



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Undang- Undang No 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang berbunyi “peran perusahaan swasta wajib mempekerjakan paling sedikit 1% penyandang disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja “ seperti yang dikutip oleh Widinarsih (Widinarsih, 2019, p. 12), terdapat ragam disabilitas, seperti; penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas intelektual, penyandang disabilitas mental, penyandang disabilitas sensorik. Disabilitas rungu wicara ataupun biasa diucap tunarungu-wicara adalah seorang dengan keadaan raga yang disyarati ketidakmampuan dalam mendengar (rungu). Dengan adanya UU (Undang-Undang) penyandang disabilitas, para penyandang disabilitas mempunyai hak yang sama dengan warga pada umumnya, tercantum hak buat bekerja serta berbicara.

Penyandang tunarungu mempunyai faktor penghambat dalam proses komunikasi yakni dari segi intelegensi, bahasa dan bicara, serta emosi dan sosial serta gangguan semantik dan *noise* yang menjadi penghambat dalam proses komunikasi. Bahasa *nonverbal* menjadi salah satu komunikasi yang efektif bagi mereka yang memiliki keterbatasan disabilitas tunarungu. Selain itu dengan pengembangan teknologi, terdapat alat bantu dengar yang menjadi salah satu cara mereka dalam melakukan komunikasi (DeVito, 2016, p. 152).

Penyandang disabilitas rungu mempunyai metode komunikasi yang berbeda. Oleh sebab itu, atasan sebagai mentornya dituntut profesional dalam menyampaikan pembekalan sebagai pembelajaran terhadap karyawannya yang mempunyai keterbatasan tunarungu. Karyawan disabilitas tunarungu mempunyai metode khusus dalam berbicara sehingga mereka bisa diterima dalam lingkungan pekerjaan (Sekar, 2023).

Tunarungu merupakan orang yang mempunyai hambatan dalam hal pendengaran, baik secara permanen ataupun tidak permanen (Stephen & LittleJohn, 2014, p. 65). Klasifikasi tunarungu bersumber pada tingkatan kendala pendengaran antara lain adalah sangat ringan, dan gangguan terberat, ataupun kendala pendengaran ekstrem atau tuli (Stephen & LittleJohn, 2014, p. 67). Karena mempunyai keterbatasan dalam pendengaran orang tunarungu mempunyai hambatan dalam berdialog sehingga mereka dapat disebut tuna wicara. Metode berbicara mereka dengan orang yang lain memakai bahasa isyarat serta abjad jari yang sudah dipatenkan secara internasional. Sedangkan, untuk isyarat bahasa berbeda-beda disetiap negara. Individu tunarungu lebih cenderung kesusahan dalam menguasai konsep dari suatu yang abstrak (Stephen & LittleJohn, 2014, p. 68).

Fenomena yang terjalin dalam komunikasi penyandang tunarungu merupakan salah satu wujud komunikasinya yang bersifat nonverbal, adalah dengan memakai bahasa- bahasa dan metode yang mendukung untuk keahlian komunikasinya (DeVito, 2016, p. 132). Selayaknya suatu organisasi dengan suatu sistem yang terstruktur sedemikian rupa, komunikasi adalah aspek berarti dalam organisasi, serta mempunyai struktur tertentu yang terpaut dengan sistem keorganisasian yang ada di dalamnya. Wujud struktur komunikasi itu sendiri jadi berarti buat kelangsungan hidup kelompok maupun organisasi serta jadi fasilitas interaksi antara pimpinan terhadap karyawan disabilitas. Di antaranya harus terbentuk komunikasi dua arah agar tujuan kelompok maupun organisasi bisa tercapai (DeVito, 2016, p. 133).

Perusahaan merupakan salah satu wujud organisasi yang merupakan wadah kerja sama dari sekumpulan orang buat mencapai suatu tujuan bersama yang sudah diresmikan. Sebagai suatu wadah yang terdiri dari individu-individu yang bekerja di dalamnya, komunikasi internal suatu perusahaan sebagai suatu organisasi, tercermin dalam komunikasi antar individu itu sendiri (West & Turner, 2017). PT Midi Utama Indonesia Tbk atau lebih akrab orang mengenal Alfamidi merupakan perusahaan *retail* yang bergerak dalam bidang perdagangan toserba atau swalayan dan minimarket dan sebagai salah satu jaringan ritel yang mudah dijangkau

masyarakat luas. *Founder* dari Alfamidi adalah Djoko Susanto, selain sebagai *founder* Djoko Susanto juga merupakan pemegang saham dan pengendali dari perusahaan Alfamidi. PT Midi Utama Indonesia Tbk didirikan pada tanggal 27 Juni 2007 dengan nama PT Midimart Utama. Gerai pertama Alfamidi berlokasi di Gunung Sahari Selatan terletak di Jakarta Pusat. Alfamidi memiliki visi menjadi jaringan ritel yang menyatu dengan masyarakat, mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, serta memberikan kualitas pelayanan yang baik. PT Midi Utama Indonesia dalam melakukan *business process* selalu mengedepankan kemanusiaan dan interaksi interpersonal yang baik antar sesama karyawannya.

Dari berbagai cabang yang dimiliki perusahaan Alfamidi, penulis memilih Alfamidi Cabang Bitung. Area cakupan Alfamidi Bitung antara lain (1) Cilegon, (2) Serang, (3) Pandeglang, (4) Lebak, (5) Tangerang Raya, (6) Jakarta Raya dan (7) Bogor Kabupaten. Penulis memilih Alfamidi cabang Bitung karena berdasarkan objek yang akan diteliti, jumlah karyawan disabilitas yang terdapat di Alfamidi Bitung yang memiliki jumlah paling banyak diantara cabang Alfamidi lainnya.

Tabel 1.1 Data Karyawan Disabilitas Tunarungu

BRANCH	Average 2021	YTD (Year to Date) AGUSTUS	
		KARYAWAN AKTIF DISABILITAS	TO (Turn Over) DISABILITAS
BEKASI	25	35	4
JOGJA	7	7	3
MEDAN	13	15	5
SAMARINDA	7	11	2
MANADO	6	13	0
BITUNG	25	49	8
PASURUAN	12	22	2
MAKASSAR	13	20	3
PALU	8	16	1
KENDARI	5	6	4
AMBON	5	7	1
		201	32

Sumber: Data Perusahaan (2022)

Berdasarkan data tabel diatas, Alfamidi Cabang Bitung memiliki jumlah total karyawan disabilitas tunarungu sebanyak 49 karyawan. Hal tersebut sangat menarik untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal atasan dengan karyawan disabilitas rungu yang dilakukan pimpinan toko gerai Alfamidi Cabang Bitung terhadap karyawan disabilitas rungu. Karyawan disabilitas Alfamidi

memiliki julukan yaitu Alfability. Karyawan disabilitas ini tersebar dalam berbagai sektor bidang pekerjaan dari mulai kerja di *office*, *district center*, hingga toko yang berhubungan langsung dengan *customer*.

Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 mengadakan survei sosial ekonomi nasional (SUSENAS) dan menghasilkan data orang dengan cacat dengan menggunakan istilah kedisabilitasan dalam kategori kecacatan. Data SUSENAS tersebut memperkirakan terdapat sekitar 27.300.000 orang dengan disabilitas tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Data Susenas BPS tahun 2020 menggunakan pemisahan antara disabilitas rungu, disabilitas wicara, dan disabilitas rungu wicara yang bila diakumulasikan menjadi berjumlah 16.500.000 orang (Sekar, 2023).



Gambar 1 Disabilitas dalam angka

Sumber: (BPS, 2020)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mengadakan survei penduduk antar sensus (SUPAS) pada tahun 2020 menunjukkan bahwa terdapat 8 dari 100 penduduk di Indonesia pada usia 10 tahun ke atas mengalami disabilitas.

Terdapat 8,36% penduduk di Indonesia mengalami kesulitan penglihatan, 3,35% penduduk Indonesia kesulitan pendengaran, 1,52% kesulitan berbicara lancar, 3,76 mengalami kesulitan saat berjalan atau naik tangga. 1,31% kesulitan menggunakan jari dan tangan, 2,82% kesulitan mengingat atau berkonsentrasi, 1,41% memiliki gangguan perilaku emosional, 1,02% memiliki kesulitan untuk mengurus diri sendiri.

Walaupun mereka hidup dengan keterbatasan akan tetapi mereka berhak untuk mendapatkan kepedulian dan pekerjaan yang layak untuk mengembangkan kemampuan mereka dalam kekurangannya. Ketika berkomunikasi dengan penyandang disabilitas tunarungu tentu cara berkomunikasi yang digunakan berbeda ketika berkomunikasi dengan orang normal umumnya. Oleh karena itu dalam penelitian ini sebagai peneliti tertarik untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dengan karyawan disabilitas rungu. Karena komunikasi interpersonal tentu akan terjadi diantara mereka yang memiliki kedekatan secara fisik dan selalu bertatap muka dalam melakukan pekerjaan sehari-hari meskipun dengan cara yang berbeda.

Penelitian ini penting juga diteliti karena hambatan komunikasi interpersonal dari karyawan tunarungu berbeda dengan metode komunikasi orang normal pada biasanya, mereka menggunakan bahasa isyarat atau nonverbal sebagai bahasa yang mereka gunakan dalam interaksi tiap hari, karena penyandang tunarungu sangat sulit berbicara serta melakukan feedback dalam berkomunikasi (DeVito, 2016, p. 31). Terlebih lagi untuk memahami isi dan maksud dari pembicara maupun komunikator. Selain itu juga penyandang tunarungu sangat susah dalam mempersepsikan konseptual bahasa yang disampaikan oleh orang lain. Dengan demikian, sangat penting untuk mengenali hambatan komunikasi interpersonal penyandang tunarungu memakai komunikasi nonverbal dalam berkomunikasi, agar dapat dengan mudah dimengerti dan memudahkan penyandang dalam berkomunikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi pada pimpinan toko dengan karyawan tunarungu di toko Alfamidi Cabang Bitung.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana hambatan yang terjadi antara pimpinan toko dengan karyawan yang memiliki latar belakang disabilitas tunarungu dan dan bagaimana cara mengatasi hambatan yang terjadi?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi pada pimpinan toko dengan karyawan disabilitas tunarungu dan cara menghadapi hambatan yang terjadi pada gerai toko Alfamidi Cabang Bitung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan komunikasi, khususnya pada bidang komunikasi organisasi antara penyandang disabilitas dan non disabilitas serta dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Dapat bermanfaat sebagai masukan untuk Alfamidi Cabang Bitung terkait pengaplikasian komunikasi guna membentuk dan membangun hubungan yang baik antar pribadi terhadap karyawan disabilitas. Sebagai referensi bagi pihak lain mengenai aplikasi komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi atau perusahaan, agar dapat terjalin komunikasi yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

1.5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini adalah objek dari penelitian hambatan komunikasi interpersonal atasan dengan karyawan disabilitas tunarungu di Alfamidi cabang Bitung diobservasi selama bulan Mei 2023. Apabila kemudian hari terdapat perbedaan kondisi pada objek penelitian, maka hal tersebut tidak dapat disambungkan dengan hasil penelitian ini.

