

**KOMUNIKASI DISABILITAS: MEMAHAMI HAMBATAN KOMUNIKASI DAN
SOCIAL SUPPORT PEGAWAI FRONTLINE TULI DI LINGKUNGAN KERJA DENGAR**

Sheila Rafa Azzahra, S. Rouli Manalu, Hedi Pudjo Santosa
sheilarafaa@gmail.com

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

**Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang Kontak Pos 1269 Telepon (024) 746407
Faksimile (024) 746504 Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Apart from the communication limitations Deaf people have, some of them still have economic needs that must be met. In Indonesia, there are Deaf people who work as frontliners in normal working environments. As Deaf frontline employees, working in a normal work environment can create potential barriers to communication while working. To be able to deal with these barriers, it takes the role of other people and the environment as social support. This study aims to understand communication experiences, communication barriers, and forms of social support that Deaf frontline employees receive in a normal working environment. This study used Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) method with in-depth interview techniques with four Deaf people who work as frontliners in normal working environment. This research refers to the concept of Communication Barriers by Orbe & Bruess and Social Support Behavior Codes which is a framework by Cutrona & Suhr.

The results of this study found that Deaf people who work as frontliners communicate verbally (sign language and writing) and nonverbally (gestures). Deaf frontline employees have positive, encouraging experiences in the form of disability-friendly facilities and colleagues who can speak sign language. However, at the same time, Deaf frontline employees also experienced negative experiences in the form of discriminatory treatment, cynical treatment, and rejection from customers, also bullying from colleagues. During communication in the normal work environment, communication barriers arise such as lip reading which is hindered by masks (physical barriers), speaking too fast and differences in sign language (semantic barriers), hearing loss (physiological barriers), and lack of confidence (psychological barriers). Finally, social support appears in the form of action-facilitating support and nurturing support in the form of giving advice, translation and changing work roles by deaf frontline co-workers, praise for work, alleviating feelings of guilt, being listened to when venting, and the presence of co-workers.

Keywords: Deaf Employees, Disability Communication, Disability Communication Barriers, Disability Social Support, Normal Working Environment

ABSTRAK

Disamping keterbatasan komunikasi yang dimiliki oleh penyandang Tuli, beberapa dari mereka masih memiliki kebutuhan ekonomi yang harus dipenuhi. Di Indonesia, terdapat penyandang Tuli yang bekerja sebagai *frontliner* di lingkungan kerja *dengar*. Sebagai pegawai *frontline* Tuli, bekerja di lingkungan kerja *dengar* dapat menimbulkan adanya potensi hambatan berkomunikasi selama bekerja. Untuk bisa menghadapi hambatan-hambatan tersebut, dibutuhkan peran dari orang lain dan lingkungan sebagai *social support*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman komunikasi, hambatan komunikasi, serta bentuk-bentuk *social support* yang didapatkan pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*. Penelitian ini menggunakan metode *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) dengan teknik wawancara mendalam kepada empat orang penyandang Tuli yang bekerja sebagai *frontliner* di lingkungan kerja *dengar*. Penelitian ini mengacu pada konsep Hambatan Komunikasi oleh Orbe & Bruess dan *Social Support Behaviour Codes* yang merupakan *framework* oleh Cutrona & Suhr.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa penyandang Tuli yang bekerja sebagai *frontliner* berkomunikasi secara verbal (bahasa isyarat dan tulisan) serta nonverbal (isyarat gestur). Pegawai *frontline* Tuli memiliki pengalaman positif yang *encouraging* berupa adanya fasilitas ramah disabilitas dan rekan kerja yang bisa berbahasa isyarat. Namun, bersamaan dengan itu pegawai *frontline* Tuli juga mengalami pengalaman negatif berupa perlakuan diskriminatif yakni ejekan, perlakuan sinis, serta penolakan dari pelanggan dan perundungan dari rekan kerja. Selama berkomunikasi di lingkungan kerja *dengar*, muncul hambatan-hambatan komunikasi seperti *lip reading* yang terhalang oleh masker (hambatan fisik), berbicara terlalu cepat dan adanya perbedaan bahasa isyarat (hambatan semantik), gangguan pendengaran (hambatan fisiologis), serta rasa tidak percaya diri (hambatan psikologis). Terakhir, muncul *social support* dalam bentuk *action-facilitating support* dan *nurturant support* berupa pemberian saran, penerjemahan dan pergantian peran kerja oleh rekan kerja pegawai *frontline* Tuli, pujian atas pekerjaan, meringankan perasaan bersalah, didengarkan ketika bercerita, dan kehadiran rekan kerja.

Kata kunci: Pegawai Tuli, Komunikasi Disabilitas, Hambatan Komunikasi Disabilitas, Social Support Disabilitas, Lingkungan Kerja Dengar

Pendahuluan

Kehilangan indera pendengaran ini berdampak pada cara orang Tuli berkomunikasi dimana kemampuan komunikasi verbal mereka sangatlah terbatas. Umumnya, orang Tuli tidak memiliki pelafalan yang jelas ketika berbicara karena keterbatasan pendengaran yang mereka

miliki berdampak pada perkembangan bahasa mereka. Disamping keterbatasan komunikasi yang dimiliki, beberapa penyandang Tuli masih harus memenuhi kebutuhan ekonominya dengan bekerja dan masuk ke dalam dunia industri. Dalam bekerja, orang Tuli biasanya ditempatkan pada sektor yang tidak membutuhkan

kompetensi komunikasi atau pekerjaan di belakang layar. Hal ini dikarenakan keterbatasan mereka untuk mendengar dan merespons pembicaraan. Namun, ternyata di Indonesia terdapat orang Tuli yang bekerja sebagai *frontliner*, yaitu karyawan yang paling pertama berhadapan dengan pelanggan seperti kasir, resepsionis, *teller* bank, *driver* ojek *online/driver* taksi, dan lain-lain. Pegawai *frontline* Tuli dituntut untuk bisa berkomunikasi, baik dengan pelanggan, rekan kerja, hingga atasan atau manager mereka untuk bisa menjadi pekerja yang layak dalam perusahaan tersebut. Bagi orang Tuli, berkomunikasi sehari-hari dengan lingkungan yang ia kenal (keluarga & teman dekat) saja sudah memiliki tantangannya tersendiri, apalagi ketika mereka dihadapkan dengan keadaan dimana mereka harus berkomunikasi dan bersikap secara profesional di tempat kerja. Mereka harus melakukan penyesuaian dan dalam proses penyesuaian ini tentu terdapat hambatan komunikasi yang dirasakan oleh para pegawai *frontline* Tuli.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Royal Association for Deaf People* (RAD), 83% pegawai Tuli tidak diajak untuk ikut serta dalam percakapan dengan rekan kerja akibat kondisinya yang sulit untuk berkomunikasi. Selain itu, riset yang dilakukan oleh Pamela Luft menemukan bahwa masalah komunikasi telah didokumentasikan sebagai penghambat pencapaian kerja pegawai Tuli. Berdasarkan data-data tersebut, diketahui bahwa pegawai Tuli memiliki hambatan komunikasi di tempat kerja akibat kondisinya. Selain itu, dengan segala hambatan yang mereka miliki, mereka masih memiliki tanggung jawab kerja

yang tidak dapat dibilang ringan untuk seseorang yang memiliki keterbatasan komunikasi akibat tidak dapat mendengar. Survei oleh RAD juga menyebutkan sebanyak 53% responden merasa tidak didukung di tempat kerja. Padahal, seharusnya terdapat lingkungan kerja yang baik dan inklusif bagi pegawai *frontline* Tuli. Lingkungan yang baik dapat muncul dari adanya dukungan dari sosialnya itu sendiri atau biasa dikenal dengan *social support*. *Social support* memiliki asumsi bahwa untuk bisa memenuhi kebutuhan dasarnya, semua orang harus bergantung dengan sesamanya (Cutrona, 1996). Semua orang pada akhirnya akan membutuhkan peran dari orang lain sebagai *social support* untuk membantu masalah yang dihadapi olehnya. Hal ini juga berlaku bagi pegawai *frontline* Tuli ketika berkomunikasi di lingkungan *dengar*.

Rumusan Masalah

- Bagaimana komunikasi pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*?
- Apa saja hambatan komunikasi pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*?
- Apa yang menjadi *social support* pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengalaman komunikasi, hambatan komunikasi, serta *social support*

yang dialami pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*.

Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini ialah paradigma interpretif. Menurut Sarantakos (dalam Manzilati, 2017), paradigma interpretif adalah paradigma yang memberikan penekanan terhadap aspek bahasa, interpretasi, serta pemahaman atas perilaku manusia. Paradigma ini memandang bahwa realita di dunia terdiri dari banyak kebenaran yang saling terkait. Untuk mengungkapkan kebenaran-kebenaran tersebut dan keterkaitannya, peneliti harus memiliki kemampuan untuk bisa menginterpretasikan atau menafsirkan setiap fenomena yang dapat ditangkap olehnya. Pada paradigma interpretif ini, peneliti memandang narasumber atau informan sebagai individu yang memiliki keunikan dan sifat otentik. Pemilihan paradigma interpretif sebagai landasan berpikir dikarenakan tujuan penelitian ini ingin meneliti dan memahami pengalaman komunikasi, hambatan komunikasi, serta *social support* pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*.

Penyandang Tuli

Menurut Murni Winarsih, tunarungu ialah orang-orang yang kehilangan kemampuan untuk mendengar, baik kemampuan untuk mendengar sebagian sampai kemampuan untuk mendengar secara keseluruhan yang mengakibatkan mereka tidak bisa menggunakan alat pendengarannya sehari-hari. Selain itu, kondisi ini mengakibatkan

terhambatnya kemampuan komunikasi dan bahasa mereka sehingga mereka memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi dengan orang lain (Winarsih, 2007).

Tunarungu adalah seseorang dengan gangguan pendengaran yang terbagi ke dalam tingkat beberapa tingkat, yakni ringan, sedang, dan sangat berat. Tunarungu dikategorikan ke dalam dua kategori yakni kurang dengar dan tuli total. Kondisi ini menyebabkan proses perolehan informasi atau perkembangan bahasa sebagai alat komunikasi sehari-hari terganggu. Tinggi rendahnya tingkat kehilangan pendengaran seseorang akan sangat mempengaruhi kemampuan berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari, terutama kemampuan untuk berbicara dengan pelafalan kalimat yang jelas dan benar. Klasifikasi yang dijelaskan dibagi dalam tingkatan mulai dari tingkat rendah dimana seseorang dengan gangguan pendengaran ringan masih mampu mendengar sampai pada tingkat tertinggi yakni kondisi dimana seseorang tidak dapat mendengar sama sekali atau mengalami tuli total.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tunarungu diartikan sebagai keadaan dimana seseorang mengalami kerusakan dalam pendengaran. Istilah tunarungu ini dianggap lebih baik, halus, sopan, dan formal. Sedangkan istilah Tuli yang memiliki definisi yang sama terkesan lebih kasar untuk diucapkan atau digunakan sebagai istilah. Menurut komunitas, penulisan Tuli dengan huruf kapital (T) dianggap lebih sopan. Menurut komunitas Tuli, penulisan tersebut lebih sopan. Selain itu, Tuli merepresentasikan identitas mereka sebagai

suatu kelompok dalam masyarakat yang memiliki bahasa dan budaya sendiri. Menurut mereka, “tunarungu” adalah sebuah tuntutan untuk bisa menyesuaikan diri untuk bisa berkomunikasi layaknya orang normal dalam lingkungan orang-orang yang dapat mendengar. Sehingga dalam penelitian ini akan digunakan istilah Tuli untuk menyebutkan orang dengan gangguan pendengaran.

Hambatan Komunikasi

Komunikasi tidak akan selalu berjalan lancar. Akan ada saatnya dimana komunikasi mengalami suatu hambatan, gangguan, atau distorsi. Orbe & Bruess (2005) menganalogikan konsep *noise* atau kebisingan seperti ketika kita sedang menelpon teman kita dan kemudian terdapat suara keras dari motor di luar rumah yang mengakibatkan proses berkomunikasi (mengirim dan menerima pesan) semakin sulit. *Noise* dapat berbentuk fisik, psikologis, fisiologis, dan semantik (Liliweri, 2010).

- a) **Fisik**, yaitu kebisingan yang sumbernya dari suara misalnya kebisingan lalu lintas, musik yang keras, badai atau angin, gergaji mesin, hingga bau badan dan bau mulut.
- b) **Jarak**, contohnya kita tidak dapat berkomunikasi dengan bebas bersama tetangga rumah akibat terhalang oleh pagar
- c) **Psikologis**, yaitu seluruh jenis gangguan yang bersumber dari aspek psikologis seperti kesadaran diri, persepsi diri, motivasi, dan

hambatan-hambatan mental lainnya yang mengakibatkan terganggunya proses pengiriman dan penerimaan pesan.

- d) **Sosiologis**, meliputi hambatan yang ada akibat perbedaan status/stratifikasi/kedudukan sosial komunikator dan komunikan.
- e) **Antropologis**, yakni adanya hambatan komunikasi akibat perbedaan kultural, misalnya adanya perbedaan budaya, suku, ras, adat istiadat, dll.
- f) **Hambatan fisiologis**, yaitu hambatan komunikasi yang meliputi seluruh aspek fisik yang dapat mengganggu komunikasi.
- g) **Semantik**, yakni hambatan komunikasi yang muncul dalam bentuk kata atau kalimat yang mengganggu perhatian seperti perbedaan bahasa atau konsep atas suatu pesan.

Dalam konteks penyandang Tuli, hambatan komunikasi yang dialami termasuk ke dalam hambatan komunikasi fisik, fisiologis, dan psikologis. Hambatan komunikasi fisik merupakan gangguan atau *noise* yang berasal dari luar komunikator dan komunikan seperti tulisan tangan serta gerakan bahasa isyarat yang kurang jelas. Hambatan komunikasi fisiologis adalah gangguan yang berasal dari dalam komunikator dan komunikan yang mencakup gangguan seperti gangguan pendengaran, penglihatan, dan lain-lain. Hambatan komunikasi psikologis adalah gangguan yang berhubungan dengan mental seseorang, baik komunikator maupun komunikan. Hambatan ini dapat terjadi akibat adanya suatu kondisi mental seperti

persepsi diri, motivasi, dan perasaan yang dapat mengganggu proses komunikasi.

Social Support Behavior Codes (SSBC)

Cutrona & Suhr mengembangkan suatu *framework* atau kerangka untuk mengkode perilaku dukungan selama interaksi berlangsung yang disebut *Social Support Behavior Codes (SSBC)* atau Kode Perilaku Dukungan Sosial. SSBC ini merupakan sistem pengkodean yang mengidentifikasi lima tipe dukungan sosial diantaranya: *informational support*, *tangible aid/assistance* atau *instrumental support*, *emotional support*, *network support*, serta *esteem support* (Braithwaite & Eckstein, 2003). Lima tipe tersebut kemudian dibagi ke dalam dua kategori utama yaitu *action-facilitating support* dan *nurturant support* (Cutrona & Suhr, 1992).

Action-facilitating support merupakan bentuk dukungan yang dimaksudkan untuk membantu individu memecahkan atau menghilangkan masalah yang dialaminya. Tipe dukungan yang termasuk dalam kategori ini yaitu *informational support* (dukungan informasi) dan *tangible aid/support* (bantuan nyata). *Informational support* mencakup saran (“Saya pikir kamu harus memberitahu atasan mu”); masukan faktual (“Jika kamu tidak mengobati infeksi dengan cepat, itu akan menjadi lebih buruk”); dan umpan balik tentang tindakan (“Kamu seharusnya tidak memberi tahu dia secara blak-blakan”). *Tangible aid* mencakup penawaran untuk menyediakan barang-barang yang dibutuhkan (uang, makanan, buku) dan layanan (penitipan bayi,

transportasi, pekerjaan rumah) (Cutrona & Suhr, 1992).

Nurturant support meliputi upaya untuk menghibur atau menyemangati individu tanpa adanya upaya langsung untuk memecahkan masalah. *Emotional support* (dukungan emosional), *network support* (dukungan jaringan), dan *esteem support* (dukungan harga diri) masuk ke dalam kategori ini. *Emotional support* termasuk ekspresi kepedulian (“Aku cinta kamu”), perhatian (“Apakah kamu merasa lebih baik?”), empati (“Kamu pasti sangat terluka oleh sikap dinginnya”), dan simpati (“Maaf kamu jadi merasa kesal”). *Network support* merupakan dukungan yang menciptakan rasa memiliki di antara orang-orang dengan minat dan perhatian yang sama (“Kami ingin kamu bergabung dengan *support group* kami”). *Esteem support* mengacu pada ekspresi penghargaan terhadap keterampilan, kemampuan seseorang (“Aku tahu kamu akan melakukan pekerjaan dengan baik”), dan nilai intrinsik (“Kehilangan pekerjaanmu bukan berarti kamu tidak berharga”) (Cutrona & Suhr, 1992). Penyandang disabilitas fisik permanen merupakan satu kelompok yang memiliki kebutuhan akan berbagai dukungan dan bantuan yang konstan dalam hidupnya sehingga disebut sebagai penerima dukungan sosial (Braithwaite & Eckstein, 2003). Penelitian ini akan seterusnya merujuk mereka sebagai penerima dukungan dan mencoba memahami pengalaman mereka dalam menerima dukungan sosial.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan metode fenomenologi dengan

pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) adalah pendekatan penelitian kualitatif yang dilakukan untuk meneliti bagaimana orang memahami pengalaman hidup yang besar/penting bagi mereka. Ketika orang terlibat dengan 'pengalaman' dari sesuatu yang besar dalam hidup mereka, mereka mulai merefleksikan pentingnya apa yang terjadi dan penelitian IPA bertujuan untuk terlibat dalam refleksi ini (Smith et al., 2009). Perusahaan yang merekrut frontliner Tuli akan menjadi lokasi dimana peneliti mengambil sumber data primer melalui wawancara. Perusahaan tersebut terdiri dari Sunyi Coffee House of Hope, Serona Coffee, dan Alfamart. Subyek pada penelitian ini adalah pegawai frontline Tuli dengan rentang usia 15-64 tahun yang sudah bekerja sebagai frontline lebih dari 3 bulan. Informan yang dipilih adalah penyandang Tuli dengan kualifikasi gangguan pendengaran baik ringan, sedang, hingga berat, dengan maupun tanpa bantuan alat bantu dengar.

Pembahasan

Temuan penelitian akan dideskripsikan dan dianalisis dengan membagi pada tiga tema utama, yaitu pengalaman komunikasi, hambatan komunikasi, serta *social support* pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*.

Pengalaman Komunikasi Pegawai Frontline Tuli di Lingkungan Kerja Dengar

Pegawai *frontline* Tuli berkomunikasi secara verbal melalui bahasa isyarat dan tulisan,

nonverbal melalui isyarat gestur, serta mengandalkan *lip reading* di lingkungan kerja *dengar*. Pegawai *frontline* Tuli yang berperan sebagai komunikator (pihak pengirim pesan) berkomunikasi menggunakan komunikasi verbal berupa bahasa isyarat ketika berkomunikasi dengan lawan bicaranya yang dapat mengerti bahasa isyarat. Ketika pegawai *frontline* Tuli berperan sebagai komunikator dan lawan bicaranya tidak mengerti bahasa isyarat, maka ia akan melakukan penyesuaian untuk dapat menjalin komunikasi yang efektif. Pegawai *frontline* Tuli berkomunikasi secara verbal melalui tulisan dan nonverbal dengan isyarat gestur seperti mengisyaratkan pelanggan untuk menunjuk pada papan menu untuk memesan, dan menunjuk pada pin nama mereka yang mengatakan bahwa mereka Tuli. Dengan begitu, komunikasi dapat tetap berjalan diantara pegawai *frontline* Tuli dengan lawan bicara yang non disabilitas. *Lip reading* menjadi salah satu cara pegawai *frontline* Tuli menerima pesan ketika dihadapkan pada keadaan dimana komunikator adalah orang yang tidak Tuli dan tidak dapat berbahasa isyarat sehingga mereka memilih untuk berbicara secara verbal/oral. Proses komunikasi pegawai *frontline* Tuli yang terjalin ketika pegawai *frontline* Tuli berada di lingkungan kerja *dengar* bersifat visual-gestural, dimana bahasa isyarat diproduksi melalui gerakan tangan (gestur) dan dipersepsikan melalui alat penglihatan (visual) (Isma, 2012).

Pegawai *frontline* Tuli memiliki pengalaman komunikasi yang *encouraging* berupa adanya fasilitas ramah disabilitas dan rekan kerja yang dilatih untuk bisa berbahasa isyarat. Pegawai *frontline* Tuli, pada penelitian ini

merasa lingkungan kerjanya adalah lingkungan kerja yang sportif dan nyaman baginya. Lingkungan yang sportif ini didefinisikan sebagai lingkungan yang *encouraging*. Hal ini diungkapkan oleh pegawai *frontline* Tuli yang mengatakan bahwa sejak awal bekerja, pihak perusahaan sudah mempersiapkan fasilitas ramah disabilitas yang dapat menunjang pekerjaannya, seperti adanya papan panduan bahasa isyarat untuk pelanggan agar dapat memesan dengan bahasa isyarat, adanya atribut berupa pin yang mengatakan bahwa informan adalah Tuli, dan adanya pembekalan dari mentor atau atasan tentang bagaimana informan harus bekerja sebagai *frontliner* Tuli. Selain itu, terdapat rekan kerja rekan kerja yang bersedia untuk belajar bahasa isyarat demi bisa memudahkan proses berkomunikasi.

Namun, bersamaan dengan pengalaman yang *encouraging*, pegawai *frontline* Tuli juga mendapat perlakuan diskriminatif berupa ejekan, perlakuan sinis dan penolakan oleh pelanggan, serta perundungan oleh rekan kerja di lingkungan kerja *dengar*. Menurut Theodorson & Theodorson, istilah diskriminasi melukiskan, suatu tindakan dari pihak mayoritas yang dominan terhadap minoritas yang lemah (Fulthoni et al., 2009). Dalam penelitian ini, tiga dari total empat informan pernah mengalami perlakuan diskriminatif di lingkungan kerja *dengar*. Hal ini dapat dilihat dari ungkapan informan yang menceritakan bahwa terdapat pelanggan yang menuai ejekan kepada informan karena dirinya Tuli dan tidak dapat berbicara seperti orang normal atau gagu. Ada pula pelanggan yang langsung bersikap sinis kepada informan karena merasa tidak dilayani ketika

pelanggan tersebut memanggil secara verbal pegawai Tuli yang sedang menghadap belakang pelanggan, padahal pegawai tidak dapat mendengar panggilan tersebut. Selain itu, pegawai Tuli juga pernah ditolak ketika ia ingin melayani pelanggan. Pelanggan memilih untuk memesan menu kepada pegawai non disabilitas karena informan adalah Tuli sehingga dianggap tidak bisa berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan. Selain dari pelanggan, informan juga pernah mendapat perlakuan diskriminatif dari rekan kerjanya sendiri. Informan mengungkapkan bahwa rekan kerjanya juga pernah mengolok cara informan berbicara dan merekam informan ketika informan sedang berbicara dengan terbata-bata. Rekaman itu diputar berulang kali sambil ditertawakan oleh rekan kerja informan. Hal ini merupakan perlakuan diskriminatif dalam bentuk perundungan yang dilakukan oleh rekan kerja terhadap informan.

Hambatan Komunikasi Pegawai *Frontline* Tuli di Lingkungan Kerja *Dengar*

Hambatan komunikasi yang dialami pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar* meliputi lip reading yang terhalang masker (hambatan fisik), lawan bicara yang berbicara terlalu cepat dan perbedaan bahasa isyarat (hambatan semantik), gangguan pendengaran (hambatan fisiologis) dan rasa tidak percaya diri (hambatan psikologis). Hambatan komunikasi fisik adalah keadaan dimana informan mengalami kesulitan untuk berkomunikasi ketika indera penglihatan mereka tidak dapat menerima pesan dari komunikator dengan jelas. Dalam konteks temuan pada penelitian ini, hambatan

komunikasi fisik termasuk penggunaan masker yang menghalangi visualisasi informan untuk melakukan *lip reading*. Hampir seluruh informan dalam penelitian ini yang merupakan pegawai *frontline* Tuli mengalami kesulitan untuk mencerna pesan yang disampaikan oleh pelanggan ketika mereka berbicara dengan menggunakan masker. Selain dapat meredam suara dan menghilangkan visualisasi pengucapan kalimat, masker wajah juga menutupi ekspresi wajah yang seharusnya membantu memudahkan pemahaman pegawai Tuli selama komunikasi berlangsung.

Hambatan komunikasi semantik adalah hambatan komunikasi yang muncul dalam bentuk kata atau kalimat yang mengganggu perhatian seperti perbedaan bahasa atau konsep atas suatu pesan (Liliweri, 2010). Hambatan semantik ini dirasakan oleh informan ketika terdapat peragaan bahasa isyarat yang salah oleh lawan bicaranya atau pengucapan kalimat yang terlalu cepat sehingga proses *lip reading* tidak maksimal.

Selain hambatan komunikasi fisik dan hambatan komunikasi semantik, hambatan komunikasi fisiologis juga menjadi salah satu hambatan komunikasi pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*. Hambatan fisiologis merupakan hambatan yang ada di dalam komunikator atau komunikan. Semua informan memiliki hambatan komunikasi fisiologis yang merupakan hambatan komunikasi akibat pendengaran mereka yang terganggu.

Hambatan komunikasi terakhir yakni hambatan komunikasi psikologis. Hambatan psikologis ini terjadi akibat adanya suatu kondisi mental yang meliputi persepsi diri,

motivasi, dan perasaan yang dapat mengganggu proses komunikasi (Liliweri, 2010). Hal ini dilihat dari pernyataan informan tentang pengalamannya yang pernah merasakan rasa tidak percaya diri untuk berkomunikasi karena ia memandang dirinya sebagai seorang Tuli yang tidak akan bisa berkomunikasi layaknya orang normal. Akibat persepsi negatif pada dirinya, salah satu informan sempat tidak ingin berkomunikasi dengan orang dengar yang ada disekitarnya.

Social Support Pegawai Frontline Tuli di Lingkungan Kerja Dengar

Social support dalam bentuk *action-facilitating support* yang didapatkan pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar* meliputi saran, penerjemahan dan pergantian peran kerja oleh rekan kerja. Masing-masing *action-facilitating support* ini dimaksudkan untuk membantu individu memecahkan atau menghilangkan masalah yang dialaminya (Cutrona & Suhr, 1992). Ketika informan sedang curhat, beberapa rekan kerja memberi saran kepada informan tentang apa sebaiknya yang harus ia lakukan. Selain itu, ketika salah satu informan kesulitan untuk memahami pesanan pelanggan, rekan kerja informan membantu menerjemahkan pesanan pelanggan kepada informan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memasukkan pesanan ke sistem kasir. Dukungan dalam bentuk informasi yang mencakup pemberian saran (*suggestion/advice*) oleh orang lain untuk membantu mencari solusi dari suatu masalah dikenal sebagai *informational support*. Selain dukungan *informational*, informan juga mendapat dukungan lain yakni adanya bantuan nyata dari rekan kerja yang

bersedia menggantikan peran pegawai *frontline* Tuli dalam menghadapi masalah. Hal ini dilihat dari ungkapan salah satu informan yang menyatakan ketika informan kesulitan untuk memberikan penjelasan tentang menu saat keadaan di cafe sangat ramai ke pelanggan *dengar* yang memesan secara verbal, informan dibantu oleh rekannya untuk menggantikan informan menjelaskan menu yang ada kepada pelanggan. Bentuk dukungan seperti ini dikenal sebagai *tangible support*.

Social support dalam bentuk *nurturant support* yang didapatkan pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar* meliputi pujian atas pekerjaan, meringankan perasaan bersalah, didengarkan ketika bercerita, dan kehadiran rekan kerja. Dalam penelitian ini, *esteem support* yang diterima oleh pegawai *frontline* Tuli ini didapatkan oleh informan dari atasan atau manager mereka yang ditunjukkan dalam bentuk *compliment* atau pujian kepada informan saat informan telah melakukan pekerjaannya dengan baik. Kebutuhan terhadap harga diri oleh Maslow dibagi menjadi dua jenis yaitu penghargaan diri dari diri sendiri dan penghargaan dari orang lain (Alwisol, 2004). Selain *compliment*, informan juga menerima dukungan *esteem* berupa *relief of blame* atau usaha untuk meringankan perasaan bersalah yang dialami seseorang (Cutrona & Suhr, 1992). Hal ini dilihat dari ungkapan informan tentang bagaimana ketika dirinya melakukan suatu kesalahan di tempat kerjanya, rekan kerjanya mencoba untuk menenangkan informan dan mengatakan bahwa semua akan baik-baik saja. Selain dukungan dalam bentuk *esteem support*, informan juga mendapatkan dukungan *emotional support*

atau ekspresi kepedulian atas keadaan orang lain berupa perasaan didengarkan dan dipahami sebagai individu yang utuh ketika mengungkapkan perasaannya. Informan merasakan adanya *companionship* atau bentuk dukungan yang berupaya untuk mengingatkan informan bahwa mereka memiliki rekan-rekan di sekitarnya yang siap untuk saling membantu. Bentuk dukungan tersebut dikenal sebagai *network support* atau dukungan sosial berupa kehadiran orang lain yang membuat individu dapat merasa bahwa dirinya merupakan bagian dari suatu kelompok dimana anggota-anggotanya saling mendukung.

Penutup

Simpulan

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 non verbal 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.

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.

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.

Rekomendasi

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.

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.

Daftar Pustaka

- Alwisol. (2004). *Psikologi Kepribadian*. Universitas Muhammadiyah.
- Braithwaite, D. O., & Eckstein, N. J. (2003). How People with Disabilities Communicatively Manage Assistance: Helping as Instrumental Social Support. *Journal of Applied Communication Research*, 31(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/00909880305374>
- Cutrona, C. E. (1996). *Social Support in Couples Marriage as a Resource in Times of Stress*. SAGE.

- Cutrona, C. E., & Suhr, J. A. (1992). Controllability of Stressful Events and Satisfaction With Spouse Support Behaviors. *SAGE*, 19, 154–174.
- Fulthoni, Arianingtyas, R., Aminah, S., & Sihombing, U. P. (2009). *Buku Saku untuk Memahami Kebebasan Beragama: Memahami Diskriminasi* (M. Yasin (ed.)). The Indonesia Legal Resource Center (ILRC). <http://mitrahukum.org/wp-content/uploads/2012/09/Memahami-Diskriminasi.pdf>
- Isma, S. T. (2012). Meneliti Bahasa Isyarat Dalam Perspektif Variasi Bahasa. *Kongres Bahasa Indonesia*. https://repositori.kemdikbud.go.id/9946/1/dokumen_makalah_1540468871.pdf
- Liliweri, A. (2010). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Kencana Prenada Media Group. https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi_Serba_Ada_Serba_Makna/MBZNDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- Manzilati, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Universitas Brawijaya Press. https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kualitatif/7F1VDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis; Theory, Method, and Research* (Issue July). SAGE.
- Winarsih, M. (2007). *Intervensi Dini Bagi Anak Tunarungu dalam Pemerolehan Bahasa*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. Direktorat Ketenagaan.