

## Teknik Komunikasi Inklusif dalam Interaksi Barista Teman Tuli dan Pelanggan Untuk Membangun Pemahaman di Coffee Sunyi Jakarta

Refaldi<sup>1</sup>, Shinta Kristanty<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Desain Kreatif, Budi Luhur University, Indonesia

Email: [2371510419@student.budiluhur.ac.id](mailto:2371510419@student.budiluhur.ac.id)<sup>1</sup>, [shinta.kristanty@budiluhur.ac.id](mailto:shinta.kristanty@budiluhur.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis teknik komunikasi inklusif dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan untuk membangun pemahaman di Coffee Sunyi Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan *Communication Accommodation Theory* (CAT), khususnya konsep *convergence*, sebagai landasan analisis. Data diperoleh melalui wawancara terhadap empat informan yang terdiri atas dua barista teman Tuli dan dua pelanggan, observasi, serta dokumentasi selama periode pengumpulan data pada 24–27 September 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara barista teman Tuli dan pelanggan menggunakan berbagai bentuk komunikasi, yaitu bahasa isyarat, gestur, ekspresi wajah, tulisan, media digital, dan bantuan visual. Ketika pelanggan mengalami kesulitan memahami bahasa isyarat, barista melakukan penyesuaian dengan menggunakan tulisan melalui kertas atau media digital serta gestur dan bantuan visual. Penyesuaian juga dilakukan oleh pelanggan melalui penggunaan media tulisan dan upaya mempelajari bahasa isyarat yang digunakan barista. Penyesuaian komunikasi tersebut turut mendukung terciptanya kesetaraan dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan, meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap bahasa isyarat, serta mengurangi kecanggungan dalam proses komunikasi dan pelayanan. Pengalaman berkunjung lebih dari satu kali pada informan pelanggan tertentu juga menunjukkan bahwa pengalaman interaksi dapat membantu mereka menjadi lebih familiar dengan bentuk komunikasi yang digunakan, tetapi temuan tersebut tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh pelanggan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada pengamatan langsung yang dilakukan dalam satu hari sehingga belum menggambarkan seluruh variasi interaksi pelanggan. Penelitian selanjutnya disarankan membandingkan pengalaman pelanggan baru dengan pelanggan yang telah sering berkunjung untuk memahami proses adaptasi dan akomodasi komunikasi secara lebih mendalam.

**Kata kunci:** komunikasi inklusif; barista teman Tuli; pelanggan; *Communication Accommodation Theory*; *convergence*

### Abstract

*This study aims to analyze inclusive communication techniques in interactions between Deaf baristas and customers to foster mutual understanding at Coffee Sunyi Jakarta. It employs a qualitative descriptive approach grounded in Communication Accommodation Theory (CAT)—specifically the concept of convergence—as its analytical framework. Data were gathered through interviews with four informants (two Deaf baristas and two customers), observations, and documentation during the data collection period of September 24–27, 2026. The results indicate that communication between Deaf baristas and customers involves various modalities, including sign language, gestures, facial expressions, writing, digital media, and visual aids. When customers struggle to understand sign language, baristas adapt by using written text (on paper or digital devices), gestures, and visual aids. Customers also make adjustments by using written communication and attempting to learn the sign language employed by the baristas. These communicative adjustments foster equality in interactions, enhance customer understanding of the primary language used, and reduce awkwardness during communication and service. Experiences reported by certain repeat customers suggest that repeated interactions can increase familiarity with the communication methods used, though this finding cannot be generalized to the entire customer base. A limitation of this study is that direct observation was conducted over a single day, meaning it does not capture the full range of customer interaction variations. Future research should compare the experiences of new customers versus frequent visitors to gain a deeper understanding of adaptation processes and communication costs.*

**Keywords:** inclusive communication; Deaf barista; customer; *Communication Accommodation Theory*; *convergence*

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bagian penting dalam interaksi pelayanan karena memungkinkan penyampaian informasi, kebutuhan, dan maksud antara pemberi layanan dan pelanggan. Komunikasi dapat dipahami sebagai proses pertukaran pesan antara individu yang memungkinkan penyampaian informasi dan pembentukan pemahaman bersama dalam interaksi (Ram et al., 2021). Komunikasi juga melibatkan penyesuaian perilaku komunikasi ketika individu berinteraksi dengan orang lain, misalnya dengan menyesuaikan cara penyampaian pesan terhadap kebutuhan lawan bicara (Giles et al., 2023).

Dalam konteks interaksi antara individu Tuli dan individu dengar, komunikasi perlu dipahami dengan memperhatikan perbedaan akses terhadap bahasa dan sumber komunikasi yang digunakan untuk membangun pemahaman (O'Neill & Duncan, 2021).

Dalam proses pelayanan, perbedaan kemampuan komunikasi antara pihak yang berinteraksi dapat menimbulkan hambatan dalam penyampaian maupun pemahaman pesan. Kondisi tersebut membuat penggunaan satu bentuk komunikasi saja tidak selalu cukup, sehingga diperlukan penyesuaian cara penyampaian pesan sesuai dengan respons dan kebutuhan lawan bicara.

Komunikasi inklusif menjadi salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengurangi hambatan tersebut dengan memberikan ruang bagi individu untuk berkomunikasi melalui berbagai bentuk, seperti bahasa isyarat, tulisan, gestur, simbol visual, maupun media digital. Komunikasi inklusif dapat dipahami sebagai pendekatan yang menyediakan berbagai cara untuk memahami dan menyampaikan pesan dengan mempertimbangkan kebutuhan komunikasi pengguna layanan (Kean, 2016, sebagaimana dibahas dalam Kearns et al., 2025).

Komunikasi inklusif juga berkaitan dengan tersedianya informasi dan sarana komunikasi yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, sehingga mereka dapat memperoleh informasi dan berpartisipasi dalam interaksi (Dai & Hu, 2022).

Dalam interaksi dengan individu Tuli, komunikasi dapat melibatkan koordinasi bahasa isyarat, gestur, tatapan, gerakan tubuh, dan sumber visual lainnya untuk membangun makna. Namun, efektivitas penggunaannya bergantung pada aksesibilitas dan pemahaman pihak yang terlibat (Swanwick et al., 2022).

Dalam konteks pelayanan, penggunaan berbagai bentuk komunikasi memungkinkan pelanggan dan pemberi layanan untuk tetap berinteraksi ketika terdapat perbedaan kemampuan dalam memahami pesan. Oleh karena itu, komunikasi inklusif tidak hanya berkaitan dengan bentuk komunikasi yang digunakan, tetapi juga dengan kemampuan pihak yang terlibat untuk menyesuaikan cara penyampaian pesan selama proses interaksi.

Coffee Sunyi Jakarta merupakan salah satu tempat yang melibatkan teman Tuli dalam aktivitas pelayanan. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa tidak semua pelanggan yang berinteraksi dengan barista teman Tuli memahami bahasa isyarat. Dalam kondisi tersebut, pelanggan dapat meminta pengulangan pesan, sementara barista kemudian menggunakan alternatif komunikasi berupa kertas dan pulpen atau media digital untuk membantu penyampaian pesan. Selain itu, terdapat bantuan visual berupa tulisan yang telah disediakan, seperti "HOT", "CAPPUCCINO", "ICE", "LESS SUGAR", dan "NO SUGAR". Pelanggan juga dapat menunjukkan secara langsung menu yang ingin dipesan sebagai cara untuk memperjelas maksudnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan tidak hanya mengandalkan bahasa isyarat, tetapi melibatkan penyesuaian berbagai bentuk komunikasi berdasarkan situasi dan respons pelanggan. Pengumpulan data penelitian dilakukan pada 24–27 September 2026 melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan pengamatan langsung terhadap interaksi pelayanan dilakukan pada satu hari.

Penelitian mengenai komunikasi barista teman Tuli di Coffee Sunyi sebelumnya telah dilakukan oleh Jannah dan Gumelar (2024) melalui penelitian berjudul "Teknik Komunikasi Barista Tunarungu dengan Konsumen (Studi Kasus Sunyi Coffee)". Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa barista menggunakan komunikasi nonverbal berupa bahasa isyarat, gestur tubuh, dan gerak bibir, serta menemukan hambatan semantik dalam interaksi dengan konsumen.

Meskipun memiliki objek penelitian yang sama, penelitian ini memiliki fokus yang berbeda. Jannah dan Gumelar (2024) berfokus pada penggambaran teknik komunikasi yang digunakan barista teman

Tuli dan hambatan yang muncul dalam komunikasi dengan konsumen. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada proses penyesuaian komunikasi dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan, terutama ketika bentuk komunikasi awal belum dipahami oleh pelanggan. Penelitian ini menganalisis bagaimana barista dan pelanggan menyesuaikan cara penyampaian maupun penerimaan pesan melalui bahasa isyarat, gestur, tulisan, media digital, dan bantuan visual. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi bentuk komunikasi yang digunakan, tetapi juga menganalisis proses penyesuaian komunikasi secara dua arah sebagai respons terhadap kondisi interaksi pelayanan.

Proses penyesuaian tersebut dianalisis menggunakan Communication Accommodation Theory yang menjelaskan bagaimana individu dapat menyesuaikan perilaku komunikasinya ketika berinteraksi dengan orang lain. Salah satu konsep utama dalam teori ini adalah *convergence*, yaitu kecenderungan individu untuk menyesuaikan cara berkomunikasi agar lebih mendekati kebutuhan atau karakteristik lawan bicara. Dalam penelitian ini, *convergence* digunakan untuk memahami penyesuaian cara komunikasi yang dilakukan ketika pelanggan belum memahami pesan yang disampaikan melalui bahasa isyarat, misalnya dengan beralih menggunakan tulisan, media digital, gestur, atau bantuan visual. Penyesuaian juga dilihat dari sisi pelanggan ketika menggunakan media tulisan atau berupaya mempelajari bahasa isyarat yang digunakan oleh barista teman Tuli.

Berdasarkan fenomena dan perbedaan fokus tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis teknik komunikasi inklusif dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan untuk membangun pemahaman di Coffee Sunyi Jakarta. Penelitian ini secara khusus mengkaji bentuk komunikasi yang digunakan, proses penyesuaian komunikasi, hambatan yang muncul beserta upaya mengatasinya, serta bagaimana penyesuaian komunikasi tersebut mendukung terciptanya pemahaman dalam interaksi pelayanan.

Kerangka teori dalam penelitian antara lain: komunikasi, komunikasi inklusif, komunikasi inklusif dalam interaksi pelayanan, dan penelitian menggunakan teori CAT.

Komunikasi merupakan proses penyampaian dan pertukaran pesan antara individu atau kelompok untuk menyampaikan informasi, gagasan, perasaan, dan makna tertentu. Proses komunikasi tidak hanya melibatkan penyampaian pesan, tetapi juga penerimaan dan pemberian respons sehingga tercipta pemahaman antara pihak-pihak yang terlibat. Komunikasi dapat berlangsung melalui pesan verbal maupun nonverbal, termasuk bahasa, tulisan, gestur, ekspresi wajah, simbol, dan berbagai media komunikasi (DeVito, 2021).

Solomon et al. (2021) membahas interaksi interpersonal sebagai pertukaran kontribusi pesan secara bergantian, ketika setiap pihak bertindak dan memberikan respons terhadap pihak lainnya untuk membangun interaksi. Perspektif ini sesuai dengan proses pelayanan ketika barista dan pelanggan saling memberikan respons untuk memperjelas pesan.

Giles et al. (2023) menjelaskan bahwa Communication Accommodation Theory mengkaji kapan, bagaimana, dan mengapa individu melakukan penyesuaian komunikasi ketika berinteraksi dengan orang lain. Perspektif ini dapat digunakan untuk menjelaskan penyesuaian komunikasi barista dan pelanggan ketika pesan belum dipahami.

Komunikasi pada dasarnya merupakan proses yang bersifat interaktif karena keberhasilan penyampaian pesan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan komunikator dalam menyampaikan informasi, tetapi juga oleh kemampuan komunikan dalam menerima dan memahami pesan. Oleh karena itu, bentuk komunikasi dapat berubah atau disesuaikan berdasarkan situasi, karakteristik lawan bicara, serta kebutuhan dalam proses interaksi.

Komunikasi inklusif merupakan pendekatan komunikasi yang memperhatikan keberagaman kemampuan dan kebutuhan individu dalam menerima, memahami, serta menyampaikan pesan. Pendekatan ini berupaya mengurangi hambatan komunikasi dengan menyediakan atau menyesuaikan berbagai cara komunikasi agar setiap individu dapat berpartisipasi dalam interaksi secara efektif. Bentuk komunikasi yang digunakan dapat bersifat multimodal, seperti bahasa lisan, tulisan, bahasa isyarat, gestur, simbol, visual, maupun teknologi komunikasi, sesuai dengan kebutuhan pihak yang terlibat (Kearns et al., 2025).

Dai dan Hu (2022) menjelaskan pentingnya strategi komunikasi inklusif yang mempertimbangkan format, isi, dan situasi penyampaian informasi bagi penyandang disabilitas. Konsep ini relevan dengan

penggunaan tulisan, media digital, dan bantuan visual agar pelanggan dan barista dapat memahami pesan selama pelayanan.

Terras et al. (2021) membahas pentingnya penyediaan informasi yang mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan pemahaman individu. Meskipun penelitian mereka berfokus pada penyandang disabilitas intelektual, gagasan mengenai kesesuaian format informasi dapat digunakan sebagai perspektif pendukung untuk membahas aksesibilitas komunikasi dalam pelayanan.

Komunikasi inklusif tidak hanya berkaitan dengan tersedianya media komunikasi, tetapi juga dengan kemampuan pihak yang berinteraksi untuk menyesuaikan cara penyampaian pesan ketika bentuk komunikasi tertentu belum dapat dipahami. Dengan demikian, komunikasi inklusif menempatkan proses penyesuaian sebagai bagian penting dalam menciptakan akses komunikasi dan memungkinkan setiap pihak berpartisipasi dalam interaksi.

Dalam penelitian ini, komunikasi inklusif dipahami sebagai penggunaan dan penyesuaian berbagai bentuk komunikasi dalam interaksi pelayanan antara barista dan pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta. Bentuk komunikasi tersebut meliputi bahasa isyarat, gestur, ekspresi wajah, tulisan, media digital, serta bantuan visual yang digunakan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan interaksi.

#### Komunikasi Inklusif dalam Interaksi Pelayanan

Komunikasi inklusif dalam penelitian ini dipahami sebagai proses komunikasi yang memberikan kesempatan kepada individu dengan karakteristik komunikasi yang berbeda untuk menyampaikan dan menerima informasi melalui bentuk komunikasi yang dapat diakses dan dipahami. Dalam lingkungan pelayanan, komunikasi inklusif dapat diwujudkan melalui penggunaan berbagai saluran komunikasi, seperti bahasa isyarat, tulisan, gestur, ekspresi wajah, maupun bantuan visual.

Penelitian mengenai komunikasi penyandang disabilitas dalam lingkungan pelayanan menunjukkan bahwa penggunaan bentuk komunikasi yang beragam dapat membantu menciptakan interaksi antara karyawan penyandang disabilitas dan pelanggan. Mutiara et al. (2023) mengkaji komunikasi nonverbal penyandang disabilitas dalam konteks pelayanan konsumen, sedangkan Putriana et al. (2024) membahas strategi komunikasi karyawan disabilitas dalam pelayanan pelanggan. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan pentingnya penyesuaian bentuk komunikasi dalam mendukung proses pelayanan yang melibatkan individu dengan kemampuan komunikasi yang berbeda.

Dalam konteks Sunyi Coffee, Jannah dan Gumelar (2024) menunjukkan bahwa komunikasi antara barista Tunarungu dan konsumen melibatkan bentuk komunikasi nonverbal dan penggunaan teknik komunikasi tertentu untuk mendukung proses interaksi. Temuan tersebut menjadi dasar empiris yang relevan bagi penelitian ini, tetapi penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik pada bagaimana teknik komunikasi inklusif digunakan sebagai bentuk akomodasi komunikasi untuk membangun pemahaman pelanggan.

Berdasarkan kerangka teori tersebut, penelitian ini menempatkan *Communication Accommodation Theory* sebagai landasan utama untuk menganalisis proses penyesuaian komunikasi antara barista Tuli dan pelanggan. *Convergence*, *divergence*, dan *maintenance* digunakan sebagai konsep analitis untuk mengidentifikasi bentuk penyesuaian maupun pemertahanan pola komunikasi selama proses pelayanan. Ketiga konsep tersebut kemudian dikaitkan dengan penggunaan bahasa isyarat, gestur, ekspresi wajah, tulisan, media digital, dan bantuan visual dalam membangun pemahaman pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta.

Dengan demikian, kerangka teori penelitian ini dapat digambarkan melalui alur bahwa perbedaan kemampuan komunikasi → munculnya kebutuhan penyesuaian → teknik komunikasi inklusif → bentuk akomodasi (*convergence*, *divergence*, dan *maintenance*) → pemahaman pelanggan. Alur tersebut digunakan untuk memahami bagaimana komunikasi inklusif berlangsung secara dinamis dalam interaksi pelayanan antara barista Tuli dan pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta.

Komunikasi merupakan proses pertukaran pesan yang bertujuan membangun pemahaman antara individu yang terlibat dalam interaksi. Namun, perbedaan latar belakang, pengalaman, kemampuan, dan karakteristik komunikasi dapat menyebabkan munculnya hambatan dalam penyampaian maupun penerimaan pesan. Dalam kondisi tersebut, individu dapat melakukan penyesuaian terhadap perilaku komunikasinya agar proses interaksi dapat berlangsung secara lebih efektif. Proses penyesuaian tersebut menjadi fokus utama dalam *Communication Accommodation Theory* (CAT).

*Communication Accommodation Theory* merupakan teori yang menjelaskan bagaimana dan mengapa individu melakukan penyesuaian terhadap perilaku komunikasinya ketika berinteraksi dengan orang lain. CAT pada awal perkembangannya banyak digunakan untuk memahami penyesuaian dalam komunikasi antarpersonal dan antarkelompok, kemudian berkembang untuk menjelaskan berbagai bentuk interaksi dalam konteks sosial yang lebih luas. Perkembangan CAT menunjukkan bahwa teori ini telah digunakan dalam berbagai konteks, kelompok sosial, bahasa, budaya, serta bentuk komunikasi yang semakin beragam (Giles et al., 2023).

Akomodasi komunikasi dapat terjadi melalui berbagai aspek perilaku komunikasi. Penyesuaian tidak hanya berkaitan dengan pilihan kata atau bahasa yang digunakan, tetapi dapat mencakup cara penyampaian pesan dan bentuk perilaku komunikasi lainnya. Dalam perkembangan CAT, proses akomodasi dipahami sebagai proses interaksional yang memungkinkan individu menyesuaikan perilakunya berdasarkan kondisi lawan bicara dan situasi komunikasi. Dengan demikian, akomodasi komunikasi dapat menjadi bagian penting dalam membangun pemahaman ketika individu memiliki perbedaan karakteristik komunikasi (Giles et al., 2023).

Dalam konteks pelayanan, proses akomodasi menjadi relevan ketika komunikator dan pelanggan memiliki perbedaan kemampuan dalam memahami atau menyampaikan pesan. Barlow et al. (2024), misalnya, menunjukkan penerapan CAT dalam memahami reaksi penerima pesan pada interaksi profesional. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyesuaian komunikasi dapat dipahami sebagai bagian dari proses interaksi yang berkaitan dengan bagaimana pesan diterima dan bagaimana pihak yang berkomunikasi merespons satu sama lain.

Dalam penelitian ini, CAT digunakan untuk menganalisis teknik komunikasi inklusif yang diterapkan dalam interaksi antara barista Tuli dan pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta. Perbedaan kemampuan komunikasi antara kedua pihak dapat mendorong munculnya penyesuaian dalam penggunaan bahasa, gestur, tulisan, ekspresi wajah, maupun media komunikasi lainnya. Penyesuaian tersebut dianalisis melalui tiga konsep utama dalam CAT, yaitu *convergence*, *divergence*, dan *maintenance*.

## 1. Convergence

*Convergence* merupakan bentuk akomodasi ketika individu menyesuaikan perilaku komunikasinya agar lebih mendekati atau sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan lawan bicara. Penyesuaian tersebut dapat dilakukan melalui perubahan cara penyampaian pesan maupun penggunaan bentuk komunikasi yang lebih mudah diterima oleh pihak lain. Dalam perspektif CAT, *convergence* merupakan salah satu bentuk utama akomodasi yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu menyesuaikan komunikasi dalam proses interaksi (Giles et al., 2023).

Dalam penelitian ini, *convergence* digunakan untuk menganalisis penyesuaian yang dilakukan barista ketika pelanggan mengalami kesulitan memahami bahasa isyarat atau pesan yang disampaikan. Bentuk penyesuaian dapat berupa penggunaan tulisan, gestur, ekspresi wajah, bahasa isyarat yang disederhanakan, maupun penggunaan media digital. Penyesuaian tersebut dilihat berdasarkan respons pelanggan selama proses pelayanan.

## 2. Divergence

*Divergence* merupakan bentuk akomodasi ketika individu mempertahankan atau menegaskan perbedaan tertentu dalam perilaku komunikasinya. Berbeda dengan *convergence*, *divergence* tidak berorientasi pada penyamaan pola komunikasi, tetapi menunjukkan adanya pemertahanan karakteristik komunikasi tertentu dalam interaksi (Giles et al., 2023).

Dalam penelitian ini, *divergence* digunakan untuk memahami penggunaan bahasa isyarat sebagai bagian dari karakteristik komunikasi barista Tuli. Penggunaan bahasa isyarat tidak semata-mata dipandang sebagai hambatan komunikasi, tetapi juga sebagai bentuk keberagaman cara berkomunikasi yang menjadi bagian dari lingkungan pelayanan inklusif. Konsep ini membantu melihat bagaimana karakteristik komunikasi tertentu tetap dipertahankan ketika berinteraksi dengan pelanggan yang memiliki kemampuan komunikasi berbeda.

### 3. Maintenance

*Maintenance* menggambarkan kondisi ketika individu mempertahankan pola komunikasi yang biasa digunakan dan tidak melakukan perubahan yang berarti terhadap cara berkomunikasi dengan lawan bicara. Dalam CAT, pemertahanan tersebut merupakan salah satu kemungkinan respons individu ketika berhadapan dengan karakteristik komunikasi yang berbeda (Giles et al., 2023).

Dalam penelitian ini, *maintenance* digunakan untuk melihat bagaimana barista maupun pelanggan mempertahankan pola komunikasi tertentu selama proses pelayanan. Misalnya, penggunaan bahasa isyarat oleh barista atau penggunaan tulisan oleh pelanggan dapat tetap dipertahankan ketika pola tersebut dianggap efektif dan telah dipahami oleh kedua pihak. Analisis terhadap *maintenance* membantu menjelaskan bahwa komunikasi inklusif tidak selalu berarti mengganti cara komunikasi yang digunakan, tetapi dapat pula mempertahankan pola komunikasi tertentu selama pola tersebut dapat mendukung pemahaman.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami teknik komunikasi inklusif dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian berfokus pada bentuk komunikasi, hambatan, pengalaman, serta proses penyesuaian komunikasi yang terjadi dalam interaksi pelayanan.

Aspers dan Corte (2021) menjelaskan penelitian kualitatif sebagai proses berulang untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap fenomena yang diteliti melalui pendalaman dan pembedaan makna yang ditemukan. Pendekatan ini relevan dengan penelitian di Coffee Sunyi Jakarta karena penelitian berupaya memahami bentuk komunikasi, pengalaman, dan penyesuaian komunikasi berdasarkan interaksi yang terjadi di lapangan.

Analisis penelitian menggunakan Communication Accommodation Theory (CAT), khususnya konsep *convergence*, untuk melihat proses penyesuaian cara komunikasi berdasarkan kondisi dan respons lawan bicara.

Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan fenomena, peristiwa, atau kondisi sosial berdasarkan data kualitatif yang diperoleh selama penelitian. Furidha (2023) membahas metode deskriptif kualitatif sebagai pendekatan yang menyajikan fenomena berdasarkan temuan penelitian tanpa mengutamakan pengukuran numerik. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk menguraikan bentuk komunikasi, hambatan, respons, dan penyesuaian komunikasi antara barista teman Tuli dan pelanggan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian dilaksanakan di Coffee Sunyi yang berlokasi di Jl. Barito I No. 31, RT.4/RW.7, Kramat Pela, Kecamatan Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12130, yang berada di area hook Taman Ayodia atau Taman Barito. Pengumpulan data dilakukan pada 24–27 September 2026 melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengamatan langsung terhadap interaksi pelayanan yang menjadi fokus analisis dilakukan pada satu hari pengamatan. Pengamatan tersebut digunakan untuk melihat secara langsung bentuk komunikasi dan respons yang muncul dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan. Sementara itu, wawancara dan dokumentasi dilakukan dalam rangka melengkapi data penelitian selama periode pengumpulan data tersebut.

Informan penelitian berjumlah empat orang, terdiri atas dua barista teman Tuli dan dua pelanggan. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* berdasarkan kesesuaian pengalaman mereka dengan fokus penelitian. Dua barista, yaitu Paul dan Oky, dipilih karena aktif melayani pelanggan dan bersedia menjadi informan penelitian. Sementara itu, Nur Aini dan Kevin dipilih sebagai informan pelanggan karena pernah berinteraksi secara langsung dengan barista teman Tuli, pernah melakukan pemesanan secara langsung, pernah menggunakan tulisan melalui kertas maupun media digital dalam proses komunikasi, telah berkunjung lebih dari satu kali, mengetahui konteks komunikasi dengan barista teman Tuli, serta bersedia diwawancarai.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dengan barista teman Tuli dilakukan menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi tertulis. Pertanyaan disampaikan dalam bentuk tulisan dan jawaban informan diterima dalam bentuk tulisan melalui WhatsApp. Dengan demikian, penelitian ini tidak menggunakan penerjemah dalam proses wawancara.

Wawancara dengan pelanggan dilakukan secara langsung. Peneliti tidak melakukan prosedur penerjemahan khusus karena komunikasi dengan barista dilakukan secara tertulis. Peneliti juga tidak melakukan *member checking* atau pemeriksaan ulang secara formal terhadap hasil wawancara kepada informan. Oleh karena itu, interpretasi data dilakukan berdasarkan jawaban tertulis informan, hasil wawancara pelanggan, hasil pengamatan, dan dokumentasi yang tersedia.

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bentuk komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan, termasuk penggunaan bahasa isyarat, gestur, ekspresi wajah, tulisan, media digital, dan bantuan visual, serta respons pelanggan terhadap pesan yang disampaikan.

Observasi merupakan teknik pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan mengamati dan mendokumentasikan fenomena dalam lingkungan tempat fenomena tersebut berlangsung. Pengamatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi mengenai situasi, aktivitas, dan perilaku yang terjadi secara langsung (Using observation to better understand the healthcare context, 2021).

Pengamatan juga diarahkan pada situasi ketika pelanggan mengalami kesulitan memahami bahasa isyarat dan bagaimana barista menyesuaikan cara penyampaian pesan. Salah satu bentuk komunikasi yang diamati adalah penggunaan tulisan melalui kertas atau media digital sebagai alternatif komunikasi. Selain itu, terdapat bantuan visual berupa informasi seperti “HOT”, “CAPPUCCINO”, “ICE”, “LESS SUGAR”, dan “NO SUGAR” yang dapat membantu pelanggan dalam proses pemesanan.

Analisis data dilakukan melalui proses pengorganisasian data, pengodean, pengelompokan kategori, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu dibaca dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian. Selanjutnya, data diberi kode berdasarkan bentuk komunikasi, hambatan komunikasi, respons pelanggan, penyesuaian komunikasi, dan strategi akomodasi. Kode-kode yang memiliki kesamaan kemudian dikelompokkan menjadi kategori yang lebih luas. Dalam analisis berdasarkan Communication Accommodation Theory, data yang menunjukkan perubahan atau penyesuaian cara komunikasi sebagai respons terhadap kondisi lawan bicara dikategorikan sebagai bentuk *convergence*. Sementara itu, *divergence* dan *maintenance* tidak ditetapkan sebagai temuan apabila tidak terdapat data lapangan yang memadai untuk mendukung kedua konsep tersebut.

Kecukupan data dalam penelitian ini dinilai berdasarkan ketercukupan informasi yang diperoleh dari empat informan, pengamatan langsung, dan dokumentasi untuk menjawab fokus penelitian. Data dianggap memadai apabila informasi yang diperoleh mampu menjelaskan bentuk komunikasi yang digunakan, hambatan yang muncul, respons dari kedua pihak, serta proses penyesuaian komunikasi yang terjadi. Penggunaan tiga teknik pengumpulan data dilakukan untuk melihat kesesuaian informasi antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Aspek etika penelitian diperhatikan melalui persetujuan informan. Keempat informan menyatakan kesediaan untuk diwawancarai dan memberikan izin untuk penggunaan nama serta dokumentasi foto dalam penelitian. Penggunaan nama dan foto dilakukan sesuai dengan persetujuan yang diberikan oleh masing-masing informan. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian berfungsi sebagai data pendukung untuk memperlihatkan bentuk interaksi dan teknik komunikasi yang ditemukan selama proses penelitian.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Teknik Komunikasi Inklusif dalam Interaksi Barista Teman Tuli dan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap empat informan dan pengamatan langsung terhadap interaksi pelayanan, ditemukan bahwa komunikasi antara barista teman Tuli dan pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta menggunakan berbagai bentuk komunikasi. Bentuk komunikasi yang digunakan meliputi bahasa isyarat, gestur tubuh, ekspresi wajah, tulisan, media digital, serta bantuan visual. Penggunaan berbagai bentuk komunikasi tersebut dilakukan untuk membantu penyampaian dan pemahaman pesan dalam proses pelayanan.

Paul sebagai salah satu barista menjelaskan bahwa bahasa isyarat menjadi salah satu bentuk komunikasi yang digunakan dalam pelayanan, tetapi gestur, ekspresi wajah, dan tulisan juga digunakan untuk membantu menyampaikan pesan kepada pelanggan.

*“Sebagai Tuli, saya biasanya menggunakan bahasa isyarat dalam situasi pelayanan yang membutuhkan komunikasi lebih jelas dan mendetail, terutama ketika berkomunikasi dengan petugas. Saya menggunakan gestur dan ekspresi wajah untuk membantu menyampaikan maksud ketika bahasa isyarat belum dipahami.” (Informan 1).*

Paul juga menjelaskan penggunaan tulisan dan gestur untuk informasi yang dianggap penting agar tidak terjadi kesalahpahaman.

*“Untuk informasi yang penting, seperti data pribadi, transaksi, atau instruksi, saya lebih nyaman menggunakan tulisan dan bahasa gestur juga isyarat tangan agar tidak terjadi kesalahpahaman.” (Informan 1).*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam pelayanan tidak hanya bergantung pada bahasa isyarat. Ketika bahasa isyarat belum dipahami, bentuk komunikasi lain dapat digunakan sebagai pendukung.

Temuan tersebut juga terlihat dari pengalaman pelanggan. Nur Aini menjelaskan bahwa dirinya memahami pesan barista melalui gestur tubuh, ekspresi wajah, dan gerakan mulut. Namun, tulisan atau media digital menjadi bentuk yang menurutnya lebih mudah dipahami.

*“Yang paling bisa membantu saya lebih paham adalah ketika barista tersebut menulis atau mengetik di notes handphone.” (Informan 3).*

Kevin juga menjelaskan bahwa dalam interaksi dengan barista, media tulisan dan digital digunakan sebagai alternatif komunikasi.

*“Menggunakan media digital seperti handphone untuk mengetik teks apa yang kita ingin komunikasikan dan pernah juga menggunakan kertas dan pulpen.” (Informan 4).*

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan dalam satu hari, bentuk komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan juga mencakup bahasa isyarat, gestur, serta tulisan dan media digital ketika pelanggan mengalami kesulitan memahami pesan. Selain itu, ditemukan bantuan visual berupa tulisan seperti “HOT”, “CAPPUCCINO”, “ICE”, “LESS SUGAR”, dan “NO SUGAR” yang dapat membantu pelanggan dalam proses pemesanan.



Gambar 1. Simbolik bahasa isyarat dalam interaksi pelayanan barista teman Tuli dengan pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta.

*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.*

Dengan demikian, teknik komunikasi inklusif yang ditemukan dalam penelitian ini bersifat multimodal. Bahasa isyarat digunakan sebagai salah satu bentuk komunikasi, sedangkan gestur, ekspresi wajah, tulisan, media digital, dan bantuan visual menjadi bentuk pendukung atau alternatif sesuai dengan kondisi interaksi.



Gambar 2. Proses interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan dalam pemesanan di Coffee Sunyi Jakarta.

*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.*

### 3.2 Penyesuaian Komunikasi sebagai Bentuk *Convergence*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara barista teman Tuli dan pelanggan tidak hanya melibatkan penggunaan berbagai media komunikasi, tetapi juga adanya proses penyesuaian ketika pesan belum dipahami oleh lawan bicara. Penyesuaian tersebut terlihat dari jawaban informan yang menjelaskan perubahan cara komunikasi berdasarkan kondisi dan respons lawan bicara.

Oky menjelaskan bahwa ketika berhadapan dengan pelanggan yang memiliki kemampuan komunikasi berbeda, dirinya mempertimbangkan cara penyampaian agar sesuai dengan tingkat pemahaman pelanggan.

*“Menyesuaikan gaya bahasa, kecepatan bicara, dan tingkat kerumitan informasi agar selaras dengan pemahaman mereka.” (Informan 2).*

Oky juga menjelaskan bahwa perubahan cara komunikasi dilakukan ketika pesan yang disampaikan belum sepenuhnya dipahami.

*“Saya sering kali menyesuaikan gaya komunikasi saya ketika mendeteksi bahwa pengguna atau ‘pelanggan’ belum sepenuhnya menangkap pesan yang disampaikan.” (Informan 2).*

Ketika cara komunikasi pertama belum berhasil, Oky menjelaskan bahwa dirinya akan menyesuaikan pendekatan dan menggunakan alternatif komunikasi.

*“Langkah selanjutnya adalah mengevaluasi hambatan, menyesuaikan pendekatan, dan beralih ke strategi alternatif yang lebih sesuai dengan kebutuhan bahasa isyarat Indonesia.” (Informan 2).*

Penyesuaian komunikasi juga dirasakan oleh pelanggan. Kevin menceritakan pengalamannya ketika barista mengubah cara komunikasi menggunakan media tulisan setelah mengetahui bahwa dirinya mengalami kesulitan memahami pesan.

*“Pernah, Barista pada saat itu langsung menggunakan media alat tulis seperti pulpen dan kertas agar saya dapat menulis apa yang saya ingin ucapkan kepada barista.” (Informan 4).*

Kevin memandang penyesuaian tersebut sebagai bentuk empati dari barista terhadap pelanggan yang belum terlalu memahami bahasa isyarat.

*“Saya sangat terkesan, artinya barista memiliki empati untuk beradaptasi kepada pelanggan yang tidak terlalu bisa bahasa isyarat, dan ini membuat saya kagum sekali apa yang telah dilakukan oleh barista kopi sunyi.” (Informan 4).*

Penyesuaian juga dilakukan dari sisi pelanggan. Kevin menyatakan bahwa dirinya berusaha mempelajari bahasa isyarat sebagai bentuk adaptasi terhadap cara komunikasi barista.

*“Pernah, karena saya ingin sekali beradaptasi juga mengenai bahasa isyarat dan agar saya dapat belajar juga dengan baristanya langsung mengenai bahasa isyarat. dan mungkin disisi lain, barista juga akan merasa dihargai.” (Informan 4).*

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penyesuaian komunikasi berlangsung secara dua arah. Barista menyesuaikan cara penyampaian pesan berdasarkan kondisi pelanggan, sedangkan pelanggan juga dapat berusaha menyesuaikan diri dengan cara komunikasi barista. Dalam perspektif Communication Accommodation Theory, pola tersebut menunjukkan bentuk *convergence*, yaitu penyesuaian perilaku komunikasi untuk mendekatkan proses interaksi dengan kondisi lawan bicara.

Berdasarkan data wawancara dan pengamatan yang dilakukan, temuan penelitian lebih menunjukkan bentuk *convergence*. Penelitian ini tidak menemukan data yang cukup untuk menjadikan *divergence* maupun *maintenance* sebagai temuan utama.

### 3.3 Hambatan Komunikasi dan Penggunaan Media Alternatif

Hambatan komunikasi menjadi bagian yang ditemukan dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan. Paul menjelaskan bahwa salah satu hambatan muncul karena tidak semua pelanggan mengetahui kondisi komunikasi di Coffee Sunyi.

*“Agak hambatan karena tidak semua orang tau sunyi itu mempekerjakan disabilitas jenis Tuli. Tapi Pelanggan harus tau gimana komunikasi barista Tuli supaya tidak miskom.” (Informan 1).*

Selain itu, Oky menjelaskan bahwa hambatan dapat muncul karena adanya perbedaan interpretasi terhadap makna pesan.

*“Perbedaan interpretasi makna atau hambatan semantik, di mana kata-kata atau istilah yang digunakan memiliki penafsiran yang berbeda.” (Informan 1).*

Salah satu pengalaman kesalahpahaman dalam pelayanan diceritakan oleh Paul ketika pelanggan melakukan pemesanan minuman.

*“Pernah pengalaman pahit. Pas tamu menunjukkan matcha latte lalu saya masukkan di kasir. Kemudian kasih minuman tiba2 pelanggan bilang bukan saya. Aku bingung padahal ditunjukkan ulang dengan jelas. Dan pelanggan minta ganti kopi susu ice.” (Informan 1).*

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kesalahpahaman dapat terjadi dalam proses pelayanan meskipun informasi sebelumnya telah disampaikan. Dalam situasi tersebut, proses pelayanan tetap dilanjutkan dengan melakukan penyesuaian terhadap permintaan pelanggan.

Dari sisi pelanggan, Nur Aini menjelaskan bahwa media tulisan digunakan ketika mengalami kesulitan berkomunikasi dengan barista.

*“Dalam menghadapi kesulitan dalam komunikasi saya langsung mengetik kalimat apa yg saya ingin bicarakan di notes handphone, agar saya dan barista saling mengerti dan tidak salah paham.” (Informan 3).*

Kevin juga menyampaikan pengalaman yang serupa ketika bahasa isyarat belum dapat dipahami.

*“Menggunakan media digital seperti handphone untuk mengetik teks apa yang kita ingin komunikasikan dan pernah juga menggunakan kertas dan pulpen.” (Informan 4).*



Gambar 3. Penggunaan tulisan sebagai alternatif komunikasi dalam pelayanan di Coffee Sunyi Jakarta.  
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.

Penggunaan media alternatif tersebut juga terlihat dalam pengamatan langsung. Ketika terdapat kesulitan dalam memahami pesan melalui bahasa isyarat, tulisan dan media digital dapat digunakan untuk melanjutkan proses komunikasi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa hambatan komunikasi tidak selalu menghentikan interaksi, karena tersedia cara lain untuk menyampaikan dan menerima pesan.

Dalam perspektif Communication Accommodation Theory, perpindahan dari penggunaan bahasa isyarat menuju tulisan atau media digital dapat dikategorikan sebagai *convergence* ketika perubahan tersebut dilakukan sebagai respons terhadap kesulitan pemahaman lawan bicara. Dengan demikian, media alternatif tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga menjadi bagian dari proses penyesuaian komunikasi dalam pelayanan.

### 3.4 Pemahaman Pelanggan dalam Proses Pelayanan

Pemahaman pelanggan menjadi bagian penting dalam melihat keberhasilan komunikasi inklusif di Coffee Sunyi Jakarta. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kemampuan pelanggan dalam memahami bahasa isyarat tidak sama, sehingga penggunaan bentuk komunikasi alternatif dapat membantu proses pemahaman.

Nur Aini menjelaskan bahwa pada awal interaksi dirinya merasa khawatir mengalami kesalahan pemahaman ketika berkomunikasi dengan barista. Namun, setelah beberapa kali berkunjung, ia merasa dapat belajar dari pengalaman interaksi sebelumnya.

*"Pengalaman pertama saya awal nya takut untuk berkomunikasi karna takut salah dimengerti oleh saya maupun barista, tetapi disaat saya sudah beberapa kali berkunjung saya bisa belajar dari pengalaman awal saya berinteraksi dengan barista coffee sunyi. (Informan 3).*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman interaksi berulang bagi Nur Aini menjadi bagian dari proses pembelajaran dalam memahami komunikasi dengan barista. Namun, pengalaman tersebut dipahami sebagai pengalaman individual informan dan tidak digunakan untuk menyimpulkan bahwa seluruh pelanggan yang sering berkunjung akan memiliki tingkat pemahaman yang sama.

Kevin juga menjelaskan bahwa setelah beberapa kali berkunjung, dirinya merasa lebih mudah memahami beberapa informasi yang tersedia di Coffee Sunyi.

*"Iya tentu lebih mudah, walaupun saya belum terlalu bisa mengartikan bahasa non verbal sepenuhnya, karena selain menyediakan media alat tulis dan digital, barista juga menyediakan tulisan-tulisan yang sudah terbentuk seperti tulis 'HOT, Cappucino, Less Sugar dan lain-lain'." (Informan 4).*

Selain pengalaman kunjungan, Kevin menilai bahwa keberadaan media komunikasi membantu menciptakan pemahaman dalam proses interaksi.

*"Yaa karena adanya media alat tulis dan digital yang disediakan oleh barista, komunikasi kita jadi efektif kemudian adanya feedback dan saling paham." (Informan 4).*

Kevin juga menjelaskan bahwa terdapat perbedaan tingkat kemudahan dalam memahami informasi pelayanan. Informasi mengenai makanan atau minuman yang sudah sering dipesan menurutnya lebih mudah dipahami, sedangkan pesanan yang jarang dilakukan atau pertanyaan mengenai Wi-Fi membutuhkan penjelasan lebih lanjut.

*"Informasi yang mudah dipahami adalah ketika ingin membeli minuman atau makanan yang biasanya kita sudah sering beli, dan biasanya barista sudah tahu keinginan kita. sedangkan informasi yang membutuhkan lebih lanjut adalah ketika kita memesan makanan dan minuman yang jarang kita pesan atau beli dan satu lagi ketika kita menanyakan wifi." (Informan 4).*

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pelanggan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memahami bahasa isyarat, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan media komunikasi, pengalaman interaksi, serta jenis informasi yang disampaikan. Pengalaman beberapa kali berkunjung dapat membantu informan tertentu menjadi lebih familiar dengan pola komunikasi dan informasi visual, tetapi tidak dapat diposisikan sebagai faktor yang secara pasti menghasilkan pemahaman bagi seluruh pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi inklusif dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta berlangsung melalui berbagai bentuk komunikasi dan proses penyesuaian. Bahasa isyarat, gestur, ekspresi wajah, tulisan, media digital, dan bantuan visual digunakan sesuai dengan kondisi interaksi. Berdasarkan empat informan yang diwawancarai dan interaksi yang

diamati, temuan yang paling menonjol adalah adanya penyesuaian komunikasi ketika salah satu pihak mengalami kesulitan memahami pesan.

Temuan penelitian ini memiliki perbedaan penekanan dengan penelitian Jannah dan Gumelar (2024) yang membahas teknik komunikasi antara barista Tuli dan konsumen di Sunyi Coffee, khususnya terkait penggunaan berbagai bentuk komunikasi dan hambatan yang muncul dalam interaksi pelayanan. Sementara itu, penelitian komunikasi inklusif ini lebih menekankan proses penyesuaian komunikasi antara barista teman Tuli dan pelanggan ketika menghadapi hambatan pemahaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyesuaian tersebut turut mendukung terciptanya interaksi yang lebih setara. Penggunaan bahasa isyarat juga membuka kesempatan bagi pelanggan untuk mempelajari dan memahami bahasa tersebut, sedangkan penggunaan tulisan, media digital, dan bentuk komunikasi alternatif lainnya membantu kedua pihak menyampaikan serta memahami pesan. Selain itu, penyesuaian cara berkomunikasi berpotensi mengurangi kecanggungan sehingga barista teman Tuli dan pelanggan dapat berinteraksi dengan lebih nyaman dan terbuka dalam proses pelayanan.

Dalam perspektif Communication Accommodation Theory, proses tersebut dapat dipahami melalui konsep *convergence*. Giles, Edwards, dan Walther (2023) menjelaskan bahwa akomodasi komunikasi berkaitan dengan penyesuaian perilaku komunikasi dalam interaksi. Dalam penelitian ini, *convergence* terlihat ketika barista menyesuaikan cara penyampaian berdasarkan respons pelanggan, misalnya dengan menggunakan tulisan atau media digital ketika bahasa isyarat belum dipahami. Penyesuaian juga terlihat dari sisi pelanggan melalui penggunaan media yang tersedia maupun upaya mempelajari bahasa isyarat.

Dengan demikian, komunikasi inklusif dalam penelitian ini tidak hanya ditunjukkan melalui keberadaan media komunikasi alternatif, tetapi melalui proses penyesuaian yang dilakukan oleh kedua pihak. Barista menyesuaikan bentuk penyampaian pesan, sementara pelanggan memberikan respons, melakukan klarifikasi, menggunakan media tulisan atau digital, dan pada informan tertentu berusaha mempelajari bahasa isyarat. Pola tersebut menunjukkan adanya penyesuaian dua arah yang mendukung terciptanya pemahaman dalam interaksi pelayanan.

Namun, hasil penelitian ini perlu dipahami berdasarkan keterbatasan data yang diperoleh. Pengamatan langsung terhadap interaksi dilakukan dalam satu hari sehingga belum dapat menggambarkan seluruh variasi interaksi pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta. Sementara itu, informasi mengenai pengalaman berkunjung lebih dari satu kali berasal dari pengalaman individual informan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini belum dapat memastikan apakah frekuensi kunjungan secara umum selalu berkaitan dengan meningkatnya pemahaman komunikasi.

Temuan tersebut membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk membandingkan pengalaman pelanggan yang baru pertama kali berkunjung dengan pelanggan yang sudah sering berkunjung. Perbandingan tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai perubahan pemahaman, proses adaptasi, serta bentuk akomodasi komunikasi yang terjadi dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan.

Berdasarkan temuan penelitian, penyesuaian komunikasi tersebut turut mendukung terciptanya kesetaraan dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan, meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap bahasa isyarat, serta mengurangi kecanggungan dalam proses komunikasi dan pelayanan. Temuan ini didasarkan pada pengalaman empat informan dan pengamatan langsung yang dilakukan dalam satu hari, sehingga tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh pelanggan Coffee Sunyi Jakarta.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, teknik komunikasi inklusif dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta dilakukan melalui berbagai bentuk komunikasi, yaitu bahasa isyarat, gestur tubuh, ekspresi wajah, tulisan, media digital, dan bantuan visual. Penggunaan bentuk komunikasi tersebut disesuaikan dengan kondisi interaksi dan kebutuhan pemahaman lawan bicara. Ketika bahasa isyarat belum dipahami oleh pelanggan, tulisan melalui kertas, pulpen, atau media digital menjadi alternatif untuk membantu penyampaian pesan dan mengurangi potensi kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

Dalam perspektif *Communication Accommodation Theory* (CAT), temuan penelitian menunjukkan bahwa bentuk penyesuaian komunikasi yang paling menonjol adalah *convergence*. Hal ini terlihat ketika barista menyesuaikan cara penyampaian pesan berdasarkan respons pelanggan, sedangkan pelanggan menggunakan media komunikasi alternatif dan, pada informan tertentu, berupaya mempelajari bahasa isyarat. Penyesuaian komunikasi tersebut turut mendukung terciptanya kesetaraan dalam interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan, meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap bahasa isyarat, serta mengurangi kecanggungan dalam proses komunikasi dan pelayanan.

Meskipun demikian, temuan penelitian ini terbatas pada wawancara terhadap empat informan dan pengamatan langsung yang dilakukan dalam satu hari. Oleh karena itu, hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk menggambarkan seluruh interaksi antara barista teman Tuli dan pelanggan di Coffee Sunyi Jakarta. Penelitian selanjutnya disarankan membandingkan pengalaman pelanggan yang baru pertama kali berkunjung dengan pelanggan yang telah beberapa kali berkunjung untuk memahami lebih lanjut peran pengalaman interaksi dalam proses adaptasi dan pemahaman komunikasi inklusif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is qualitative in qualitative research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139–160. <https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denny, E., & Weckesser, A. (2022). How to do qualitative research? *BJOG: An International Journal of Obstetrics & Gynaecology*, 129(7), 1166–1167. <https://doi.org/10.1111/1471-0528.17150>
- DeVito, J. A. (2021). *The interpersonal communication book* (16th ed.). Pearson.
- Furidha, B. W. (2024). Comprehension of the descriptive qualitative research method: A critical assessment of the literature. *Acitya Wisesa: Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4), 1–8. <https://doi.org/10.56943/jmr.v2i4.443>
- Giles, H., Edwards, A. L., & Walther, J. B. (2023). Communication accommodation theory: Past accomplishments, current trends, and future prospects. *Language Sciences*, 99, Article 101571. <https://doi.org/10.1016/j.langsci.2023.101571>
- Jannah, F., & Gumelar, R. G. (2024). Teknik komunikasi barista tunarungu dengan konsumen (studi kasus Sunyi Coffee). *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis*, 8(1), 57–66. <https://doi.org/10.24853/pk.8.1.57-66>
- Kearns, Á., Jagoe, C., Stockdale, R., Clarke, D., Manning, M., Mc Menamin, R., Fitzmaurice, Y., Green, J., Duffy, O., & Kelly, H. (2025). Supporting communication access of people with communication disabilities and communication differences in UNCRPD-ratified countries: An integrative review. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 60(5), Article e70098. <https://doi.org/10.1111/1460-6984.70098>
- Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C. (2017). Characteristics of qualitative descriptive studies: A systematic review. *Research in Nursing & Health*, 40(1), 23–42. <https://doi.org/10.1002/nur.21768>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mutiara, A., Prameswari, L. C., Poetri, R. D., & Almuakhir, A. S. (2023). Komunikasi nonverbal disabilitas dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Dignityku Jakarta Selatan. *Komunika: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 1(2), 16–27. <https://doi.org/10.70437/komunika.v1i2.478>
- Sandelowski, M. (2000). Whatever happened to qualitative description? *Research in Nursing & Health*, 23(4), 334–340. [https://doi.org/10.1002/1098-240X\(200008\)23:4%3C334::AID-NUR9%3E3.0.CO;2-G](https://doi.org/10.1002/1098-240X(200008)23:4%3C334::AID-NUR9%3E3.0.CO;2-G)
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Alfabeta.

- Tight, M. (2023). Observation: A neglected data collection method in higher education research. In Theory and method in higher education research (Vol. 8). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/S2056-375220220000008008>
- Weston, L. E., Krein, S. L., & Harrod, M. (2021). Using observation to better understand the healthcare context. *Qualitative Research in Medicine & Healthcare*, 5(3), Article 9821. <https://doi.org/10.4081/qrmh.2021.9821>