

## **Proses Komunikasi Interpersonal Bawahan Tuna Rungu-Wicara dengan Atasannya (Supervisor) di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya.**

Immanuel Khomala Wijaya, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

*Immanuel.kw@gamil.com*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses Komunikasi Interpersonal Bawahan Tuna Rungu-Wicara dengan Atasannya (Supervisor) di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta metode studi kasus, Single instrumental. Penelitian juga menggunakan teori model komunikasi interpersonal milik DeVito yang terdiri dari Source-Receiver, Message, Feedback, Feedforward message, Channel, Noise, Ethics, dan Competence. Temuan penelitian ini ialah adanya dua hambatan dalam komunikasi interpersonal antara keduanya, yaitu hambatan fisiologis dan hambatan semantik. Secara keseluruhan, bentuk komunikasi interpersonal diantara bawahan tuna-rungu wicara dengan atasannya di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya sudah sesuai dengan model komunikasi interpersonal milik Joseph. A. DeVito

**Kata Kunci:** Komunikasi, Proses Komunikasi Interpersonal, Tuna Runggu-wicara, Model Komunikasi Interpersonal

### **Pendahuluan**

Komunikasi yang sukses membutuhkan upaya dari semua orang yang terlibat dalam percakapan. Dalam hal ini, indera manusia memainkan peran yang penting untuk proses pertukaran informasi. Indera manusia diciptakan untuk membantu manusia berhubungan dengan manusia lainnya. Dalam proses komunikasi, indera mulut untuk berbicara serta telinga sebagai alat pendengaran adalah faktor kunci dalam berkomunikasi. Dengan berbicara seseorang menyampaikan keinginannya kepada orang lain, dan dengan mendengar seseorang mengerti feedback dari pesan yang disampaikan. Kemampuan seperti ini tidak dimiliki orang-orang dengan keterbatasan dalam berbicara dan mendengar atau tuna rungu-wicara. Menurut data terakhir yang diungkapkan oleh Departemen Sosial (depos) Indonesia pada tahun 2012, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia tercatat masih tinggi, Salah satunya, orang jumlah penyandang tuna wicara/rungu berjumlah 637.541 jiwa. (Kemosos, 2015)

Para penyandang tuna rungu-wicara pada umumnya kesulitan mendengar dan mengucapkan kata-kata dengan baik sehingga pengucapannya menjadi tidak lengkap dan jelas. Tapi untuk sebagian besar penyandang tuna rungu / wicara, hal ini bukanlah masalah yang besar. Mereka berusaha mengembangkan kemampuan

indera lainnya untuk menutupi kekurangan fisiknya. Ini adalah bentuk adaptasi mereka karena pada akhirnya, semua orang butuh berkomunikasi, entah bagaimana caranya. Pengakuan orang lain akan diri mereka menjadi penting, di samping tentang kekurangan yang mereka miliki. Di zaman ini, penyandang disabilitas sudah tidak di indentikkan dengan seseorang yang lemah. Namun banyak dari mereka yang justru berusaha untuk mencari pekerjaan dan bergabung dalam masyarakat luas.

Hal serupa juga dirasakan oleh seorang bernama Elfan, yakni seorang pria yang berasal dari Surabaya. Walaupun kehilangan kemampuan berbicara dan mendengar dengan normal, Elfan tetap aktif di lingkungan sekitarnya, termasuk lingkungan kerjanya. Pergaulannya dengan teman-temannya di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya, tempat dimana ia bekerja bisa dikatakan cukup baik. Keterbatasannya untuk berkomunikasi tidak dijadikannya sebagai alasan untuk beradaptasi dengan teman-temannya di tempat kerja.

Hal yang membuat peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih dalam adalah karena adanya fakta bahwa Elfan pernah meraih the best employee award pada acara internal perusahaan bulan Mei 2016 ditambah divisi housekeeping ini adalah divisi yang dituntut untuk saling berkomunikasi bukan hanya pada rekan sedivisinya melainkan juga divisi-divisi lain seperti front office.

Tentu ketidakmampuan seseorang untuk berbicara dan mendengar secara normal merupakan kekurangan besar. Ketidakmampuan ini akan menyebabkan adanya hambatan dalam proses komunikasi mereka dengan orang-orang sekitar. Akan tetapi, keharusan untuk berkomunikasi akhirnya mengharuskan mereka untuk menyesuaikan diri. Thomas M. Scheidel mengungkapkan, alasan orang berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir dan berperilaku seperti yang kita inginkan ( dalam Mulyana, 2007, p.4).

Proses komunikasi yang mereka lakukan tidak seperti manusia normal. Dalam menerima pesan, para tuna rungu-wicara tetap menggunakan indera penglihatan dan pendengaran layaknya manusia pada umumnya. Akan tetapi saat berada di posisi komunikator atau memberi feedback, mereka memberi porsi lebih pada pesan non-verbal seperti mimik, intonasi, atau gesture dan ini sesuai dengan pandangan Knapp dan Hall yang merujuk komunikasi non-verbal pada proses komunikasi lain selain penggunaan kata, dengan asumsi kata-kata adalah elemen verbal (Knapp & Hall, 2010, p.5). Hal ini memungkinkan para tuna rungu-wicara menyampaikan maksudnya dengan baik. Hal ini yang menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian ini lebih lanjut. Elfan yang merupakan seorang tuna rungu wicara dapat bersosialisasi dalam lingkungan kerja, dapat berbaur dan bahkan berprestasi dengan menjadi the best employee. Peneliti ingin mencari tahu mengapa hal tersebut bisa terjadi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus (case study) sebagai metode penelitian. Studi kasus dipilih agar dapat memberikan



gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat khas di atas dijadikan suatu hal yang bersifat umum (Nazir, 2003, p.57). Hal ini perlu untuk memperjelas proses komunikasi yang terjadi.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah tentang bagaimana suatu hubungan yang kompleks dibangun dan berbeda satu dengan yang lainnya. Komunikasi interpersonal adalah tipe komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang sudah punya hubungan yang tetap atau tertata; orang-orang yang dengan cara tertentu "terhubung". Ini berarti, komunikasi interpersonal meliputi komunikasi yang terjadi antar ayah/ibu dan anak, guru dan murid, sahabat, senior dengan junior, orang berpacaran antar karyawan, dan lainnya (DeVito, 2007, p. 5). Komunikasi interpersonal ini dibutuhkan untuk membangun relasi antara pihak satu dengan lainnya agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif.

### **Model Komunikasi Interpersonal**

DeVito mengkonstruksikan model komunikasi interpersonal umum (A Model of Some Universal of Interpersonal Communication) sebagai berikut :

#### **Source-Receiver (Pengirim-Penerima)**

Komunikasi Interpersonal terjadi karena setidaknya ada dua orang yang sedang berkomunikasi. Tiap-tiap orang tersebut berfungsi sebagai source (penyusun dan pengirim pesan), dan receiver (penerima dan penafsir pesan). Adapun kegiatan memproduksi pesan disebut encoding, sedangkan kegiatan menangkap dan memberi makna pada pesan yang disampaikan disebut decoding. Orang yang melakukan encoding disebut encoder (source) sedangkan orang yang melakukan decoding disebut decoder (receiver). Kegiatan encoding dan decoding dilakukan untuk menggambarkan bahwa dua aktifitas ini dilakukan sebagai kombinasi atas partisipasi manusia dalam komunikasi. Karena setiap orang dalam proses komunikasi bertindak sebagai encoder dan decoder sekaligus. Contoh encoding adalah berbicara atau menulis, contoh decoding adalah mendengar atau membaca. Seseorang dikatakan melakukan kedua proses ini sekaligus karena saat berbicara, manusia juga mendengar sendiri apa yang diucapkannya dan saat menulis, ia juga melihat apa yang dituliskannya.

#### **Message (Pesan)**

Message sendiri adalah sinyal yang bekerja sebagai stimulus bagi komunikan (receiver). Pesan bisa berbentuk suara, tampilan visual, sentuhan, bau, rasa, atau kombinasi dari tiap-tiap faktor diatas. Pesan bisa terjadi karena disengaja (intentional), maksudnya lewat suatu pengaturan strategi yang sudah direncanakan, atau bahkan hanya karena asal berbicara, kegugupan, dan lain-lain yang tidak disengaja (unintentional). Syarat utama terjadinya komunikasi interpersonal adalah dapat terkirim dan diterimanya pesan yang mengekspresikan maksud dan perasaan seseorang kepada lawan bicaranya. Biasanya pesan

disampaikan secara verbal atau non-verbal, namun pada umumnya pesan terjadi melalui kombinasi keduanya.

### **Feedback (Umpan Balik)**

Pesan yang disampaikan biasanya akan menerima umpan balik atau feedback. Feedback adalah efek atau reaksi yang muncul dari pesan yang disampaikan. Selain lawan bicara, penyampai pesan juga menerima feedback. Hal itu terjadi karena penyampai pesan juga mendengar apa yang dikatakannya atau melihat apa yang ditulisnya. Feedback sendiri mempunyai lima dimensi penting yang harus diperhatikan, yaitu: positive-negative; person focused-message focused; immediate-delayed; low monitoring-high monitoring; dan supportive-critical.

### **Feedforward message**

Dalam bahasa sederhana adalah kalimat pembuka. Ini berarti, feedforward adalah kumpulan informasi yang diberikan sebagai pengantar sebelum sender mengirimkan informasi utama. Fungsi feedforward adalah antara lain, sebagai pembuka medium komunikasi, sebagai pengantar pesan, untuk meyakinkan pesan tersampaikan dengan baik, untuk menempatkan receiver pada posisi yang diinginkan sender, dan lainnya.

### **Channel**

Elemen berikutnya adalah media (channel). Media diartikan sebagai saluran untuk menyampaikan pesan dari pengirim kepada penerima. Elemen inilah yang menjadi jembatan antara sender dan receiver. Media bisa berbentuk tatap muka, telepon, e-mail, chat group, dan lain-lain.

### **Noise (Hambatan)**

Di dalam pelaksanaannya, proses komunikasi tidak selalu berjalan lancar, maka dikenal dengan hambatan dalam komunikasi (noise). Pada setiap elemennya, akan terjadi noise. Gangguan/hambatan (noise) menghalangi penerima dalam menerima pesan dan sumber dalam mengirimkan pesan. Noise dikatakan ada dalam suatu sistem komunikasi bila membuat pesan yang disampaikan berbeda dengan pesan yang diterima. Saat source memberikan pesan kepada receiver, noise bisa muncul di komunikator (source) karena kendala kurang kerasnya suara dalam menyampaikan kepada komunikan. Komunikan (receiver) juga memiliki hambatan seperti pemahaman dalam penerimaan pesan. Hambatan bisa juga muncul di elemen komunikasi pesan (message), karena pesan yang dibawa tidak jelas maksudnya (bermakna ambigu). Bisa juga muncul hambatan pada elemen komunikasi saluran (channel), karena adanya bencana alam (gempa bumi, tsunami) membuat semua saluran komunikasi terhambat.

### **Ethics (Etika)**

Setiap proses komunikasi memiliki konsekuensi. Hal yang sama juga berlaku dalam komunikasi interpersonal. Ada moral dimensi yang terkandung di dalamnya, yaitu: kebenaran dan kesalahan.

### **Competence (Kompetensi)**



Elemen terakhir adalah kompetensi (competence). Kompetensi merupakan kemampuan para pelaku komunikasi interpersonal untuk mengefektifkan proses komunikasi.

## Metode

### Definisi Konseptual

Menurut Joseph A. DeVito, “komunikasi interpersonal dapat dimengerti lewat beberapa kekhasan antara lain karakteristik komunikasi interpersonal yang bersifat diadik. Yaitu komunikasi yang dibangun dari percakapan dua orang. Bahkan bila dalam kelompok menjadi lebih dari dua orang, tetap saja sifat dasar komunikasi yang dibangun bersifat personal antara dua orang tertentu” (2007, p.5). Berikutnya adalah posisi tatap muka dalam komunikasi interpersonal adalah kekhasan lainnya. Walaupun saat ini, percakapan lewat bantuan teknologi semakin marak, kebanyakan komunikasi interpersonal tetap dilakukan secara bertatap muka. DeVito menilai penggunaan teknologi seperti e-mail, mailing list group, instant messaging dan chat group, tidak mencapai keintiman seperti saat komunikator dan komunikan duduk berbicara dalam posisi face to face. Dalam komunikasi interpersonal terdapat elemen-elemen komunikasi, yaitu pengirim pesan (sender), penerima pesan (receiver), konteks (context), saluran (channel), pesan (messages), tujuan dan efek (purposes and effect), hambatan (noise), etika (ethics), kompetensi (competence) (DeVito, 2007 : 9-18).

Tuna rungu-wicara dapat di definisikan sebagai kondisi dimana seseorang tidak dapat menggunakan kemampuan mendengar dan berbicaranya dengan baik yang diakibatkan gangguan fisik tertentu. Kondisi ini membuat penyandang tuna rungu-wicara secara otomatis menggunakan cara lainnya untuk seperti pesan non-verbal untuk berkomunikasi.

### *Jenis Penelitian*

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Kriyantono, “pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya dengan lebih ditekankan pada persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data” (2006, p.68). Sedangkan bagi Moleong, “sifat deskriptif adalah memberi gambaran tentang latar pengamatan, orang, tindakan, dan pembicaraan, serta mencatat semua peristiwa dan pengalaman yang didengar dan yang dilihat, selengkap dan seobjektif mungkin” (2007, p.211). Penggunaan jenis penelitian deskriptif dianggap sesuai dengan karakteristik penelitian yang ingin menggambarkan dengan baik situasi objek penelitian.

### *Metode Penelitian*

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dimana Yin (2006) menyatakan bahwa studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial secara umum lebih cocok bila berkenaan dengan *how* atau *why*, dan jika peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, serta apabila fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata peneliti juga menggunakan model pengembangan studi kasus *Single instrumental* (Creswell, 2007, p. 74) yang menyatakan peneliti fokus pada sebuah kasus dan kemudian memilih sendiri batasan masalahnya untuk menjelaskan kasus tersebut. Oleh dari itu metode studi kasus dinilai cocok untuk menjawab pertanyaan Bagaimana Proses Komunikasi Interpersonal Bawahan Tuna Rungu-Wicara dengan Atasannya (Supervisor) di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya?

### *Sasaran Penelitian*

Sasaran dari penelitian terdiri dari subjek dan objek. Subjek penelitian ini adalah bawahan penyandang tuna rungu-wicara dan Supervisor housekeeping, Elfan dan Adang, yang seorang diantaranya (Elfan) adalah penyandang tuna rungu-wicara.

Objek penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang terjadi antara kedua subjek diatas dalam di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya.

Pemilihan subjek penelitian dan informan yang mendukung data penelitian diarahkan untuk merinci kekhususan yang ada dalam ramuan konteks yang unik. Selain itu, pemilihan subjek yang baik adalah untuk menjadi dasar dari rancangan dan teori yang muncul (Moleong, 2007, p.224).

## **Temuan Data**

### **Kurangnya Pemahaman Mengenai Maksud Pembicaraan**

Dalam berkomunikasi, pastilah dibutuhkan suatu topik yang akan menjadi isi dari sebuah pembicaraan. Layaknya orang pada umumnya, Elfan dan Adang seringkali berkomunikasi mengenai topik yang berbeda pula. Disebutkan bahwa dalam perihal berkomunikasi, hal yang paling sering dibicarakan antara keduanya adalah perihal pekerjaan. Akan tetapi hal tersebut biasanya terjadi ketika keduanya berada di lingkungan hotel. Menurut wawancara peneliti dengan keduanya, biasanya mereka akan membahas pekerjaan seperti apakah pekerjaan sudah selesai atau belum, adakah kendala atau masalah yang dihadapi di lapangan, atau perbincangan umum terkait pekerjaan seperti ketika Adang memberikan perintah pada Elfan untuk melakukan sesuatu.

Menurut Adang, gangguan yang paling krusial ia rasakan ketika berkomunikasi dengan Elfan adalah kekurangan fisik Elfan yang tidak bisa mendengar dan terpaksa harus berkomunikasi lewat tulisan. Hal ini menurutnya dapat memicu terjadinya kesalahpahaman atau salah menafsirkan pesan yang disampaikan. Adang mengaku bahwa ia seringkali kesusahan mengerti maksud pembicaraan

Elfan dan begitu sebaliknya ia juga harus memperjelas kata-katanya berkali-kali agar Elfan mengerti apa yang dimaksudnya. Sementara Elfan juga mengatakan hal serupa, dimana hambatan yang paling sering ia rasakan adalah ketika ia tidak mengerti maksud dari pembicaraan Adang kepadanya, sehingga memunculkan persepsi yang berbeda diantara keduanya. Akan tetapi hambatan-hambatan tersebut bukanlah hal yang penting menurut mereka. Sebab, ada atau tidaknya hambatan tersebut, komunikasi diantara keduanya masih berjalan lancar.

### **Adang Banyak Memberikan Masukan Atau Motivasi Kepada Elfan**

Peneliti menemukan bahwa pemberian motivasi terhadap Elfan sangat erat kaitannya dengan posisi keduanya pada saat berkomunikasi. Dalam perihal berkomunikasi Adang dan Elfan saling bertukar posisi dimana kadang Adang menjadi source dan Elfan menjadi receiver, namun pada saat yang bersamaan mereka bisa bertukar posisi dimana Adang menjadi receiver dan Elfan menjadi source. Hal ini menunjukkan baik Adang maupun Elfan terlibat sebagai komunikator dan komunikan yang aktif setiap harinya. Contohnya, Elfan yang mengambil inisiatif untuk memulai pembicaraan dengan Adang, seperti “pak saya kurang paham terkait dengan kerjaan ini atau pak saya mau ngobrol-ngobrol minta saran”. Sedangkan Elfan berperan sebagai receiver ketika Adang memberikan saran dan motivasi, atau menjelaskan lagi perbincangan yang tidak dimengerti oleh Elfan.

Adang sendiri berperan menjadi source ketika dia menyampaikan materi atau arahan tugas untuk Elfan atau ketika membarikan motivasi kepada Elfan. Dan dia menjadi receiver ketika Elfan memberikan tanggapan dari pada yang dia sampaikan seperti contohnya mengacungkan jempolnya yang artinya tugasnya sudah selesai atau bisa juga diartikan dia menyukai motivasi yang diberikan oleh Adang ketika adang sedang memberikan nasehat kepada Elfan. Adang mengaku bahwa ia lebih sering berkomunikasi itu ketika membahas masalah terkait pekerjaan sedangkan Elfan lebih sering berkomunikasi ketika sedang membahas masalah pribadinya. Untuk suasananya sendiri mereka berdua lebih menyukai suasana yang tenang dan tidak banyak orang agar lebih nyaman dan terbuka dalam menyampaikan pesannya.

Untuk tempat berkomunikasi interpersonal sendiri Adang dan Elfan mengaku lebih sering berkomunikasi didalam lingkungan kantor. Hanya saja apabila kondisi kantor tidak memungkinkan barulah mereka mencari tempat lain untuk berkomunikasi. Sedangkan untuk waktunya mereka berdua mengaku tidak ada waktu khusus untuk melakukan pembicaraan hanya saja ketika membahas terkait masalah pribadi biasanya komunikasi ini dilakukan setelah jam kerja selesai.

### **Respon Yang Baik Ketika Saling Berkomunikasi Satu Sama Lain dan terjadi delay saat memberikan respon**

Peneliti menemukan fakta dimana baik Adang maupun Elfan mengaku mendapat respon yang baik ketika saling berkomunikasi satu sama lain. Respon yang dimaksud dalam hal ini adalah pemberian tanggapan yang langsung ketika

keduanya berkomunikasi. Seperti halnya bercerita masalah pribadi dan curhat, Elfan selalu mendapat feedback yang langsung dan positif dari Adang. Tetapi pada kenyataannya masih sering terjadi delay dalam memberikan respon. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan persepsi yang dimiliki keduanya,

## **Analisis dan Interpretasi**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi kasus dengan Single Instrumental yang didapatkan melalui hasil wawancara langsung dengan para narasumber. Dari bukti-bukti tersebut akan ditarik kesimpulan sesuai dengan hasil yang disesuaikan dengan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data mengenai proses komunikasi interpersonal akan dianalisa dengan pendekatan kualitatif.

Setiap orang pasti berhubungan dengan orang lain secara personal. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan adanya kedekatan antara Adang dan Elfan yang bekerja sebagai seorang staff cleaning service di Hotel Gunawangsa Surabaya. Berhubungan dengan data peneliti dan observasi yang sudah dilakukan peneliti, peneliti akan menganalisa temuan data terkait dengan proses komunikasi interpersonal antara bawahan tuna rungu-wicara dengan atasannya (Supervisor) di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya.

## **Karakteristik Elfan dalam Berkomunikasi**

Dalam kesehariannya, Elfan dikatakan sebagai pribadi yang komunikatif, tidak hanya dengan Adang namun juga dengan teman-teman satu divisinya. Hal-hal yang paling sering ia bicarakan dengan teman-temannya adalah mengenai pekerjaan, atau mendengarkan curhatan teman yang satu dengan teman yang lainnya. Sementara, di satu sisi Elfan juga sering berkomunikasi dengan Adang baik perihal pekerjaan maupun masalah pribadi. Ketika Elfan bercerita atau menyampaikan masalah yang dimilikinya kepada Adang, peneliti menemukan fakta bahwa terdapat beberapa faktor mengapa Elfan lebih banyak bercerita kepada Adang. Faktor tersebut “karena Elfan ketika bercerita terkait masalah pribadinya kepada Adang, Adang selalu diberikan masukan dan motivasi dan apa yang diceritakannya kepada Adang tidak pernah “bocor” ke teman-teman lainnya.” (Elfan, 24 Juni 2016).

Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti dengan informan, peneliti menemukan bahwa Elfan adalah seseorang yang sangat ekspresif dalam berkomunikasi, yang mana merupakan karakteristik Elfan. Hal ini dilihat dari berbagai kesempatan peneliti berbicara dengannya atau ketika peneliti melakukan pengamatan saat Elfan berbicara dengan Adang, Agus ataupun dengan tamu yang ia layani. Ekspresi tersebut tidak hanya ia sampaikan melalui raut muka, namun juga melalui bahasa isyarat yang ia jelaskan pada peneliti. Contoh sederhana yang peneliti temui adalah ketika Elfan menutup muka dengan jari dan mengusapkannya di depan wajah, bahasa tubuhnya ini mencoba mengungkapkan bahwa ia sedang malu. Contoh lain adalah ketika Elfan meletakkan tangan di dahi dan memutar tangannya berbentuk setengah lingkaran, yang menandakan bahwa ia sedang bingung. Hal ini juga ia sertai dengan mimik wajah yang membuat peneliti mengerti apa yang sedang coba ia bicarakan. Tidak hanya itu, ia juga sangat ekspresif ketika ia sedang bahagia, sambil tersenyum dan mengangkat tangan memutar-mutarnya.

Selain itu, Elfan juga memiliki gaya berkomunikasi melalui bahasa yang ia gunakan ketika sedang berbicara dengan pihak-pihak tertentu. Ia akan menggunakan bahasa Indonesia ketika berkomunikasi dengan pengunjung hotel dan atasannya. Sedangkan ketika berkomunikasi dengan Adang ia menggunakan bahasa Indonesia yang sering kali dikombinasikan dengan bahasa Surabaya dan disertai bahasa isyarat. Melalui bahasa ini lah ia mengekspresikan persaannya. Hal ini sejalan dengan kegunaan bahasa menurut Badudu (dalam Nurbiana, 2005:8) bahasa adalah alat penghubung atau komunikasi antara anggota masyarakat yang terdiri dari individu-individu yang menyatakan pikiran, perasaan, dan keinginannya.

### **Hubungan Interpersonal Elfan dan Adang**

Hubungan interpersonal diantara Elfan dan Adang menjadi sangat menarik untuk dibahas, mengingat Elfan adalah seseorang dengan keterbatasan fisik namun mampu menjalin relasi yang dekat dengan Adang yang tidak lain adalah atasannya di hotel tempatnya bekerja. Akan sangat penting apabila dalam berhubungan dengan sesama, seseorang dapat mengetahui bagaimana menumbuhkan dan mempertahankan sebuah hubungan yang dijalin setiap harinya. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Griffin (dalam Jalaluddin, 2011, p.127-136) bahwa terdapat tiga faktor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal dalam komunikasi interpersonal yaitu sikap percaya (trust), sikap suportif, dan sikap terbuka.

Terdapat beberapa faktor yang dapat menumbuhkan sikap percaya, yakni menerima, empati, dan kejujuran. Menerima adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai (Taylor, 1977, p.193). Berikutnya empati menurut Henry Backrack (dalam Jalaluddin, 2011, p.127-136) dianggap sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Empati sangat

erat kaitannya dengan simpati. Dalam simpati, kita menempatkan diri secara imajinatif pada posisi orang lain. Kejujuran dimaknai sebagai sikap seseorang ketika berhadapan dengan dengan sesuatu atau fenomena dan menceritakan informasinya tanpa ada perubahan atau sesuai dengan realitasnya.

Sementara itu, sikap terbuka (open-mindedness) amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Johari Window (dalam Taylor, 1977) mengungkapkan bahwa pengetahuan tentang diri akan meningkatkan komunikasi, dan pada saat yang sama, berkomunikasi dengan orang lain meningkatkan pengetahuan tentang diri kita. Dengan membuka diri, konsep diri menjadi lebih dekat pada kenyataan (Dalam Jalaluddin, 2003, p.107). Sikap terbuka didefinisikan sebagai sebuah sikap dimana kedua belah pihak mampu mengungkapkan perasaan pribadinya terhadap satu sama lain. Persahabatan tidak akan terjalin, jika masing-masing hanya mendiskusikan hal-hal abstrak saja atau membicarakan masalah-masalah yang dangkal sifatnya dan tidak mendalam.

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa peneliti, masing-masing baik Adang maupun Elfan memiliki faktor di atas. Adang sebagai atasan mampu menumbuhkan sikap percaya melalui penerimaan Elfan sebagai bawahannya. Tidak hanya menerima, namun Adang juga mampu bersimpati dan memberikan empati pada diri Elfan dan setiap masalah-masalah yang dibicarakan Elfan dengannya. Meskipun Elfan mempunyai kekurangan fisik, namun Adang tetap mau belajar untuk mengerti karakter Elfan dan mencoba memahami setiap obrolan yang dibicarakan dengannya. Sementara di lain pihak, Elfan juga memiliki sikap terbuka pada Adang. Hal ini dapat dilihat bahwa bukan hanya masalah pekerjaan yang ia ceritakan, namun juga masalah pribadi yang sifatnya personal. Kedua faktor inilah yang pada akhirnya menjadikan mereka sebagai partner kerja yang baik.

## Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai fenomena proses komunikasi interpersonal antara bawahan tuna rungu wicara dengan atasannya (Supervisor) di Gunawangsa Manyar Hotel Surabaya, Komunikasi interpersonal antara Adang dan Elfan sudah sesuai dengan model komunikasi interpersonal milik DeVito. Adang dan Elfan juga mempunyai kedekatan yang erat hingga saat ini akibat dari komunikasi interpersonal yang mereka lakukan secara intens. Walaupun keduanya memiliki hubungan yang sangat dekat, peneliti menemukan terdapat dua hambatan yang muncul ketika mereka sedang melakukan proses komunikasi interpersonal.

Hambatan-hambatan itu adalah gangguan fisiologis dan gangguan semantik. Gangguan fisiologis ini muncul karena kekurangan Elfan yang tidak bisa berbicara dan mendengar. Inilah yang akhirnya membuat komunikasi dengan Elfan tidak berjalan maksimal. Sedangkan gangguan semantik ini terjadi karena keduanya memiliki perbedaan interpretasi atau makna mengenai isi pesan yang disampaikan masing-masing. Bisa jadi, perbedaan tersebut muncul karena adanya

penggunaan bahasa atau istilah yang berbeda sehingga menyebabkan mereka menafsirkan sesuatu menjadi berbeda pula.

Peneliti juga menemukan karakteristik Elfan dalam berkomunikasi melalui tiga hal yaitu topik yang paling sering ia gunakan, karakter melalui ekspresi wajah dan bahasa yang ia gunakan. Pertama, topik yang paling sering ia diskusikan dengan Adang, dimana ia menjadi seorang komunikator yang aktif, adalah ketika berbicara mengenai masalah pribadi. Pada saat tersebut, Adang berperan sebagai komunikator juga sekaligus komunikator saat memberikan nasihat atau motivasi kepada Elfan. Kedua, peneliti juga menemukan adanya sifat atau karakter Elfan yang ekspresif, yang ia tunjukkan melalui tulisan dan juga bahasa tubuh seperti gerakan anggota tubuh dan juga mimik wajah. Secara keseluruhan, peneliti menilai bahwa Elfan adalah seseorang yang pandai mengekspresikan suasana hatinya. Ketika bahasa yang ia gunakan untuk berbicara dengan atasannya maupun dengan rekan-rekan sedivisi serta tamu hotel, adalah bahasa Indonesia dan bahasa Surabaya yang tentunya disertai dengan bahasa isyarat. Melalui cara berkomunikasi yang khas dan bahasa inilah, Elfan dapat membuka dirinya kepada semua orang yang ia kenal.

## Daftar Referensi

### Buku

- DeVito, Joseph A. (2007). *The interpersonal communication book* (11th ed). Boston: Pearson Education, Inc.
- Knapp, Mark L., J. A. Hall. (2010). *Nonverbal communication in human communication*. New York: Rinehart & Winston.
- Moloeng, L.J. (2006). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh (2003). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rakhmat, Jalaluddin.2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rakhmat, Jalaluddin.2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Yin, R.K. (2008). *Studi kasus: Desain & metode*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

### Non-Buku



Kementrian Sosial RI. (2015). Sinkronisasi Program Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Netra,Rungu Wicara di Masyarakat. Retrieved March 17, 2016, from <https://www.kemosos.go.id/modules.php?name=News&file=article&sid=18600>

