

# Pola Komunikasi Karyawan Tunarungu dalam Hubungan Kerja di PT Pou Yuen Indonesia Cianjur

Firman Sadikin<sup>1</sup>, Hilda Sri Rahayu<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Ilmu Komunikasi, Institut Manajemen Wiyata Indonesia, Sukabumi  
Email: firmansadikin7@gmail.com

## ABSTRACT

*This study aims to obtain an overview of the communication process of deaf disabled workers in working relationships at PT Pou Yuen Indonesia. This research uses a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques were carried out using interview techniques, observation, Forum Group Discussion (FGD), and documentation. The results showed that the communication process of deaf employees in working relationships occurs primary using non-verbal language such as hand gestures, lip movements, written media, paper and cellphones. This primary process occurs when superiors, coworkers, and deaf employees ask questions, explain instructions or information related to work. In the secondary communication process, there is a special Whatsapp chat group for deaf employees which is used as a medium of information and communication between deaf employees and superiors and coworkers. Then the communication process can also be categorized as circular because there is a reciprocal process between deaf and non-disabled employees interactively during working hours every day.*

**Key Words:** *Communication, Deaf Disability, Disability Inclusion, Communication Process, Workplace Interaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memperoleh gambaran tentang porses komunikasi pekerja penyandang disabilitas tunarungu dalam hubungan kerja di PT Pou Yuen Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, *Forum Group Discussion* (FGD), serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan proses komunikasi karyawan disabilitas tunarungu dalam hubungan kerja terjadi secara primer menggunakan bahasa non-verbal seperti isyarat gerakan tangan, gerak bibir, media tulis, kertas dan *handphone*. Proses primer ini terjadi ketika atasan, rekan kerja, dan karyawan disabilitas tunarungu bertanya, menjelaskan instruksi atau informasi berkaitan pekerjaan. Dalam proses komunikasi sekunder ditemukan adanya grup chat Whatsapp khusus karyawan disabilitas tunarungu yang digunakan sebagai media informasi dan komunikasi antara karyawan disabilitas tunarungu dengan atasan dan rekan kerja. Kemudian proses komunikasi juga dapat dikategorikan menjadi sirkular karena adanya proses timbal balik di antara karyawan disabilitas tunarungu dan non - disabilitas secara interaktif selama jam kerja berlangsung setiap hari.

**Kata-kata Kunci:** *Komunikasi, Disabilitas Tunarungu, Inklusi Disabilitas, Proses Komunikasi, Interaksi Tempat Kerja*

---

**Korespondensi:** Firman Sadikin. Institut Manajemen Wiyata Indonesia. Jl. Masjid No.41-43, Gunungparang, Kec. Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43113. **No. HP, WhatsApp: 085321897141** Email: firmansadikin7@gmail.com

**Submitted:** Juli 2024 | **Accepted:** Juli 2024 | **Published:** Juli 2024  
**P-ISSN 2620-3111 | E-ISSN 2685-3957 | Website: <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/jika/>**

## PENDAHULUAN

Komunikasi yang efektif dalam sebuah organisasi dapat meningkatkan koordinasi, produktivitas, dan peningkatan pemahaman bersama tentang visi dan misi organisasi (Tirdasari & Dhewanto, 2020). Selain itu komunikasi efektif dapat menghilangkan kebingungan dan kesalahpahaman jika semua pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang sama. Namun karyawan dengan gangguan pendengaran (tunarungu) seringkali menghadapi tantangan dalam perihal menjalin komunikasi yang efektif di tempat kerja.

Tunarungu dalam KKBI berarti tidak dapat mendengar atau tuli. Gunawan (dalam Haliza et al., 2020:37) menjelaskan bahwa seorang dengan disabilitas tunarungu didefinisikan sebagai seorang yang mengalami ketidakmampuan mendengar (biasanya pada tingkat 70 desibel atau lebih), yang menyebabkan mereka kesulitan untuk mengerti atau memahami pembicaraan orang lain melalui pendengarannya dengan atau tanpa alat bantu dengar.

Berdasarkan penelitian sejenis yang sebelumnya dilakukan (Wardhani et al., 2022), Bahasa isyarat adalah cara utama tunarungu berkomunikasi dengan orang lain dan berinteraksi dengan lingkungannya. Sejalan dengan penelitian dari (Rachmawati & Muhtadi, 2020) menemukan bahwa karyawan tunarungu berkomunikasi melalui bahasa isyarat sebagai cara utama mereka berkomunikasi. Menurut (Haliza et al., 2020). Menurut (Effendy, 2009) proses komunikasi dapat dibagi menjadi proses komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkular.

Bentuk implemementasi nilai-nilai dalam Undang-undang No.8 Tahun 2016 pasal 11 di bidang industri memungkinkan seorang penyandang disabilitas dapat bekerja di sebuah perusahaan. Sebagaimana diketahui, undang-undang tersebut telah mengubah paradigma ketenagakerjaan dengan mewajibkan perusahaan untuk mampu memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas mendapatkan hak untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia. Oleh karena itu, program dan aktivitas yang terkait dengan prinsip kesetaraan hak bagi penyandang disabilitas harus didukung.

(Alarcon, 2015) menyatakan bahwa komunikasi penting untuk pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi. Komunikasi memungkinkan berbagai audiens untuk bertukar informasi, pengetahuan, dan simbol; lingkungan merupakan faktor penentu. Jika merujuk pada pernyataan di atas, kondisi demikian belum terlihat sepenuhnya diterapkan di PT Pou Yuen Indonesia. Berdasarkan wawancara pendek kepada salah seorang Staff HRD di PT Pou Yuen Indonesia, belum tersedianya prosedur khusus yang berkaitan dengan manajemen komunikasi bagi karyawan penyandang disabilitas tunarungu menjadi dasar

bagi peneliti untuk menggali lebih jauh bagaimana proses komunikasi karyawan tunarungu di PT Pou Yuen Indonesia dalam hubungan kerja.

Berdasarkan hasil pra observasi yang peneliti lakukan, peneliti mengamati bagaimana cara karyawan disabilitas tunarungu berkomunikasi di tempat kerja. Peneliti melihat terdapat beberapa proses yang dilakukan karyawan tunarungu dalam berkomunikasi dengan atasan atau rekan kerjanya. Salah satunya adalah proses komunikasi primer yang dapat terjadi kapan saja saat jam kerja. Penggunaan bahasa isyarat non-verbal menjadi bentuk komunikasi yang paling sering ditemukan pada proses ini. Misalnya ketika karyawan tunarungu menyampaikan keperluan kepada atasan akan menggunakan gerakan tangan dan gerakan mulut.

Berdasarkan pemaparan keterangan dari Leni selaku rekan pendamping karyawan disabilitas tunarungu sebagai berikut:

Kalau lagi di lapangan palingan kalau dia mau ke WC, paling izin ke orang yang deket gitu. Mereka (karyawan disabilitas tunarungu) menyampaikan contoh Aku mau ke WC. Ya pakai bahasa isyarat mereka. Ya, mereka ada kontak fisik nepuk sambil ngasih isyarat mau ke WC pakai isyarat gerakan tangan.

Proses komunikasi yang terjadi antara karyawan tunarungu dengan karyawan non tunarungu di PT Pou Yuen Indonesia Cianjur tergolong ke dalam proses komunikasi primer. Menurut (Mulyana, 2016), dalam proses komunikasi primer, orang menggunakan simbol atau lambang untuk menyampaikan pesannya. Simbol atau lambang ini dapat berupa bahasa, gestur, isyarat, gambar, dan warna, dan dapat membantu komunikator menerjemahkan pikiran atau perasaan mereka kepada komunikan. Proses komunikasi lainnya adalah proses komunikasi sekunder dan sirkular. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan terdapat beberapa jenis proses komunikasi yang digunakan karyawan tunarungu dalam hubungan kerja di PT Pou Yuen Indonesia.

Bagaimana gambaran proses-proses komunikasi yang digunakan oleh karyawan tunarungu di PT Pou Yuen Indonesia dalam hubungan kerja secara lengkap?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di PT Pou Yuen Indonesia Cianjur antara bulan November 2023 hingga Mei 2024. Data dikumpulkan melalui wawancara, Focus Group Discussion (FGD), studi dokumenter, dan observasi. Terdapat 1 informan dalam kegiatan wawancara, yaitu

Staff HRD yang berkaitan dengan program pemantauan karyawan berkebutuhan khusus. Sedangkan untuk FGD, ada 5 informan yang terlibat, mereka adalah rekan kerja dan atasan yang sering berkomunikasi dengan karyawan tunarungu selama bekerja di PT Pou Yuen Indonesia. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis oleh peneliti, lalu hasil analisis diolah dan ditarik kesimpulan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara kepada Staf HRD PT Pou Yuen Indonesia, peneliti menemukan bahwa secara umum sudah terdapat satu prosedur untuk memantau pekerja kategori khusus termasuk karyawan hamil dan karyawan penyandang disabilitas, namun secara khusus belum ada kebijakan dan prosedur yang dibuat bagi karyawan penyandang disabilitas tunarungu di tempat kerja.

Adapun program yang sudah dijalankan perusahaan dalam memberikan dukungan infrastruktur bagi karyawan disabilitas tunarungu saat ini adalah dengan disediakan tempat checkroll khusus, antrian khusus untuk karyawan disabilitas saat jam makan siang. Perusahaan memiliki beberapa saluran untuk penyampaian keluhan kesah, seperti email, hotline, sms, atau dapat menggunakan mesin “Pojok Curhat” yang berupa komputer yang digunakan untuk menyampaikan keluhan seputar pekerjaan.



Sumber : Dokumentasi penulis, 2024

**Gambar 1: Foto media tulis karyawan tunarungu untuk berkomunikasi**

Perusahaan juga memberikan dukungan bagi karyawan disabilitas tunarungu dengan menugaskan satu karyawan pendamping bagi setiap karyawan disabilitas tunarungu di area kerjanya. Selain itu untuk memudahkan karyawan disabilitas tunarungu

berkomunikasi, perusahaan menyediakan papan tulis untuk berkomunikasi dengan rekan kerja dan atasan.

Selanjutnya ditemukan bahwa belum ada pelatihan khusus bahasa isyarat yang diberikan perusahaan kepada karyawan pendamping, atasan, atau karyawan lain terkait yang sehari-harinya berkomunikasi dengan karyawan tunarungu. Temuan lainnya adalah perusahaan menggunakan forum diskusi sebagai momen untuk mengevaluasi program sekaligus mensurvei kepuasan para karyawan disabilitas tunarungu. Namun sejauh ini belum ada forum diskusi dengan para pendamping dan atasan yang selama ini bekerja dengan atasan untuk meninjau sejauh mana efektivitas penerapan kebijakan pemantauan karyawan berkebutuhan khusus.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, proses komunikasi yang terjadi pada karyawan disabilitas tunarungu dalam hubungan kerja di PT Pou Yuen Indonesia terbagi menjadi tiga. Pertama adalah proses komunikasi primer. Proses komunikasi ini dapat terjadi setiap saat ketika karyawan disabilitas berada di area kerja. Secara verbal agenda penyampaian informasi pada saat briefing pagi oleh pengawas produksi merupakan implementasi paling umum yang ditemukan dalam proses ini. Secara non verbal proses komunikasi terjadi saat penggunaan simbol, seksa, dan pola gambar produk digunakan saat agenda penyampaian informasi oleh pengawas produksi. Setiap karyawan non- disabilitas dapat mengenali karyawan yang memiliki disabilitas tunarungu secara langsung dengan melihat pin khusus yang dipakai oleh karyawan disabilitas tunarungu. Adapun gerakan isyarat serta pemanfaatan media tulis dalam berinteraksi dengan karyawan disabilitas tunarungu merupakan bentuk proses komunikasi primer secara non-verbal.



Sumber : Dokumentasi penulis, 2024

**Gambar 2: Team leader sedang memberikan intruksi kepada Cucu Kulsum (karyawan tunarungu) untuk menyebutkan 10 poin pedoman keselamatan kerja**

Interaksi ini juga mampu menimbulkan keingintahuan bagi karyawan normal untuk mempelajari isyarat dan gerakan secara non-verbal secara spontan atau otodidak. Salah satu penuturan salah satu narasumber yakni Leni mengatakan bahwa beliau banyak belajar bahasa isyarat langsung dari karyawan disabilitas tunarungu.

Enggak otodidak saja. Ya paham, Memang sebelumnya saya sudah sedikit paham pas mereka masuk ke sini juga ngasih tahu saya. Ngajarin gitu. Bahasa isyarat itu kan ada dua, ada yang pakai satu tangan ada yang pakai dua tangan. Kalau yang pakai dua tangan saya kurang ngerti.

Berdasarkan pengamatan proses komunikasi primer memiliki peran vital dalam tersampainya pesan dalam komunikasi. Pengawas produksi dapat meningkatkan komunikasi Kepada tim membeinya secara optimal sehingga karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja.



Sumber : Dokumentasi penulis, 2024

**Gambar 3: Foto pengawas produksi menuliskan pertanyaan melalui media tulis kepada Cucu Kulsum (karyawan tunarungu) tentang poin-poin 10 pedoman keselamatan kerja**

Proses komunikasi kedua adalah proses komunikasi sekunder. Proses ini ditemukan terjadi melalui media komunikasi kedua yang terjadi secara tidak langsung. Dikarenakan sasaran komunikasinya jauh atau banyak, komunikator sering menggunakan media kedua ini. Pengawas produksi di PT Pou yuen Indonesia menggunakan pola komunikasi sekunder ini secara teratur. Salah satu contoh pemanfaatannya adalah media grup WhatsApp khusus karyawan tunarungu disabilitas yang sering digunakan oleh pimpinan gedung untuk

menyampaikan informasi terkait pekerjaan. Berdasarkan informasi yang kami terima dari Admin gedung bernama Ayu terdapat salah media grup Whatsapp khusus karyawan tunarungu yang digunakan sebagai media informasi kedua untuk menyampaikan informasi penting seputar pekerjaan, misalnya informasi training, audit, atau MCU tahunan. Grup Whatsapp ini dikelola oleh admin gedung dan AFL(Assistant Factory Leader).

Proses komunikasi sekunder ini juga terjadi antara rekan kerja non-disabilitas, pengawas produksi dengan karyawan disabilitas tunarungu. namun komunikasi ini umumnya terjadi di luar jam kerja. Penuturan Pak Fajar Selaku pengawas produksi mengatakan bahwa pernah terjadi interaksi dengan karyawan disabilitas tunarungu melalui aplikasi pesan instan *Whatsapp*.

*“Paling di luar jam kerja.*

*Kemarin-kemarin juga pernah nge-chat pas mau ambil rumah (KPR). Dia minta tolong minta data identitas saya selaku pengawas dari pihak kantor”*

Begitu pun pernyataan dari rekan kerjanya Leni, mengatakan terjadi interaksi melalui chat Whatsapp yang mana karyawan disabilitas tunarungu menyampaikan keluhan kesah terkait pekerjaan.

Pernah dia berkeluh kesah di luar jam kerja. Dia tuh komplain patner kerja yang sebelum proses dia, komplain katanya kerjanya nggak serius, banyak ngobrol banyak ini banyak itu. jadi kayaknya dia tuh kesel gitu, jadi pada proses dia yang selanjutnya berdampak dan ribet lagi katanya. Dia teh sebenarnya mau complain mau menyampaikan tapi takut.



Sumber : Whatsapp, 2024

**Gambar 4: Foto tangkapan layar grup Whatsapp karryawan disabilitas tunarungu sebagai media komunikasi**

Proses komunikasi yang ketiga adalah proses komunikasi sirkular. Proses ini terjadi di antara karyawan disabilitas tunarungu, karyawan non-disabilitas, serta dengan pengawas produksi. Hal ini dapat dilihat dari adanya proses timbal balik di antara komunikator dan komunikan secara interaktif baik menggunakan komunikasi verbal maupun non-verbal.

Berdasarkan data dan pengamatan di lapangan, di PT Pou Yuen Indonesia, proses ini terjadi dapat terjadi secara langsung (primer) dan tidak langsung (sekunder). Proses langsung adalah ketika adanya interaksi langsung antara karyawan disabilitas tunarungu dengan karyawan non-disabilitas. Proses tidak langsung umumnya ditemukan ketika komunikasi terjadi dengan menggunakan alat, media perantara. Penggunaan aplikasi pesan instan Whatsapp, atau contoh lainnya adalah menggunakan media keluhan kesah yang tersedia di perusahaan seperti email, hotline, sms, atau dapat menggunakan mesin pojok curhat.



Sumber : Dokumentasi, 2024

**Gambar 5: Foto kegiatan forum diskusi manajemen bersama karyawan disabilitas tunarungu**

## **SIMPULAN**

Secara umum PT Pou Yuen Indonesia sudah menerapkan kebijakan yang berkaitan dengan karyawan disabilitas atau berkebutuhan khusus, namun secara khusus belum ada kebijakan dan prosedur spesifik untuk karyawan disabilitas tunarungu. Proses komunikasi

yang digunakan karyawan disabilitas tunarungu dalam hubungan kerja terbagi menjadi proses komunikasi primer, sekunder, dan sirkular. Proses komunikasi primer dapat terjadi kapan saja dan dilakukan pada saat jam secara non-verbal baik tunarungu menggunakan isyarat gerakan tangan, gerak bibir, atau tulisan pada papan tulis atau kertas. Proses sekunder digunakan menggunakan media aplikasi pesan instan Whatsapp. Dari Manajemen internal gedung memiliki Grup whatsapp khusus karyawan penyandang disabilitas tunarungu sebagai media berkomunikasi seputar pekerjaan. Begitupun karyawan penyandang disabilitas tunarungu menggunakan chat whatsapp untuk berkomunikasi dengan pengawas dan rekan kerja di tempat kerjanya. Proses komunikasi Sirkular digunakan antara karyawan disabilitas tunarungu, karyawan non-disabilitas, dan pengawas produksi. Proses ini dapat terjadi karena adanya proses timbal balik di antara komunikator dan komunikan secara interaktif baik menggunakan komunikasi verbal maupun non-verbal.

## DAFTAR PUSTAKA

### Book

- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*, (Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung).
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

### Jurnal online

- Alarcon, J. R. (2015). Communication in Organizations: a Network of Complex Relationships. *Journal of Management*, 1(1), 97–102.
- Haliza, N., Kuntarto, E., & Kusmana, A. (2020). Pemerolehan bahasa anak berkebutuhan khusus (tunarungu) dalam memahami bahasa. In *Jurnal Genre (Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya)* (Vol. 2, Issue 1, pp. 5–11). <https://doi.org/10.26555/jg.v2i1.2051>
- Rachmawati, S., & Muhtadi, M. (2020). Strategi Pemberdayaan Soft Skills Penyandang Disabilitas Di Deaf Caede dan Car Wash Cinere Depok Jawa Barat. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 8(2), 148. <https://doi.org/10.37064/jpm.v8i2.8275>
- Tirdasari, N. L., & Dhewanto, W. (2020). *Critical Success Factors in Business Succession: The Indonesian Family Business*. 141, 74–78. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200514.017>
- Wardhani, M. S., Irwan Harnoko, I., & Utomo, N. W. P. (2022). Desain Visual Permainan Balok “Kajeng Bisu” dengan Budaya Jawa untuk Edukasi Anak Tunarungu. *Jurnal*

*Desain Idea: Jurnal Desain Produk Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya, 21(1), 9. [https://doi.org/10.12962/iptek\\_desain.v21i1.12635](https://doi.org/10.12962/iptek_desain.v21i1.12635)*

**Laporan wawancara**

Sadikin, F. (2024, 29 Mei). Personal Interview

**Artikel dari website tanpa nama penulis**

Undang-undang nomor 8 tahun 2016 pasal 11 tentang hak-hak penyandang disabilitas

Hasil Pencarian - KBBI VI Daring. (n.d.). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tunarungu>