

BAB V

PENUTUP

Penelitian ini menjelaskan tentang pengalaman dan hambatan komunikasi serta *social support* yang dialami oleh empat pegawai Tuli yang bekerja di sektor *frontline* di lingkungan kerja *dengar* yang berbeda-beda. Pada bab ini, akan dijelaskan kesimpulan dan rekomendasi penelitian. Bagian kesimpulan akan memaparkan rangkuman dari bab sebelumnya. Rekomendasi pada bab ini akan menguraikan hal-hal yang diharapkan bagi pihak terkait serta penelitian serupa yang akan datang.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman komunikasi, hambatan komunikasi, dan *social support* dari para pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*. Berdasarkan hasil temuan penelitian, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pegawai *frontline* Tuli melakukan penyesuaian diri ketika berkomunikasi di lingkungan kerja *dengar* sesuai dengan lawan bicaranya. Pegawai *frontline* Tuli berkomunikasi secara verbal melalui bahasa isyarat dengan orang-orang yang bisa berbahasa isyarat. Sedangkan ketika berkomunikasi dengan orang-orang yang tidak mengerti bahasa isyarat, pegawai *frontline* Tuli akan berkomunikasi secara verbal menggunakan tulisan atau secara nonverbal menggunakan isyarat gestur. Pegawai *frontline* Tuli juga mengandalkan *lip reading* selama berkomunikasi dengan lawan bicaranya yang berbicara secara verbal lisan. Pengalaman komunikasi pegawai *frontline* Tuli terbagi menjadi dua, yakni pengalaman komunikasi yang positif yang *encouraging* dan pengalaman komunikasi negatif berupa diskriminasi.

- a. Pengalaman komunikasi yang *encouraging* merupakan pengalaman dimana lingkungan dan orang-orang yang ada disekitar pegawai *frontline* Tuli memberikan dorongan dan bantuan agar pegawai *frontline* Tuli dapat berkembang dan merasa nyaman. Hal ini berupa adanya fasilitas ramah disabilitas dan rekan kerja yang dilatih untuk bisa berbahasa isyarat.
 - b. Selanjutnya, pengalaman komunikasi yang negatif yakni adanya perlakuan diskriminatif dari orang lain berupa ejekan, perlakuan sinis, dan penolakan terhadap pegawai *frontline* Tuli oleh pelanggan serta perundungan oleh rekan kerja.
2. Hambatan-hambatan komunikasi yang dialami oleh para pegawai *frontline* Tuli dirasakan ketika mereka berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain yang termasuk dalam hambatan fisik, hambatan semantik, hambatan fisiologis, dan hambatan psikologis. Hambatan fisik seperti penggunaan masker menjadi penghalang bagi pegawai *frontline* Tuli untuk melakukan proses *lip reading* sehingga mereka tidak dapat memahami pesan yang disampaikan lawan bicaranya dengan jelas. Hambatan semantik yang merupakan hambatan yang berhubungan dengan bentuk kata, kalimat, serta bahasa dialami oleh pegawai *frontline* Tuli ketika terdapat gestur bahasa isyarat yang salah atau tidak jelas bagi mereka dan ketika lawan bicara berbicara terlalu cepat sehingga mengakibatkan misinterpretasi dan miskomunikasi. Hambatan fisiologis yakni hambatan yang berhubungan dengan gangguan pendengaran yang dimiliki oleh pegawai *frontline* Tuli. Hambatan terakhir yang dirasakan pegawai *frontline* Tuli yakni hambatan psikologis, atau hambatan yang muncul akibat persepsi diri pegawai *frontline* Tuli yang merasa dirinya tidak dapat berkomunikasi layaknya orang normal lainnya yang kemudian mengakibatkan dirinya tidak memiliki kepercayaan diri yang cukup untuk berkomunikasi dengan orang lain.

3. *Social support* yang didapatkan pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar* tergantung situasi dan kondisi dimana mereka membutuhkan dukungan atau bantuan untuk memecahkan masalah yang terjadi pada dirinya. Namun, tidak menutup kemungkinan terdapat bentuk *social support* yang sama antara individu yang satu dengan individu lainnya. Terdapat dua kategori *social support* yang diterima pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*, yakni:
- a. *Action-facilitating support*, atau dukungan dalam bentuk *informational support* berupa pencarian solusi didapatkan oleh pegawai *frontline* Tuli melalui pemberian saran oleh rekan kerja kepada informan tentang apa sebaiknya yang harus ia lakukan ketika ia menghadapi masalah seperti ketika pegawai *frontline* Tuli salah memasukkan pesanan pelanggan. Rekan kerja pegawai *frontline* Tuli juga membantu menggantikan informan menjelaskan menu yang ada kepada pelanggan.
 - b. *Nurturant support*, dalam bentuk *listening* dan *understanding* dimana ketika pegawai *frontline* Tuli bercerita, rekan kerjanya berusaha untuk mendengarkan dan memahami apa yang sedang dirasakan pegawai *frontline* Tuli sehingga mereka merasa dihargai sebagai seorang individu, *companionship* dimana adanya saling kerjasama dan kekompakan tim antara pegawai *frontline* Tuli dengan rekan-rekan kerjanya, *compliment* dimana atasan atau manager pegawai *frontline* Tuli senantiasa memberikan pujian atas pekerjaan pegawai *frontline* Tuli yang sudah dilakukan dengan baik, serta *relief of blame* dimana rekan kerja pegawai *frontline* Tuli mencoba untuk menenangkan pegawai *frontline* Tuli ketika mereka melakukan kesalahan di tempat kerja.

5.2 Rekomendasi

1. Secara teoritis, direkomendasikan bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan topik dan sudut pandang yang berbeda dari fenomena komunikasi, hambatan, dan *social support* penyandang disabilitas. Hal ini diperlukan karena penelitian ini hanya berfokus pada fenomena yang spesifik tentang komunikasi, hambatan komunikasi, dan *social support* pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*. Sehingga diperlukan variasi penelitian serupa untuk dapat menjangkau permasalahan lain yang berkaitan dengan komunikasi, hambatan komunikasi, serta *social support* penyandang disabilitas.
2. Secara praktis dan sosial, direkomendasikan bagi orang-orang yang berada di satu lingkungan yang sama dengan pegawai Tuli untuk membuat suasana lingkungan tersebut menjadi nyaman dan ramah disabilitas agar komunikasi dan interaksi yang terjalin bisa menjadi suatu pengalaman yang positif. Disarankan juga bagi mereka untuk membantu meminimalisir hambatan komunikasi yang berpotensi terjadi selama berkomunikasi dengan pegawai Tuli. Selain itu, perusahaan yang merekrut penyandang Tuli direkomendasikan untuk memberikan dukungan-dukungan sosial yang sesuai dengan kebutuhan seperti dukungan emosional, penghargaan dan informasi. Hal ini diperlukan karena berdasarkan temuan penelitian ini, pegawai Tuli memiliki pengalaman yang positif saat terdapat rekan kerja dan lingkungan yang mendukung bagi mereka. Sebagai penyandang Tuli juga diharapkan bisa menyesuaikan diri dan mengatasi hambatan-hambatan komunikasi yang muncul baik dari luar maupun dari dalam dirinya sendiri.