

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Untuk dapat melakukan interaksi sosial yang baik dengan pelanggannya, barista memiliki beberapa strategi komunikasi yang dilakukan pertama adalah mendengarkan dengan aktif sebisa mungkin pahami apa yang dikatakan oleh pelanggan. Kedua adalah dengan menggunakan bahasa yang jelas dan sederhana, menghindari kata-kata yang tidak perlu agar komunikasi yang berjalan tidak bertele-tele dan mudah dipahami. Ketiga adalah senyum dan kontak mata agar pelanggan merasa nyaman dan dihargai.

Keempat adalah memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan dan pertanyaan pelanggan. Kelima adalah menggunakan suara yang ramah agar pelanggan tidak salah paham dengan intonasi bicara barista. Dengan strategi tersebut barista dapat melakukan komunikasi dengan baik, serta pelanggan non-disabilitas yang belum terbiasa berinteraksi dengan barista penyandang disabilitas pun akan merasa nyaman dan tidak kebingungan maupun khawatir akan adanya kesalah pemahaman antara barista dan pelanggan non-disabilitas.

Sedangkan untuk respon dari pelanggan non-disabilitas sendiri, pada pelanggan memang merasakan adanya kekhawatiran untuk berinteraksi. Hal ini disebabkan pelanggan non-disabilitas yang jarang berinteraksi dengan orang penyandang disabilitas. Pelanggan non-disabilitas khawatir perkataan dan tindakan yang dilakukan akan menyinggung barista dengan disabilitas di lingkungan kafe.

Namun, dikarenakan pelayanan yang baik dari barista serta strategi komunikasi yang diterapkan barista, pelanggan merasa nyaman karena barista mencoba untuk menyesuaikan gaya komunikasi pelanggan non-disabilitas. Hal itu juga menjadi alasan pelanggan non-disabilitas merasa diterima dan dianggap setara di lingkungan kafe.

Komunikasi secara verbal terkadang bisa saja menyebabkan kendala seperti miskomunikasi atau juga pelanggan susah memahami maksud dari barista. Oleh karena itu, barista memiliki beberapa strategi komunikasi non-verbal untuk para pelanggan non-disabilitas agar komunikasi mereka dapat berjalan dengan lancar. Strategi pertama yang digunakan barista adalah dengan menggunakan menulis disecarik kertas atau papan tulis kecil. Pelanggan non-disabilitas dan barista dapat menulis pesan yang ingin disampaikan disitu agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Selain itu barista juga menggunakan gestur tubuh dan ekspresi wajah ketika menyampaikan sesuatu. Pada dasarnya bahas isyarat memang menggunakan ekspresi wajah tertentu di beberapa katanya. Namun, dalam kasus barista dan pelanggan non-disabilitas, barista biasanya menanyakan apakah pelanggan ingin minuman yang dingin (membuat gestur menggigil) atau panas (membuat gestur mengikapas muka). Hal itu dilakukan agar pelannggan non-disabilitas dapat dengan mudah memahami maksud dari barista.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini mengangkat tema tentang disabilitas, yang di mana peneliti sangat membutuhkan narasumber orang penyandang disabilitas sebagai sumber datanya. Jika ingin mengungkap tema yang serupa seperti ini, penelitian dapat dilakukan dengan mengukur tingkat “*awareness*” pelanggan terhadap konsep dari kafe-kafe dengan penyandang disabilitas sebagai pekerjanya. Mengukur tingkat kesadaran pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan yang datang ke kafe dengan konsep / tema tertentu seperti kafe dengan pekerja *down syndrome*, lansia atau demensia.

5.2.2 Saran Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan para pengusaha seperti kafe ataupun industri lain untuk terbuka dan mencoba membuka lowongan kerja kepada orang penyandang disabilitas untuk meningkatkan inklusifitas

bagi para penyandang disabilitas. Dengan penelitian ini diharapkan pembaca tertarik untuk berkunjung ke kafe dengan karyawan penyandang disabilitas seperti ini agar dapat berinteraksi langsung atau mungkin belajar bahasa isyarat dasar (terima kasih, sama-sama, saya mau pesan) dengan barista di sana.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan *awareness* atau kesadaran masyarakat tentang pentingnya komunikasi inklusif terutama di lingkungan kafe. Menggunakan satu atau dua bahasa isyarat dasar akan sangat berdampak pada inklusifitas di lingkungan kafe dan membuat barista merasa dihargai.

Selain itu, mengingat pentingnya *communication accommodation theory* pada proses interaksi barista, fasilitas untuk membantu komunikasi yang lebih baik juga diperlukan. Misalnya aplikasi penerjemah bahasa isyarat atau alat bantu dengar, untuk mempermudah komunikasi antara barista penyandang disabilitas dan pelanggan non-disabilitas.

