

**SKRIPSI**  
**KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KAFE CABAIS DALAM**  
**PELAYANAN MENGGUNAKAN**  
**BAHASA ISYARAT**



**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Kajian Hubungan Masyarakat**

Oleh:

Syifa Meidiana

E1101191028

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**  
**PONTIANAK**  
**2023**

**SKRIPSI**

**KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KAFE CABAIS DALAM  
PELAYANAN MENGGUNAKAN  
BAHASA ISYARAT**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**KEPUASAN KONSUMEN KAFE CABAIS DALAM**  
**PELAYANAN MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT**

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

**Syifa Meidiana**

NIM. E110119102

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama



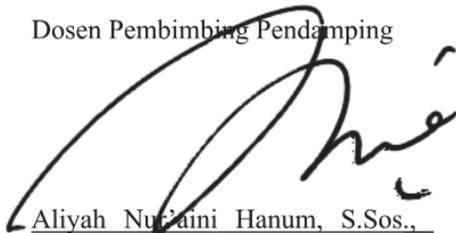
Dr. Lina Sunyata, M.Si.

NIP. 19611111987032002

Tanggal: 8/5 - 2023

.....

Dosen Pembimbing Pendamping



Aliyah Nurjaini Hanum, S.Sos.,  
M.Si.

NIP. 198104232005012002

Tanggal: 14/5/2023

.....

**KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KAFE CABAIS DALAM  
PELAYANAN MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT**

**Oleh: Syifa Meidiana  
NIM. E1101191028**

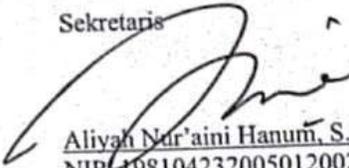
Dipertahankan di :  
Pada Hari/Tanggal : Jumat, 26 Mei 2023  
Waktu : 13.00 WIB - Selesai  
Tempat : Ruang Sidang R1

**Tim Penguji**

Ketua

  
Dr. Lina Sunyata, M.Si  
NIP. 196111111987032002

Sekretaris

  
Aliyah Nur'aini Hanum, S.Sos, M.Si  
NIP. 198104232005012002

Penguji Utama

  
Dr. Netty Herawati, M.Si  
NIP 196510291990022001

Penguji Pendamping

  
Suci Lukitowati, S.P., M.A  
NIP 198912292019032016

Disahkan Oleh:

Dekan FISIP Untan  
  
Dr. Herlan, S.Sos, M.Si  
NIP. 197205212006041001

## ABSTRAK

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen Cabais dalam pelayanan menggunakan bahasa isyarat. Cabais merupakan satu-satunya kafe di Pontianak yang pelayanannya menggunakan bahasa isyarat, tujuan berdirinya Cabais pun agar bahasa isyarat semakin familiar di masyarakat sekita. Namun, sedikitnya konsumen dengar yang berkunjung untuk kedua kalinya menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan konsumen yang pernah datang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu dengan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku dari orang-orang yang dapat diamati. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori pertukaran sosial dari Thibaut dan Kelley yang mencakup empat aspek, yakni pengorbanan, penghargaan, hasil, dan tingkat perbandingan. Penelitian dilakukan dengan mendatangi Cabais secara langsung serta melakukan wawancara pada pemilik, pelayan, dan konsumen dengarnya. Hasilnya sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Cabais. Hal tersebut didorong oleh beberapa faktor, seperti suasana kafe, pelayanan yang baik, harga yang terjangkau, serta pengalaman unik untuk dapat berinteraksi dengan teman Tuli. Rasa puas tersebut merupakan hasil dari pengukuran besaran pengorbanan (*cost*) dan penghargaan (*reward*). Pengorbanan konsumen dengar mencakup pengorbanan finansial, waktu, tenaga, atau sumber daya lainnya. Walaupun demikian, pengorbanan tersebut tidak lebih besar dari penghargaan yang didapat sehingga pengorbanan itu tidak terlalu berarti.

**Kata kunci:** Tuli, Bahasa Isyarat, Kafe, Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

This thesis writing is intended to determine the satisfaction of Cabais' consumers in services using sign language. Cabais is the only cafe in Pontianak whose services use sign language, the purpose of the establishment of Cabais is to make sign language more familiar to the public. However, the small number of consumers who visit for the second time indicated that there was consumers' dissatisfaction. This study uses a qualitative method with a descriptive type of research using Thibaut and Kelley's social exchange theory which includes four aspects, which are sacrifice, reward, results, and level of comparison. The research was conducted by visiting Cabais directly and conducting interviews with the owners, waiters and consumers. The results showed that most consumers were satisfied with the services provided by Cabais. This was driven by several factors, such as the atmosphere of the cafe, good service, affordable prices, and the unique experience of being able to interact with deaf friends. This satisfaction was the result of measuring the amount of sacrifice (cost) and reward (reward). Consumer sacrifices include sacrifices of finance, time, energy, or other resources. It is hoped is that Cabais can optimize its services while maintaining its purpose as a place to learn sign language.

**Keywords:** Deaf, Sign Language, Cafe, Service, Customer Satisfaction



## RINGKASAN PENELITIAN

Skripsi ini berjudul “KEPUASAN KONSUMEN DENGAR KAFE CABAIS DALAM PELAYANAN MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT”. Judul ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen di kafe tersebut. Diketahui bahwa jarang ada konsumen dengar yang datang lebih dari satu kali. Hal ini menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan konsumen yang pernah datang. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Konsumen Cabais dalam Pelayanan dengan Menggunakan Bahasa Isyarat?”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu dengan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku dari orang-orang yang dapat diamati. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan baru mengenai layanan bahasa isyarat di Cabais serta dapat menambah wawasan mengenai pola komunikasi penyandang Tuli.

Hasil penelitian ini terdiri dari 4 (empat) aspek sesuai dengan teori pertukaran sosial dari Thibaut dan Kelley: pengorbanan (*cost*), penghargaan (*reward*), hasil (*results*), dan tingkat perbandingan (*comparison level*).

- 1) Pengorbanan konsumen mencakup pengorbanan finansial, waktu, tenaga, atau sumber daya lainnya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau layanan dari pihak lain. Pengorbanan konsumen dengar Cabais berupa biaya pembelian produk, waktu yang dihabiskan untuk mencapai kafe, atau tenaga yang dikeluarkan dalam interaksi dengan pelayan atau penggunaan fasilitas kafe.
- 2) Pada konsumen dengar Cabais, penghargaan yang diterima mencakup

kualitas rasa makanan atau minuman, variasi menu yang tersedia, suasana yang nyaman, pelayanan yang baik, atau pengalaman yang menyenangkan.

- 3) Konsumen yang merasa puas cenderung memiliki hubungan yang lebih kuat dengan kafe, meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali membeli produk dan merekomendasikannya kepada orang lain.
- 4) Konsumen akan membandingkan hubungan mereka dengan kafe dengan alternatif-alternatif yang tersedia atau dengan harapan mereka sendiri. Jika hasil hubungan melebihi tingkat perbandingan konsumen, mereka akan cenderung merasa puas.

Saran untuk penelitian ini adalah untuk pihak Cabais sebaiknya dapat meningkatkan fasilitas ruangan, merekrut pelayan dengar untuk mengantisipasi terjadinya miskomunikasi serta membantu konsumen dengar yang baru pertama kali mengenal bahasa isyarat. Cabais juga sebaiknya melakukan survei untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen dengar yang sudah datang.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Syifa Meidiana

Nomor Mahasiswa : E1101191028

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 10 April 2023

Yang membuat pernyataan



Syifa Meidiana

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"If you can't fly then run, if you can't run then walk, if you can't walk then crawl,  
but whatever you do you have to keep moving forward."*

- Martin Luther King Jr

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala nikmat, petunjuk, dan karunia-Nya yang melimpah dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini. Segala puji dan syukur hanya milik-Nya.
2. Kedua orangtua dan keluarga tercinta. Terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan tanpa batas yang telah kalian berikan sepanjang perjalanan hidup.
3. Teman-teman seperjuangan IKOM 19.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan usulan penelitian dengan judul “KEPUASAN KONSUMEN DENGAR KAFE CABAIS DALAM PELAYANAN MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT”. Usulan penelitian ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Prodi Ilmu Komunikasi. Peneliti menyadari adanya keterbatasan di dalam penyusunan usulan penelitian ini. Besar harapan peneliti akan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Lina Sunyata, M.Si selaku pembimbing utama, dan selaku pembimbing pendamping serta pembimbing akademik (PA) yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan Aliyah Nur'aini Hanum, S.Sos., M.Si bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.
3. Dr. Netty Herawati, M.Si selaku Penguji Pertama dan Suci Lukitowati, SP, MA selaku penguji kedua yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaandalam skripsi ini.
4. Pembantu Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam usaha perkuliahan.
5. Lidya dan Willy, selaku pengelola Cabais yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Sartika dan Fahmi, selaku juru bahasa isyarat yang telah membantu dalam proses wawancara.
7. Seluruh informan yang bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai.
8. Teman-teman Study Group (Siti, Nova, Michelle, Juli, Fathana, Stecy, Adfram) yang selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah dan memberikan dukungan moral kepada penulis. *Thank you and see you guys on top!*
9. Diri sendiri. Proses penulisan skripsi ini tidaklah mudah, tetapi kamu berhasil dan terus bertahan meskipun dihadapkan dengan tantangan dan

rintangan yang kadang membuatmu meragukan kemampuan diri.

10. *My support system. Your unwavering support, understanding, and encouragement have been instrumental in my completion of this thesis. Though your name may not be explicitly mentioned here, please know that this dedication is meant for you. Thank you for being by my side and supporting me through thick and thin.*

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari ALLAH SWT, dan hasil karya yang penulis lakukan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup berarti bagikita semua yang memerlukannya, Aamiin.

Pontianak, 10 April 2023



Syifa Meidiana

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
RINGKASAN PENELITIAN .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR BAGAN .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian .....	9
1.3. Fokus Penelitian .....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	9
1.5. Tujuan Penelitian .....	9
1.6. Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2. Manfaat Praktis .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1. Kepuasan Konsumen .....	11
2.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	12
2.2.1. Dimensi Kepuasan Konsumen .....	13
2.2.2. Indikator Kepuasan Konsumen .....	15
2.2.3. Bahasa Isyarat .....	16
2.3. Teori Pertukaran Sosial .....	17
2.3.1. Komunikasi Antarpribadi (Komunikasi Interpersonal) .....	23
2.3.2. Unsur-Unsur Komunikasi Antarpribadi .....	24
2.3.3. Empati .....	25
2.4. Hasil Penelitian yang Relevan .....	26
2.5. Alur Pikir Penelitian .....	29
2.6. Pertanyaan Penelitian .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	31
3.1. Jenis Penelitian .....	31
3.2. Langkah-langkah Penelitian .....	31
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.3.1. Lokasi Penelitian .....	33
3.3.2. Waktu Penelitian .....	33
3.4. Subjek dan Objek Penelitian .....	34
3.4.1. Subjek Penelitian .....	34
3.4.2. Objek Penelitian .....	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5.1. Wawancara .....	35

3.5.2. Observasi.....	37
3.5.3. Dokumentasi.....	37
3.6. Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data .....	38
3.7. Analisis Data.....	38
3.7.1. Keabsahan Data.....	38
3.7.2. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	41
4.1. Profil Cabais .....	41
4.2. Visi dan Misi Cabais.....	43
4.3. Identitas Cabais.....	43
4.4. Logo Cabais .....	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	45
5.1.1. Kualitas Pelayanan Cabais .....	45
5.1.2. Miskomunikasi dan Kesalahan Pesanan .....	48
5.1.3. Bahasa Isyarat yang Digunakan Pelayan.....	52
5.1.4. Ekspektasi dan Pengalaman Konsumen Cabais .....	58
5.1.5. Kepuasan Konsumen.....	60
5.2. Analisis Menggunakan Aspek-aspek Teori Pertukaran Sosial .....	69
5.2.1. Pengorbanan ( <i>cost</i> ) yang dikeluarkan konsumen dengan Cabais .....	69
5.2.2. Penghargaan ( <i>reward</i> ) yang didapat konsumen dengan cabais .....	71
5.2.3. Bagaimana hasil akhir (kepuasan) konsumen dengan terhadap kinerja pelayan Cabais yang menggunakan bahasa isyarat? .....	74
5.2.4. Bagaimana tingkat perbandingan (keseimbangan antara <i>cost</i> dan <i>reward</i> ) konsumen dengan Cabais? .....	76
BAB VI PENUTUP .....	79
6.1. Kesimpulan.....	79
6.2. Saran .....	80
6.3. Keterbatasan Penelitian .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83
Lampiran 1 .....	85
Lampiran 2 .....	85
Lampiran 3 .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampak Luar Cabais yang Berada di JalanSungai Raya Dalam.....	3
Gambar 1.2. Pemilik Cabais Lidya Alvani Taslim (kiri) dan rekannya.....	4
Gambar 1.3. Interaksi antara pelayan dan pembeli Cabais saat memesan minuman .....	5
Gambar 1.4. Gelas minuman Cabais terdapat abjad bahasa isyarat.....	6
Gambar 1.5. Pengalaman salah satu konsumen Cabais .....	8
Gambar 4.1. Logo Cabais.....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian yang relevan .....	26
Tabel 3.1. Waktu Penenelitan .....	33

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Konsep Kepuasan Konsumen .....	11
Bagan 2.2. Alur Pikir Penelitian .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	85
Lampiran 2 .....	86

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **2.1. Latar Belakang Penelitian**

Penyandang disabilitas adalah orang-orang dengan keterbatasan yang membuat adanya hambatan atau gangguan dalam melakukan suatu aktivitas maupun untuk berpartisipasi dalam masyarakat. Hambatan tersebut dapat menimbulkan masalah bagi mereka, satu di antaranya yaitu kurangnya interaksi antara penyandang disabilitas dengan masyarakat sekitar. Kehidupan manusia tidak dapat terpisahkan antara satu dan yang lain, baik itu secara individu, kelompok, dan juga dengan lingkungannya. Maka dari itu, setiap individu harus pandai beradaptasi dengan lingkungannya. Namun, minimnya penyandang disabilitas yang dilibatkan oleh masyarakat dalam suatu aktivitas yang terjadi di lingkungan masyarakat, mengakibatkan adanya diskriminasi yang dirasakan penyandang disabilitas serta perasaan dipisahkan oleh masyarakat dan lingkungan.

Salah satunya adalah penyandang disabilitas Tuli dengan kondisinya yang mengalami gangguan pendengaran akan memberikan dampak pada kehidupannya sebagai individu sekaligus makhluk sosial. Hal ini menjadi hambatan untuk menyesuaikan diri dengan masyarakat di lingkungan sekitar karena perbedaan cara berkomunikasi dengan masyarakat umum. Bahasa menjadi unsur penting ketika berkomunikasi. Proses komunikasi yang dilakukan setiap manusia membutuhkan bahasa. Hal serupa pun dirasakan oleh penyandang Tuli, mereka membutuhkan bahasa yang sesuai untuk dapat memahami dan merespon

pesan serta menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Biasanya penyandang tunarungu berinteraksi menggunakan gerakan-gerakan, bahasa isyarat, dan tulisan (Ardianto, 2011).

Sedikitnya kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan pekerjaan menjadi masalah yang saat ini mereka hadapi. Meskipun undang-undang penyandang disabilitas pasal 53 sudah menentukan kuota 2% untuk mereka agar bisa berkarir di perusahaan swasta ataupun di pemerintahan tetapi nyatanya hal ini masih jauh dari harapan. Perusahaan beranggapan penyandang disabilitas belum berkompeten untuk mencapai target yang dikehendaki perusahaan, seperti yang dipaparkan oleh Adioetomo, Daniel Mont dan Irwanto (2016) bahwa disabilitas tidak mampu memaksimalkan fungsi sebagai seorang individu di dalam ruang lingkup bermasyarakat. Kondisi ini mengakibatkan banyak penyandang disabilitas merasa putus asa dengan keahlian atau kelebihan yang mereka bisa lakukan sehingga mereka merasa ilmu pengetahuan yang mereka tempuh dalam pendidikan selama ini sia-sia.

Dari sekian banyak penyandang disabilitas yang memiliki harapan yang tinggi untuk dapat menikmati haknya sebagai warga negara, munculah para penyandang disabilitas yang mempunyai kesungguhan yang tinggi untuk melakukan sesuatu agar keberadaan mereka diakui dan diterima oleh masyarakat. Seperti yang dilakukan oleh penyandang Tuli yang membangun Cafe Bahasa Isyarat (Cabais), di mana para pelayan di kafe tersebut adalah Tuli dan memberikan pelayanan dengan bahasa isyarat.

Usaha Cafe Bahasa Isyarat (Cabais) adalah cerminan dari penyandang

disabilitas yang telah sering mendapat kekecewaan dalam mendapatkan pekerjaan. Cabais merupakan kafe pertama di Pontianak yang mengajarkan bahasa isyarat. Kafe ini dapat dikunjungi di Jalan Sungai Raya Dalam, Kecamatan Pontianak Tenggara. Lokasinya yang cukup jauh dari pusat kota membuat keberadaan Cabais masih jarang diketahui oleh masyarakat Pontianak.

**Gambar 2.1. Tampak Luar Cabais yang Berada di Jalan Sungai Raya Dalam**



*Sumber: Willy*

Kafe tersebut dikelola oleh Lidya Alvani Taslim, perwakilan Indonesia di ajang Miss Deaf Internasional tahun 2016. Ia bersama dengan rekannya Willy membuka kafe ini pada tahun 2021. Kafe ini dibuka untuk umum sehingga dapat dikunjungi oleh siapa saja, baik orang Tuli maupun orang dengar.

**Gambar 2.2. Pemilik Cabais Lidya Alvani Taslim  
(kiri) dan rekannya Willy (kanan)**



*Sumber: H! Pontianak*

Sesuai dengan namanya, yaitu Cafe Bahasa Isyarat yang berarti komunikasi dan pelayanan kepada konsumen dilakukan dengan menggunakan bahasa isyarat. Perbedaan cara berkomunikasi ini tentu dapat menimbulkan gap antara konsumen dengan pelayan Cabais. Individu dengan kendala pendengaran yang menggunakan bahasa isyarat sebagai cara berkomunikasi tentu akan merasa kesulitan untuk menerima dan mengolah informasi dari komunikasi verbal, begitupun sebaliknya bagi masyarakat yang menggunakan komunikasi verbal akan merasa kesulitan.

**Gambar 2.3. Interaksi antara pelayan dan pembeli Cabais saat memesan minuman**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022*

Walaupun demikian, hambatan untuk berkomunikasi secara verbal justru dimanfaatkan sebagai keunikan Cabais untuk memikat konsumen dengan mengajarkan konsumen yang datang untuk berbahasa isyarat. Cabais merupakan kafe plus yang konsumennya dapat belajar bahasa isyarat. Konsumen yang ingin belajar bahasa isyarat akan diajarkan dari abjad A-Z hingga percakapan sehari-hari. Konsumen yang tidak bisa berbahasa isyarat tidak perlu takut tidak bisa berkomunikasi dengan pelayan karena konsumen dapat menggunakan alternatif lain seperti dengan mencatat perkataan yang ingin disampaikan di kertas ataupun dengan mengetiknya di *handphone*. Keunikan lain ada pada gelas minuman yang dipakai. Pada bagian depan menampilkan logo Cabais dan di bagian belakangnya terdapat gambar berisikan gerakan bahasa isyarat dari abjad A-Z. Dalam mempromosikan kafenanya, Lidya dibantu oleh media *online* Pontianak dengan

tulisan mengenai Cabais, selain itu dari unggahan *feed* dan *story* Instagram Cabais dengan foto maupun video yang memperlihatkan suasana dan interaksi dengan pelayan Tuli.

**Gambar 2.4. Gelas minuman Cabais terdapat abjad bahasa isyarat**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022*

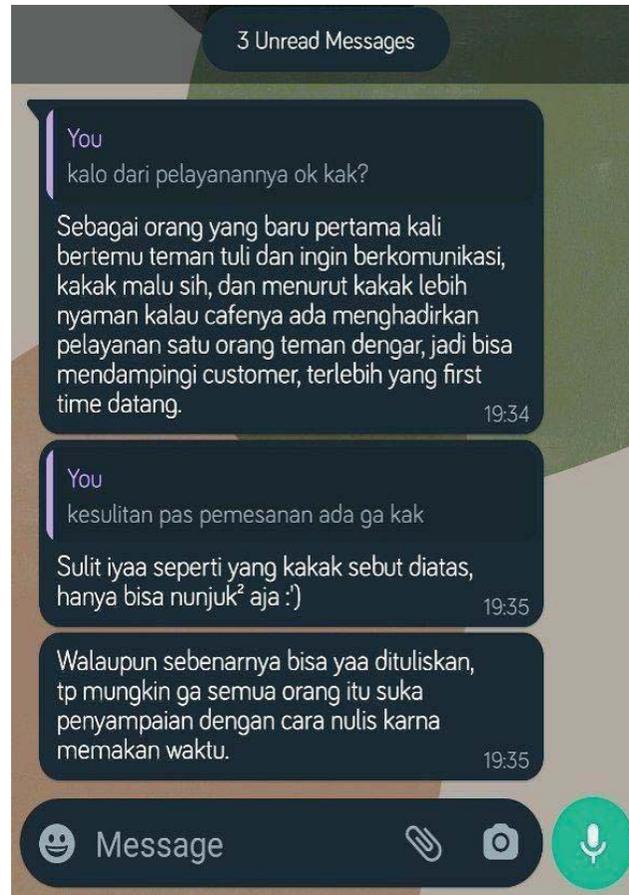
Lidya selaku pemilik kafe juga berkeinginan bahasa isyarat menjadi bahasa yang familiar untuk masyarakat sekitar khususnya masyarakat Pontianak. Sebuah kafe biasanya tidak mempekerjakan orang dengan disabilitas karena mereka dirasa tidak kompeten dalam berkomunikasi dan bekerja. Untuk itu, hadirnya Cabais menjadi sarana untuk meningkatkan persamaan hak dan kesetaraan bagi teman-teman disabilitas untuk bersaing dalam dunia kerja. Cabais menggunakan kafe sebagai wadah untuk teman-teman disabilitas yang memiliki semangat tinggi untuk mampu membuktikan kepada masyarakat bahwa mereka juga dapat bekerja secara profesional selayaknya orang lain.

Peneliti melakukan wawancara awal dengan Lidya pemilik cabais, dari wawancara tersebut ditemukan beberapa fakta bahwa kunjungan konsumen bersifat

fluktuatif atau naik turun. Contohnya saat terdapat rapat komunitas WBDC (West Borneo Deaf Community) maka kunjungan naik dan sebaliknya. Adapun jumlah kunjungan konsumen tuli lebih banyak daripada konsumen dengar. Dari penuturan Lidya, didapatkan bahwa dalam sebulan ada sekitar 40-50 konsumen tuli dan 20- 30 konsumen dengar. Angka tersebut masih jauh dari target Lidya yaitu 10 orang dengar dalam satu hari. Dari wawancara tersebut juga didapatkan data bahwa konsumen dengar yang datang lebih dari satu kali tidak lebih dari lima orang. Hal ini menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan konsumen yang pernah datang.

Peneliti juga sempat memberikan sedikit pertanyaan kepada salah satu konsumen Cabais. Stephanie menceritakan kesulitannya saat pertama kali ke Cabais karena hanya bisa menggunakan gestur tubuh. Ia berpendapat akan lebih nyaman jika Cabais menghadirkan setidaknya satu pelayan dengar untuk mendampingi konsumen yang datang. Seharusnya Cabais yang pelayanannya menggunakan bahasa isyarat dan dibuka untuk umum dapat menyediakan pelayan dengar agar memudahkan konsumen yang pertama kali datang.

**Gambar 2.5. Pengalaman salah satu konsumen Cabais**



*Sumber: Peneliti*

Berangkat dari hal itulah peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan konsumen Cabais dengan pelayanan menggunakan bahasa isyarat.

## **2.2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya hambatan komunikasi antara konsumen (orang dengar) dan pelayan (orang tuli).
2. Sedikitnya konsumen dengar yang datang lebih dari satu kali.
3. Jumlah konsumen yang masih belum sesuai target, terutama konsumendengar.
4. Tidak adanya pelayan yang merupakan orang dengar.

## **2.3. Fokus Penelitian**

Berdasarkan paparan latar belakang dan identifikasi masalah, maka yang menjadi fokus penelitian ada pada pelayanan Cabais saat pemesanan yang menggunakan bahasa isyarat.

## **2.4. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Konsumen Cabais dalam Pelayanan dengan Menggunakan Bahasa Isyarat?”

## **2.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen di Cabais dalam pelayanan secara keseluruhan dengan menggunakan bahasa isyarat.

## **2.6. Manfaat Penelitian**

### 2.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pengetahuan baru mengenai layanan bahasa isyarat di Cabais serta dapat menambah wawasan mengenai pola komunikasi penyandang Tuli.

### 2.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemikiran terhadap penyelesaian masalah yang berhubungan dengan hambatan berkomunikasi dengan penyandang Tuli. Selanjutnya, diharapkan dari hasil penelitian menjadi rujukan untuk penyusunan karya ilmiah yang akan datang yang berhubungan dengan komunikasi para penyandang Tuli dan orang dengar.