



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengolahan hasil penelitian, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa faktor yang mendukung dan menghambat proses komunikasi interpersonal antara kepala toko dan karyawan disabilitas rungu selama melakukan proses bekerja. Faktor penghambat komunikasi interpersonal antara atasan (kepala toko) dan karyawan disabilitas rungu disebabkan oleh empat hal, yaitu gangguan fisik (*physical noise*), gangguan fisiologis (*physiological noise*), gangguan psikologis (*psychological noise*), dan gangguan semantik (*semantic noise*). Faktor-faktor penghambat ini menyebabkan tantangan-tantangan yang berdampak pada kegiatan bekerja seperti terhambatnya informasi atau *briefing* yang dilakukan oleh pihak atasan kepada karyawan disabilitas, sehingga penyampaian informasi sering terjadi berulang kali. Terdapat hambatan yang dominan yang terjadi di toko Alfamidi Curug 4 dan toko Alfamidi Curug yaitu hambatan fisiologis, hambatan yang dapat terjadi karena keterbatasan yang dimiliki karyawan disabilitas yang kurang dapat memahami isi pesan yang disampaikan oleh kepala toko karena keterbatasan karyawan disabilitas dalam mendengar. Namun begitu, pihak kepala toko Alfamidi Curug 4 dan Alfamidi Bitung melakukan adaptasi sehingga ditemukan beberapa faktor pendukung yang membuat penyampaian informasi pada saat *briefing* berjalan dengan optimal. Faktor pendukungnya antara lain adalah dengan menggunakan media Whatsapp dalam penyampaian informasi, dengan menggunakan media tersebut karyawan yang memiliki latar belakang disabilitas lebih menangkap pesan yang ingin disampaikan oleh atasan atau kepala toko dan rekan kerja dan pendekatan secara interpersonal .

2. Simpulan dari hasil penelitian menurut peneliti guna mengatasi hambatan yang terjadi adalah dengan melakukan lima kualitas untuk mencapai komunikasi yang efektif yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), kesetaraan (*equality*) dan memperhatikan interaksi simbolik yang terjadi, meliputi pikiran (*mind*), diri (*self*), dan sosial (*society*). Berdasarkan temuan peneliti, peneliti menemukan bahwa terdapat perbedaan secara signifikan untuk membedakan karyawan disabilitas fisik dengan Karyawan normal, hal itu bisa dilihat dari pakaian yang dikenakan, dimana karyawan yang memiliki disabilitas tunarungu memakai seragam dan rompi tambahan bertulis “tuli”. Perbedaan lainnya dapat dilihat dari karyawan yang memiliki disabilitas tunarungu menggunakan alat bantu dengar (*hearing aid*), untuk memaksimalkan daya tangkap mereka dalam menerima informasi dari sekitar. Hal tersebut merupakan SOP (*Standard Operatin Procedure*) yang dilakukan Alfamidi untuk memudahkan komunikasi antara karyawan disabilitas dengan karyawan lainnya dan *customer*.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat diimplementasikan pada penelitian selanjutnya dan kepada Alfamidi Cabang Bitung. Berikut saran yang peneliti berikan

5.2.1 Saran Akademis

Pada penelitian selanjutnya yang meneliti mengenai komunikasi retail kepada karyawan disabilitas tunarungu, peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian pada ruang lingkup yang lebih luas. Hal ini dilakukan agar dapat ditemukan fenomena mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan retail lain dan dapat dikomparasi sehingga dapat hasil penelitian yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian ini juga dapat dikembangkan menjadi penelitian kuantitatif sehingga dapat ditemukan efektivitas dari penggunaan strategi komunikasi interpersonal

dalam melakukan penyampaian informasi pada saat *briefing* untuk karyawan disabilitas rungu di perusahaan retail lainnya.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi interpersonal yang digunakan sudah efektif, sehingga peneliti hanya menyarankan agar strategi komunikasi interpersonal yang sudah dijalankan agar tetap dipertahankan atau ditingkatkan lagi.

Namun selama melakukan pekerjaan, Alfamidi Cabang Bitung masih belum dapat meningkatkan kemampuan sosial yang maksimal, terutama dalam hal interaksi antara karyawan disabilitas rungu dan Karyawan normal. Hal yang ditemukan terkait masalah ini adalah selama proses bekerja di Alfamidi, karyawan disabilitas tunarungu menggunakan seragam rompi dan alat bantu dengar untuk sebagai tanda pengenal atau identitas mereka. Dengan adanya kebijakan tersebut dari Alfamidi, membuat karyawan disabilitas fisik merasakan keberadaannya pada saat bekerja dan memudahkan mereka dalam menangkap informasi yang diberikan.

Selama melakukan penelitian, peneliti menemukan bahwa perusahaan-perusahaan ritel harus melaksanakan pekerjaan yang inklusif, yang berarti perusahaan-perusahaan ritel juga diharuskan untuk menerima karyawan disabilitas dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang berbunyi peran perusahaan swasta wajib mempekerjakan paling sedikit 1% penyandang disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja. Maka dari itu, peneliti ingin menyarankan kepada perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang ritel yang diwajibkan untuk memberdayakan karyawan disabilitas untuk terciptanya inklusivitas, untuk :

1. Menyiapkan tenaga *trainer* khusus untuk mendampingi karyawan disabilitas yang ingin bekerja

2. Mempersiapkan kemampuan *trainer* khusus untuk menjalankan praktik komunikasi interpersonal dalam proses pekerjaan secara tatap muka.
3. Mempersiapkan strategi komunikasi interpersonal yang cocok agar pekerjaan bagi karyawan disabilitas rungu bisa menghasilkan hasil yang optimal

