LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

KOMUNIKASI INKLUSIF BARISTA TUNARUNGU DENGAN PELANGGAN NON DISABILITAS DI KAFE KOPI TUTUR RASA CABANG CROWN PRINCE HOTEL SURABAYA

Berbasis Teori Coordinated Management of Meaning (CMM) - Pearce & Cronen

Oleh Nama: Zadid Taqwim (1152200258)

Keterangan: Panduan wawancara ini disusun berdasarkan tiga konsep utama Teori CMM (Pearce & Cronen), yaitu Koherensi, Koordinasi, dan Misteri. Pertanyaan dirancang untuk menggali proses pembentukan dan koordinasi makna dalam interaksi pelayanan, bukan sekadar mendeskripsikan simbol komunikasi yang digunakan.

Karakteristik Barista Tunarungu:

Kategori Informan	Keterangan	Alasan Pemilihan
Barista Tunarungu	Tunarungu, aktif bertugas sebagai *frontliner* pelayanan langsung di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya	Barista tunarungu merupakan pihak yang terlibat langsung dalam proses komunikasi pelayanan. Mereka mengandalkan komunikasi nonverbal dalam setiap interaksi dengan pelanggan sehingga menjadi sumber informasi utama tentang bagaimana makna dibangun dan dikoordinasikan dalam situasi pelayanan.

Karakteristik Pelanggan Non-Disabilitas:

Kategori Informan	Keterangan	Alasan Pemilihan
Pelanggan Lama	Pernah lebih dari satu kali memesan langsung ke barista tunarungu di Kafe ini	Pelanggan lama telah memiliki pengalaman berulang berinteraksi dengan barista tunarungu, sehingga dapat menggambarkan pola komunikasi yang terbentuk dari waktu ke waktu dan bagaimana mereka menyesuaikan diri secara bertahap.
Pelanggan Baru	Baru pertama kali atau jarang berinteraksi langsung dengan barista tunarungu	Pelanggan baru memberikan perspektif awal yang segar tentang bagaimana seseorang memaknai dan merespons interaksi pertama dengan barista tunarungu, termasuk momen ketidakpastian dan proses adaptasi yang terjadi.

Karakteristik PR / Pengelola Kafe:

Kategori Informan	Keterangan	Alasan Pemilihan
Public Relations **/ Pengelola Kafe**	Memahami sistem operasional, media bantu komunikasi, dan kebijakan inklusif Kafe secara menyeluruh	Pihak pengelola merupakan pihak yang memfasilitasi terjadinya komunikasi antara barista tunarungu dan pelanggan melalui penyediaan media bantu dan sistem pelayanan. Mereka dapat menjelaskan sistem yang dirancang untuk mendukung komunikasi inklusif dan bagaimana menangani situasi miskomunikasi di lapangan.

PANDUAN PERTANYAAN WAWANCARA BERBASIS TEORI CMM					
Konsep CMM	**Indikator**	**Tujuan Pertanyaan**	**Pertanyaan untuk Barista Tunarungu**	**Pertanyaan untuk Pelanggan Non-Disabilitas**	**Pertanyaan untuk PR / Pengelola Kafe**
A. KOHERENSI (Coherence) - Proses pembuatan dan pengelolaan makna melalui narasi dan pengalaman					
Koherensi	*Pemaknaan situasi pelayanan*	Mengetahui bagaimana masing-masing pihak memahami dan memaknai situasi pemesanan	Bisa diceritakan, bagaimana Anda biasanya memahami apa yang diinginkan pelanggan saat proses pemesanan berlangsung ?	Bisa ceritakan pengalaman pertama Anda memesan ke barista tunarungu di sini? Apa yang Anda rasakan dan pikirkan saat itu?	Apa yang melatarbelakangi keputusan Kafe untuk mempekerjakan barista tunarungu sebagai *frontliner*, dan bagaimana pihak Kafe memaknai konsep pelayanan inklusif ini?
Koherensi	*Latar belakang & pengalaman komunikasi*	Mengetahui pengalaman sebelumnya yang membentuk cara masing-masing pihak memaknai interaksi	Sebelum bekerja di sini, apakah Anda punya pengalaman berkomunikasi dengan orang yang tidak mengerti bahasa isyarat? Bagaimana pengalaman itu	Apakah sebelum datang ke sini Anda sudah tahu bahwa barista di Kafe ini tunarungu? Dari mana Anda mengetahuinya, dan apakah itu memengaruhi ekspektasi Anda?	Apa saja pelatihan atau pembekalan komunikasi yang diberikan kepada barista tunarungu sebelum mulai bertugas melayani pelanggan?

			memengaruhi cara Anda melayani sekarang?		
Koherensi	*Narasi pengalaman pelayanan (stories lived)*	Mengetahui narasi nyata yang dialami masing-masing pihak dalam proses interaksi	Bisa ceritakan satu pengalaman pelayanan yang paling Anda ingat, baik yang berjalan lancar maupun yang sempat terjadi kesalahpahaman?	Apa yang biasanya Anda ceritakan kepada orang lain tentang pengalaman berkunjung dan memesan di Kafe ini?	Apakah ada kejadian berkesan dari lapangan terkait interaksi antara barista dan pelanggan yang pernah Anda saksikan atau dengar?
B. KOORDINASI (Coordination) - Pola tindakan bersama yang terbentuk dalam proses interaksi pelayanan					
Koordinasi	*Pola komunikasi yang terbentuk*	Mengetahui pola tindakan berulang yang terbentuk dalam proses komunikasi pelayanan	Apakah ada urutan atau cara tertentu yang selalu Anda lakukan setiap kali menerima pesanan dari pelanggan yang tidak bisa bahasa isyarat?	Cara apa yang biasanya Anda gunakan untuk menyampaikan pesanan - menunjuk menu, menulis, atau mencoba isyarat? Apakah cara itu selalu sama setiap kali berkunjung?	Apa saja media atau alat bantu komunikasi yang disediakan Kafe untuk memfasilitasi proses interaksi antara barista dan pelanggan?

Koordinasi	*Penyesuaian tindakan bersama*	Mengetahui bagaimana kedua pihak saling menyesuaikan tindakan untuk mencapai pemahaman bersama	Apa yang biasanya Anda lakukan ketika pelanggan tampak bingung atau tidak memahami apa yang Anda sampaikan?	Apakah Anda pernah mengubah cara berkomunikasi di tengah-tengah proses pemesanan? Apa yang mendorong perubahan itu?	Apakah ada prosedur khusus yang disiapkan Kafe jika terjadi miskomunikasi antara barista dan pelanggan? Bagaimana biasanya ditangani?
Koordinasi	*Pola berulang yang tidak dikehendaki (URP)*	Mengetahui apakah ada miskomunikasi yang terus berulang meski sudah berusaha di atasi	Apakah ada situasi miskomunikasi yang sering terjadi berulang-ulang meski Anda sudah berusaha mengatasinya? Seperti apa situasinya?	Pernahkah terjadi kesalahpahaman dalam proses pemesanan? Bagaimana Anda dan barista akhirnya menyelesaikannya, dan apakah hal serupa pernah terjadi lagi?	Apakah pernah ada keluhan dari pelanggan yang berkaitan dengan komunikasi? Bagaimana pihak Kafe merespons dan menanganinya?
C. MISTERI (Mystery) - Aspek komunikasi yang tidak sepenuhnya dapat dijelaskan, diprediksi, atau dikontrol					
Misteri	*Ketidakpastian dalam interaksi*	Mengetahui momen-momen tak terduga yang muncul dalam proses komunikasi pelayanan	Pernahkah ada respons atau reaksi pelanggan yang membuat Anda terkejut atau sama sekali tidak terduga?	Apakah ada momen dalam interaksi dengan barista yang membuat Anda terkejut atau di luar ekspektasi Anda? Seperti apa?	Apakah ada hal-hal yang tidak terduga yang muncul dalam praktik komunikasi inklusif di Kafe ini, baik positif maupun yang

			Bisa diceritakan?		menjadi tantangan?
Misteri	*Makna yang sulit dijelaskan*	Mengetahui bagaimana masing-masing pihak memaknai aspek komunikasi yang tidak sepenuhnya bisa dijelaskan	Adakah aspek dari proses komunikasi pelayanan di sini yang menurut Anda sulit dijelaskan tapi terasa berjalan begitu saja secara alami?	Adakah bagian dari proses komunikasi dengan barista yang masih membuat Anda penasaran atau belum sepenuhnya dipahami, namun interaksi tetap bisa berjalan?	Menurut Anda, apa yang membuat komunikasi antara barista tunarungu dan pelanggan bisa tetap berjalan meski keduanya tidak memiliki sistem bahasa yang sepenuhnya sama?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

A. Wawancara dengan Pelanggan Baru (Kak Wafi)

Peneliti	:"Permisi kak mau wawancara sebentar apakah boleh boleh sebelumnya, perkenalkan Zadid Taqwim mahasiswa Ilmu Komunikasi semester 8 yang saat ini sedang skripsi dengan judul Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non-disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya. Jadi boleh diperkenalkan dengan kakak siapa?"
Narasumber	:"Boleh boleh, nama saya Wafi Naufal Ridho panggilannya Wafi Saja."
Peneliti	:"Saya Mau tanya untuk kak Wafi Sendiri ke Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Ini sudah berapa kali?"
Narasumber	:"Kebetulan ya kak ini saya baru pertama kali sih ke Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince ini.
Peneliti	:"Baik kak Wafi mau tanya untuk kak Wafi Sendiri tau Kafe ini dari mana?"
Narasumber	:"Nah, kebetulan kan saya sama cewek saya kan mau nongkrong. Nah, sebelum nongkrong kan biasanya kita berdua scroll-scroll TikTok buat nyari rekomendasi Kafe. Dan kebetulan juga maunya nyari yang nggak biasa aja. Experience baru gitu, terus tiba-tiba muncul di FYP beranda TikTok saya, yaitu Kopi Tutur Surabaya. Terus awal-awal saya bisa tahu kalau Kopi Tutur Surabaya ada di Crown Prince itu Pertama dari Tiktok, terus pindah ke IG-nya Kopi Tutur. Nah, di situ ada

tuh kayak Cabang-Cabang mana aja sih. Eh, Cabang-Cabang mana aja sih Kopi Tutur yang ada di Surabaya gitu, Mas."

Pertanyaan Koherensi

Peneliti :"Baik, kak Wafi untuk pertanyaan selanjutnya kak Wafi Bisa ceritakan pengalaman kak Wafi pertama kali memesan ke barista tunarungu di sini? Apa yang kak Wafi rasakan dan pikirkan saat itu**?**"

Narasumber :"Pertama kali memesan di sini, saya sebenarnya sudah tahu sebelumnya kalau baristanya itu tuna rungu, karena kan saya sempat melihat konten tentang Kafe ini di TikTok dan lalu lanjut ke Instagram mereka yang di mana instagram mereka Kopi Tutur Rasa. Jadi saya sudah sedikit mempersiapkan diri. Waktu sampai di kasir, saya menyapa duluan dengan melambaikan tangan, semacam gestur 'halo' gitu. Setelah itu saya langsung berinisiatif sendiri - saya lihat ada buku menu di meja, jadi saya tunjuk-tunjuk pilihan yang ada. Pacar saya juga ikut bertanya soal rekomendasi minuman, tapi karena tidak bisa bicara verbal, kami pakai aplikasi catatan di HP supaya baristanya bisa membaca langsung dan tidak bingung. Jadi keseluruhan proses pemesanan itu memang sepenuhnya nonverbal. Rasanya unik sih, karena ini pertama kalinya saya memesan kopi dengan cara seperti itu - tapi justru menarik, karena ternyata bisa berjalan lancar juga."

Peneliti :"Oke baik ka Wafi untuk pertanyaan selanjutnya Apakah sebelum datang ke sini kak Wafi itu sudah tahu bahwa barista di Kafe ini tunarungu? Dari mana kak Wafi mengetahuinya, dan apakah itu mempengaruhi ekspektasi Anda ?"

Narasumber :“Sudah, saya memang sudah tahu sebelumnya karena pernah lihat konten tentang Kafe ini di media sosial. Untuk ekspektasi, jujur tidak terlalu mempengaruhi sih - maksudnya saya tidak datang dengan bayangan yang berlebihan. Dan ternyata memang sesuai dengan apa yang saya lihat di video, jadi tidak ada yang mengejutkan. Pelayanannya berjalan seperti yang saya perkirakan, bahkan bisa dibilang sesuai ekspektasi..”

Peneliti :“Baik, untuk pertanyaan selanjutnya apa yang biasanya kak Wafi ceritakan kepada orang lain tentang pengalaman kak Wafi berkunjung dan memesan di Kafe ini??”

Narasumber :“Ini pengalaman baru buat saya. Selain nongkrong, saya juga jadi sedikit-sedikit belajar bahasa isyarat di sana. Misalnya, saya baru tahu kalau kata 'kopi' itu bukan dieja huruf per huruf K-O-P-I, tapi ada satu gerakan khusus tersendiri untuk itu - begitu juga dengan 'teh'. Nah, itu yang biasanya saya ceritakan ke teman-teman. Saya bilang, ini tuh Kafe yang bisa buat nongkrong, ngerjain tugas, sekaligus belajar bahasa isyarat. Jadi manfaatnya lebih dari sekadar ngopi biasa.

Pertanyaan Koordinasi

Peneliti :“Baik kak Wafi untuk pertanyaan selanjutnya Cara apa yang biasanya kak Wafi gunakan untuk menyampaikan pesanan - menunjuk menu, menulis, atau mencoba isyarat?”

Narasumber :“Biasanya saya mulai dengan menunjuk menu dulu, itu yang paling mudah dan langsung dipahami. Setelah itu kalau perlu nanya sesuatu yang lebih spesifik, saya pakai catatan di HP. Nah, untuk bahasa isyarat, saya baru belajarnya justru setelah selesai memesan - sambil nongkrong di sana. Jadi setiap

kunjungan berikutnya sedikit demi sedikit saya mulai coba pakai isyarat yang sudah saya pelajari."

Peneliti : "Oke baik kak Wafi, Apakah kak Wafi pernah mengubah cara berkomunikasi di tengah-tengah proses pemesanan? Apa yang mendorong perubahan itu**?**"

Narasumber :"Kalau saya pribadi masih tetap pakai cara yang sama dari awal sih, yaitu notes HP. Misalnya saya ketik langsung di sana, 'saya mau kopi dingin tanpa gula, Americano' - jadi baristanya bisa langsung baca. Bahkan waktu mau nanya sesuatu ke barista pun tetap lewat notes HP. Menurut saya cara itu paling praktis dan paling jelas, jadi belum pernah ada kebutuhan untuk ganti cara di tengah-tengah."

Peneliti :"Baik kak Wafi untuk pertanyaan selanjutnya Pernahkah terjadi kesalahpahaman dalam proses pemesanan? Bagaimana Anda dan barista akhirnya menyelesaikannya.?"

Narasumber :"Kalau miskomunikasi sampai pesanan salah sih tidak ada. Tapi ada satu momen yang cukup bikin bingung, yaitu waktu saya dan cewek saya mau nanya rekomendasi minuman yang paling favorit di sini. Kami bingung gimana cara menyampaikannya - mau ngomong keras rasanya percuma, mau pakai gerakan mulut juga tidak yakin baristanya itu bisa baca karena kan pertama kali, mau pakai isyarat juga belum tahu isyaratnya. Jadi kami itu sempat diam sebentar kak karena bingung. Akhirnya solusinya tetap kembali sih kak ke notes HP tadi kak, ketik pertanyaannya di sana, dan barista langsung bisa merespons. Jadi bukan salah paham soal pesanan, tapi lebih ke momen mencari cara komunikasi yang paling pas."

Pertanyaan Misteri

Peneliti :“Oke baik kak Wafi, Apakah ada momen dalam interaksi dengan barista yang membuat kak Wafi itu terkejut atau di luar ekspektasi Anda? Seperti apa?

Narasumber :“Ada satu momen kecil yang cukup berkesan. Waktu selesai memesan, barista mengucapkan terima kasih pakai bahasa isyarat. Itu di luar ekspektasi saya, karena saya tidak menyangka barista akan tetap menjaga interaksi sampai di bagian penutup seperti itu. Kesannya jadi lebih personal.”

Peneliti :“Oke baik kak Wafi untuk pertanyaan terakhir Adakah bagian dari proses komunikasi dengan barista yang masih membuat kak Wafi ini penasaran atau belum sepenuhnya dipahami, namun interaksi tetap bisa berjalan?

Narasumber :“ada satu momen yang cukup berkesan. Waktu selesai memesan, barista tiba-tiba menggunakan bahasa isyarat ke saya - semacam gestur penutup gitu. Saya tidak tahu persis artinya apa, tapi dari ekspresi wajahnya seperti mengucapkan terima kasih atau sampai jumpa. Itu di luar ekspektasi saya, karena saya kira setelah pesanan dikonfirmasi interaksinya langsung selesai. Ternyata barista tetap menjaga kontak dan menutup interaksi dengan ramah meski tanpa kata-kata verbal. Justru itu yang bikin berkesan’

B. Wawancara dengan Pelanggan Baru (kak Akhdan)

Peneliti :“Permisi kak mau wawancara sebentar apakah boleh boleh sebelumnya, perkenalkan Zadid Taqwim mahasiswa Ilmu Komunikasi semester 8 yang saat ini sedang skripsi dengan judul Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan

Pelanggan Non-disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya. Jadi boleh diperkenalkan dengan kakak siapa?"

Narasumber :"Boleh boleh, nama saya Akhdan Arrafi panggilannya Akhdan."

Peneliti :"Saya Mau tanya untuk kak Akhdan Sendiri ke Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Ini sudah berapa kali?"

Narasumber :"Kebetulan ya kak ini saya baru pertama kali sih ke Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince ini bahkan saya itu sebenarnya cuman nunggu temen aku di hotel ini terus kebetulan ada Kafe itu yaudah akhirnya aku ke Kafe itu mesen minum sambil nunggu temen aku.

Peneliti :"Baik kak Akhdan mau tanya untuk kak Akhdan Sendiri tau Kafe ini dari mana?"

Narasumber :"Saya tahu Kafe ini sebetulnya karena kebetulan. Waktu itu ada teman saya dari luar pulau yang menginap di hotel ini, dan karena Kafe ini satu gedung dengan hotelnya, teman saya mengajak saya ke sini. Saya datang sebagai semacam tour guide dadakan untuk teman saya yang mau keliling Surabaya. Nah, sambil menunggu teman saya turun dari kamar, saya memutuskan pesan kopi dulu - kebetulan juga masih pagi, jadi memang pas buat ngopi."

Pertanyaan Koherensi

Peneliti :"Baik, kak Akhdan untuk pertanyaan selanjutnya kak Akhdan Bisa ceritakan pengalaman kak Akhdan pertama kali memesan ke barista tunarungu di sini? Apa yang kak Akhdan rasakan dan

pikirkan saat itu**?**”

Narasumber :“Waktu pertama pesan, saya langsung lihat menu saja, tidak terlalu perhatin baristanya. Jadi sempat bingung sebentar, kok tidak ada respons. Eh, ternyata baristanya sudah nyodorin HP ke saya duluan dengan bertulisan saya tunarungu. Dari situ baru sadar kalau baristanya tunarungu. Setelah tahu langsung menyesuaikan, pesan lewat ketik di HP. Kebetulan pesanan saya juga tidak ribet, jadi lancar-lancar aja.”

Peneliti :“Oke baik kak Akhdan untuk pertanyaan selanjutnya Apakah sebelum datang ke sini kak Akhdan itu sudah tahu bahwa barista di Kafe ini tunarungu? Dari mana kak Akhdan mengetahuinya, dan apakah itu mempengaruhi ekspektasi Anda ?”

Narasumber :“Tidak tahu sama sekali sebelumnya. Saya ke sini memang awalnya cuma mau jemput teman yang menginap di hotel ini, terus karena ada Kafenya ya sekalian nunggu teman saya turun dari kamarnya saya beli kopi. Jadi waktu proses pesan baru tahu kalau baristanya tunarungu. Reaksi pertama saya ya kaget aja, karena kejadiannya cukup cepat dan tidak ada persiapan sama sekali. Tapi bukan kaget yang takut pesanan bakal salah atau gimana - tidak sampai kepikiran ke sana. Lebih ke kaget karena tidak menyangka aja kalau barista nya tunarungu.”

Peneliti :“Baik, untuk pertanyaan selanjutnya apa yang biasanya kak Akhdan ceritakan kepada orang lain tentang pengalaman kak Akhdan berkunjung dan memesan di Kafe ini?”

Narasumber :“Karena ini baru pertama kali datang, yang paling pertama pasti saya ceritain ke teman saya yang turun dari kamar hotel

tadi - saya bilang, di sini ada loh Kafe yang baristanya tunarungu. Tapi kalau ke orang banyak, saya tidak langsung cerita ke semua orang sih. Lebih ke kalau ada momen yang pas, misalnya ada teman saya yang punya kebutuhan khusus, mungkin saya akan ceritain pengalaman ini sebagai motivasi. Bahwa mereka tetap bisa diterima, tetap bisa bekerja, dan masih banyak tempat yang mau memberi kesempatan."

Pertanyaan Koordinasi

Peneliti :"Baik kak Akhdan untuk pertanyaan selanjutnya Cara apa yang biasanya kak Akhdan gunakan untuk menyampaikan pesanan - menunjuk menu, menulis, atau mencoba isyarat?"

Narasumber :"Saya tidak perlu memikirkan cara komunikasi duluan, karena baristanya sendiri yang berinisiatif. Langsung nyodorin HP ke saya, jadi dari situ saya sudah tahu kita bakal komunikasi lewat teks. Tinggal ketik pesanan, konfirmasi, selesai."

Peneliti :"Oke baik kak Akhdan, Apakah kak Akhdan pernah mengubah cara berkomunikasi di tengah-tengah proses pemesanan? Apa yang mendorong perubahan itu**?**"

Narasumber :"Pernah, waktu itu saya sudah mau pesan tapi tiba-tiba tidak jadi. Karena tidak bisa bilang secara verbal, saya pakai gestur tangan aja - semacam melambaikan tangan sambil menggeleng, tanda tidak jadi pesan. Ternyata baristanya paham. Jadi di momen itu saya tidak perlu ketik di HP, cukup pakai gestur."

Peneliti :"Baik kak Akhdan untuk pertanyaan selanjutnya Pernahkah terjadi kesalahpahaman dalam proses pemesanan? Bagaimana Kak Akhdan dan barista akhirnya menyelesaikannya.?"

Narasumber :“Kesalahpahaman besar sih tidak ada, karena pesanan saya memang tidak rumit. Tapi ada satu momen kecil - saya lupa mencantumkan kalau minta gulanya sedikit waktu ketik pesanan. Begitu sadar, saya langsung melambaikan tangan ke barista, dan baristanya langsung paham, langsung nyodorin HP-nya lagi ke saya buat saya tambahin pesanannya. Jadi cepat selesai.”

Pertanyaan Misteri

Peneliti :“Oke baik kak Akhdan, Apakah ada momen dalam interaksi dengan barista yang membuat kak Akhdan itu terkejut atau di luar ekspektasi Anda? Seperti apa?

Narasumber :“Ada satu momen kecil yang cukup berkesan. Waktu saat memesan barista tersebut menggunakan bahasa isyarat menyapa, barista mengucapkan sapaan pakai bahasa isyarat. Itu di luar ekspektasi saya, karena saya tidak menyangka barista akan tetap menjaga interaksi di bagian pembuka. Kesannya jadi lebih personal.”

Peneliti :“Oke baik kak Akhdan untuk pertanyaan terakhir Adakah bagian dari proses komunikasi dengan barista yang masih membuat kak Akhdan ini penasaran atau belum sepenuhnya dipahami, namun interaksi tetap bisa berjalan?

Narasumber : “ Komunikasi kami memang kebanyakan lewat teks di HP, jadi tidak terlalu banyak gestur yang bikin penasaran. Tapi ada satu yang menarik - waktu barista melakukan gestur terima kasih, saya tidak langsung tahu itu artinya apa. Saya hanya merasa pernah melihatnya di suatu tempat, mungkin dari internet. Baru setelahnya saya sadar, oh ternyata itu artinya

terima kasih. Jadi ada bagian kecil yang tidak langsung saya pahami, tapi interaksinya tetap bisa berjalan."

C. Wawancara dengan Pelanggan Lama (kak Faiz)

Peneliti :"Permisi kak mau wawancara sebentar apakah boleh boleh sebelumnya, perkenalkan Zadid Taqwim mahasiswa Ilmu Komunikasi semester 8 yang saat ini sedang skripsi dengan judul Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non-disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya. Jadi boleh diperkenalkan dengan kakak siapa?"

Narasumber :"Boleh boleh, nama saya Faiz."

Peneliti :"Saya Mau tanya untuk Faiz Sendiri ke Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Ini sudah berapa kali?"

Narasumber :"Sudah Beberapa kali sih kak..

Peneliti :"Baik kak Faiz mau tanya untuk kak Faiz Sendiri tau Kafe ini dari mana?"

Narasumber :"Saya tahu Kafe ini karena kebetulan saya itu pernah menginap di Crown Prince Hotel. Waktu itu saya kan lagi gabut gitu mas iseng jalan-jalan keliling hotel, dan pas lewat area resepsionis ternyata ada Kafe kecil di sana."

Pertanyaan Koherensi

Peneliti :"Baik, kak Faiz untuk pertanyaan selanjutnya Bisa ceritakan pengalaman kak Faiz pertama kali memesan ke barista tunarungu di sini? Apa yang kak Faiz rasakan dan pikirkan saat itu**?**"

Narasumber :“Pertama kali datang, saya kaget. Waktu saya mau pesan, barista langsung menggunakan bahasa isyarat ke saya bahasa isyarat mungkin saya gak tau kayak menyapa kan biasanya kalo cafe orang-orang menyapa kan mengucapkan selamat datang gitukan nah ini beda kayak dia menggunakan bahasa isyarat gitu. nah Karena saya belum paham bahasa isyarat sama sekali, saya akhirnya ingin ketik pesanan lewat keyboard HP dan barista langsung paham. Di situ juga saya baru tahu kalau di tengah kota Surabaya ada Kafe yang mempekerjakan barista tunarungu. Yang menarik, di sana juga disediakan kartu panduan bahasa isyarat, jadi pelanggan bisa sekalian belajar cara memesan menggunakan isyarat.”

Peneliti :“Oke baik terimakasih kak Faiz untuk pertanyaan selanjutnya Apakah sebelum datang ke sini kak Faiz itu sudah tahu bahwa barista di Kafe ini tunarungu? Dari mana kak Faiz mengetahuinya, dan apakah itu mempengaruhi ekspektasi kak Faiz sendiri ?”

Narasumber :“Sebelumnya saya tidak tahu sama sekali kalau di hotel ini itu ada Kafe yang mempekerjakan barista tunarungu. Jadi waktu pertama datang memang kaget, karena tidak banyak Kafe atau tempat kerja yang memberi kesempatan buat teman-teman disabilitas. Untuk ekspektasi pelayanannya, ternyata di luar dugaan - mereka tetap ramah dengan cara mereka sendiri, menyambut dengan bahasa isyarat, dan cara mereka meracik kopinya juga cukup baik. Justru ekspektasi saya jadi tinggi, karena tidak semua orang bisa jadi barista, apalagi dengan kondisi seperti itu.”

Peneliti :“Baik, untuk pertanyaan selanjutnya apa yang biasanya kak

Faiz ceritakan kepada orang lain tentang pengalaman kak Faiz berkunjung dan memesan di Kafe ini?"

Narasumber :"Yang saya ceritakan ke teman-teman biasanya bukan hanya cuma soal kopinya yang enak atau tempatnya yang nyaman, tapi lebih ke pengalaman uniknya - bahwasanya ada sebuah Kafe loh di surabaya yang mempekerjakan barista tunarungu dan tidak semua tempat itu ada dan di sini kita tidak hanya cuma bisa nongkrong biasa, ngopi saja tapi kita juga bisa sekalian belajar bahasa isyarat langsung dengan baristanya lalu kita juga bisa minta buku panduan wawancara untuk kita belajar bahasa isyarat- mulai dari cara kita memesan, berinteraksi, sampai melihat bagaimana barista menggunakan bahasa isyarat dan gestur mereka sehari-hari."

Pertanyaan Koordinasi

Peneliti :"Baik kak Faiz untuk pertanyaan selanjutnya Cara apa yang biasanya kak Faiz gunakan untuk menyampaikan pesanan - menunjuk menu, menulis, atau mencoba isyarat?"

Narasumber :" Karena saya sudah sering ke sini, barista sudah hafal pesanan saya. Saya memang selalu pesan yang sama, americano, jadi begitu datang barista sudah tahu tanpa perlu saya ketik atau tunjuk menu lagi. Di luar urusan pesan memesan, saya juga sering berkomunikasi dengan barista - kadang belajar bahasa isyarat, kadang nanya soal proses bikin kopinya. Jadi interaksinya sudah lebih santai dan dua arah, tidak kaku seperti pertama kali dulu."

Peneliti :"Oke baik kak Faiz, Apakah kak Faiz itu pernah mengubah cara berkomunikasi kak Faiz di tengah-tengah proses

pemesanan? Apa yang mendorong perubahan itu**?**”

Narasumber :“Pernah. Waktu awal-awal belum tahu bahasa isyarat, kalau mau pesan yang dingin atau hangat saya ketik dulu di HP. Tapi lama-lama saya mulai coba pakai gestur - misalnya untuk menunjukkan 'dingin' saya peragakan gerakannya langsung, dan barista paham. Begitu juga waktu mau takeaway, saya peragakan gerakannya. Jadi makin sering ke sini, makin sering saya coba pakai gestur daripada langsung ketik di HP.”

Peneliti :“Baik kak Faiz untuk pertanyaan selanjutnya Pernahkah terjadi kesalahpahaman dalam proses pemesanan? Bagaimana kak Faiz dan barista akhirnya menyelesaikannya.?”

Narasumber :“Sejauh ini belum pernah ada kesalahpahaman dalam pemesanan. Karena barista selalu mengkonfirmasi pesanan dua kali - mulai dari jenis minumannya sampai mau dingin atau hangat. Menurut saya itu cara yang cukup baik untuk menghindari kesalahan, apalagi komunikasinya kan terbatas. Jadi dengan konfirmasi dua kali itu justru membuat saya lebih yakin pesanan saya tidak bakal salah.”

Pertanyaan Misteri

Peneliti :“Oke baik kak Faiz, Apakah ada momen dalam interaksi dengan barista yang membuat kak Faiz itu terkejut atau di luar ekspektasi kak Faiz? Seperti apa?

Narasumber :“Awalnya sempat kepikiran, jangan-jangan pelayanannya lambat atau kurang responsif karena keterbatasan komunikasi. Tapi yang terjadi justru tidak seperti yang saya bayangkan -

barista cukup cepat memahami pesanan dan tetap komunikatif lewat ekspresi wajah dan gestur. Saya sendiri tidak menyangka bisa sepaham itu dengan seseorang tanpa satu kata pun terucap. Itu yang bikin saya terkejut sekaligus nyaman."

Penelit :"Oke baik kak Faiz untuk pertanyaan terakhir Adakah bagian dari proses komunikasi dengan barista yang masih membuat kak Faiz ini penasaran gitu seperti belum sepenuhnya dipahami, namun interaksi kak Faiz tetap bisa berjalan?

Narasumber : " Sampai sekarang saya masih penasaran dengan bahasa isyarat yang mereka pakai sehari-hari, karena ada beberapa yang saya belum pahami artinya. Tapi meskipun begitu, interaksinya tetap bisa berjalan karena barista selalu menyampaikan maksudnya lewat gestur dan ekspresi wajah yang mudah dikenali - yang kita temui juga dalam kehidupan sehari-hari. Jadi meski tidak sepenuhnya paham bahasanya, kita tetap bisa menangkap maknanya."

D. Wawancara dengan Pelanggan Lama (kak Fikri)

Peneliti :"Permisi kak mau wawancara sebentar apakah boleh boleh sebelumnya, perkenalkan Zadid Taqwim mahasiswa Ilmu Komunikasi semester 8 yang saat ini sedang skripsi dengan judul Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non-disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya. Jadi boleh diperkenalkan dengan kakak siapa?"

Narasumber :"Boleh boleh, nama saya Fikri."

Peneliti :"Saya Mau tanya untuk kak Fikri Sendiri ke Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Ini sudah berapa kali?"

Narasumber :“Kebetulan saya sudah sering sih kak kesini.”

Peneliti :“Baik kak Fikri mau tanya untuk kak Fikri Sendiri tau Kafe ini dari mana?”

Narasumber :“ Saya tahu Kafe ini sebetulnya karena dulu 2025 an lupa bulan apa ya mas nah saya pernah nginep dihotel situ dan ketika saya nunggu di resepsionis ternyata ada Kafe nah dari situ saya tau Kafe ini.”

Pertanyaan Koherensi

Peneliti :“Baik, kak Fikri untuk pertanyaan selanjutnya kak Fikri Bisa ceritakan pengalaman kak Fikri pertama kali memesan ke barista tunarungu di sini? Apa yang kak Fikri rasakan dan pikirkan saat itu**?**”

Narasumber :“Pertama kali datang, saya sempat kaget sekaligus bingung. Waktu mau memesan, saya tegur baristanya tapi dia tidak merespons - tidak mendengar. Akhirnya saya coba melambaikan tangan, dan barulah dia menoleh ke saya. Dari situ saya baru sadar kalau baristanya tunarungu. Awalnya saya takut salah komunikasi waktu memesan. Tapi setelah melihat cara mereka berkomunikasi lewat tulisan di HP, gestur, dan ekspresi wajah, saya justru kagum - mereka tetap ramah dan tetap berusaha memahami apa yang pelanggan inginkan..”

Peneliti :“Oke baik kak Fikri untuk pertanyaan selanjutnya Apakah sebelum datang ke sini kak Fikri itu sudah tahu bahwa barista di Kafe ini tunarungu? Dari mana kak Fikri mengetahuinya, dan apakah itu mempengaruhi ekspektasi Anda ?”

Narasumber :“Awalnya saya tidak tahu sama sekali. Tidak ada tulisan atau

tanda apa pun yang memberitahu saya sebelumnya. Jadi waktu pertama datang memang kaget dan bingung - ini manggilnya gimana. Akhirnya pakai lambaian tangan.

Baru di kunjungan kedua atau ketiga saya mulai iseng research di Instagram dan TikTok, dan dari situ baru tahu bahwa barista di sini memang tunarungu. Jadi justru terbalik - saya tahu belakangan, bukan sebelum datang. Untuk ekspektasi, jujur tidak ada yang terlalu wah. Saya datang memang niatnya langsung beli dan menikmati minuman. Tapi di awal sempat kepikiran, kalau komunikasinya seperti ini terus gimana ya. Seiring waktu, beberapa bulan kemudian, saya justru semakin nyaman dengan pola interaksinya - meski memang butuh sedikit penyesuaian di awal."

Peneliti : "Baik, untuk pertanyaan selanjutnya apa yang biasanya kak Fikri ceritakan kepada orang lain tentang pengalaman kak Fikri saat berkunjung dan memesan di Kafe ini?"

Narasumber :"Yang paling sering saya ceritakan itu bukan sekadar soal kopinya enak atau tempatnya bagus, tapi lebih ke pengalamannya. Saya justru sering mengajak teman atau saudara saya untuk langsung merasakan sendiri bagaimana cara memesan ke barista tunarungu. Karena menurut saya, pengalaman pertama berkomunikasi dengan orang tunarungu itu sesuatu yang perlu dirasakan langsung, tidak cukup hanya diceritakan. Saya bilang ke mereka, Kafe ini bukan sekadar tempat nongkrong biasa. Di sini kita belajar jadi lebih sabar, lebih peka, dan lebih paham bagaimana caranya berinteraksi menggunakan media visual atau bahasa isyarat sederhana. Jadi pengalaman yang didapat itu lebih dari sekadar ngopi - ada

komunikasi yang berbeda, dan itu yang bikin berkesan.”

Pertanyaan Koordinasi

Peneliti :“Baik kak Fikri untuk pertanyaan selanjutnya Cara apa yang biasanya kak Fikri gunakan untuk menyampaikan pesanan - menunjuk menu, menulis, atau mencoba isyarat?”

Narasumber :“Awalnya saya bingung - ini komunikasinya gimana. Akhirnya saya mulai dengan texting lewat HP, ketik pesanan langsung di sana supaya baristanya tahu saya mau pesan apa. Cara itu yang paling aman di awal karena tidak butuh persiapan khusus. Lama-lama, seiring sering datang ke sini, saya mulai belajar sedikit-sedikit bahasa isyarat dan gestur sederhana. Dari situ saya mulai beralih - tidak selalu ketik di HP, tapi lebih banyak pakai gestur yang mudah dipahami barista. Jadi cara komunikasi saya tidak selalu sama setiap kunjungan, justru berkembang seiring waktu

Peneliti :“Oke baik kak Fikri terimakasih, untuk pertanyaan selanjutnya Apakah kak Fikri pernah mengubah cara berkomunikasi di tengah-tengah proses pemesanan? Apa yang mendorong perubahan itu**?**”

Narasumber :“Pernah sih. Waktu di tengah-tengah pesan, saya sempat ganti cara. Awalnya saya ketik di HP, tapi barista langsung paham dari gestur saya sebelumnya - jadi dia sudah duluan konfirmasi lewat ekspresi wajah dan gerakan tangan. Dari situ saya sadar, ternyata tidak selalu harus ketik dulu, karena barista sendiri sudah aktif membaca situasi dan merespons. Jadi perubahan caranya lebih karena mengikuti ritme komunikasi yang barista bawa, bukan dari inisiatif saya sendiri.”

Peneliti :“Baik kak Fikri untuk pertanyaan selanjutnya Pernahkah terjadi kesalahpahaman dalam proses pemesanan? Bagaimana Kak Fikri dan barista akhirnya menyelesaikannya.?”

Narasumber :“Pernah ada salah paham, tapi tidak sering. Cara menyelesaikannya biasanya kembali ke media yang paling mudah - barista langsung mengarahkan ke HP atau buku menu untuk mengkonfirmasi ulang pesanan. Lama-lama karena saya memang sering datang, interaksinya jadi lebih cair dan saya sudah lebih paham cara barista menyampaikan sesuatu lewat gestur dan ekspresi wajahnya. Jadi kalau ada yang kurang jelas, kita sama-sama sudah tahu harus menggunakan media apa untuk menyelesaikannya.”

Pertanyaan Misteri

Peneliti :“Oke baik kak Fikri, Apakah ada momen dalam interaksi dengan barista yang membuat kak Fikri sempat terkejut atau di luar ekspektasi Anda? Seperti apa?

Narasumber :“Ada. Awalnya saya berekspektasi komunikasinya itu pasti bakal sangat sulit dan pelayanannya itu jadi lebih lambat dari biasanya. Tapi ternyata itu di luar ekspetasi saya baristanya ternyata cukup cepat memahami pelanggan dan tetap komunikatif lewat ekspresi wajah dan gesturnya. Itu yang bikin saya cukup waw gitu - tidak menyangka bisa merasa senyaman itu padahal tidak ada satu kata pun yang terucap.”

Peneliti : “Oke baik kak Fikri untuk pertanyaan terakhir Adakah bagian dari proses komunikasi dengan barista yang masih membuat kak Fikri ini penasaran atau belum sepenuhnya dipahami, namun interaksi tetap bisa berjalan?

Narasumber : “ Yang masih bikin saya penasaran itu bahasa isyarat barista - jumlahnya banyak dan saya belum sepenuhnya paham semuanya. Tapi justru itu yang bikin saya tertantang untuk belajar lebih. Menurut saya bahasa isyarat itu sebenarnya bahasa yang universal - bukan hanya untuk teman-teman tuli, tapi seharusnya kita yang bisa berbicara secara lisan juga perlu belajar, supaya komunikasi bisa berjalan dua arah. Meski belum sepenuhnya paham, interaksinya tetap bisa berjalan karena barista sendiri selalu berusaha menyampaikan maksudnya lewat gestur dan ekspresi yang mudah dikenali.”

E. Wawancara dengan Barista Tunarungu (kak Dandi)

Peneliti :“Permisi kak mau wawancara sebentar apakah boleh boleh sebelumnya, perkenalkan Zadid Taqwim mahasiswa Ilmu Komunikasi semester 8 yang saat ini sedang skripsi dengan judul Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non-disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya. Jadi boleh diperkenalkan dengan kakak siapa?”

Narasumber :“Boleh boleh, nama saya Dandi.”

Pertanyaan Koherensi

Peneliti :“Baik, kak Dandi sebelumnya mau saya izin memberi pertanyaan jadi pertanyaannya adalah Bisa diceritakan, bagaimana kak Dandi biasanya memahami apa yang diinginkan pelanggan saat proses pemesanan berlangsung?”

Narasumber :“Saat pelanggan datang, saya berdiri menyambut mereka. Kemudian saya langsung menyampaikan 'maaf saya Tuli' menggunakan bahasa isyarat supaya pelanggan langsung tahu

dan bisa menyesuaikan cara komunikasinya dari awal. Setelah itu prosesnya berjalan seperti biasa."

Peneliti :"Oke baik kak Dandi untuk pertanyaan selanjutnya Sebelum bekerja di sini, apakah kak Dandi sendiri itu punya pengalaman berkomunikasi dengan orang yang tidak mengerti bahasa isyarat? Nah Bagaimana pengalaman itu bisa memengaruhi cara kak Dandi melayani sekarang?"

Narasumber :"Pernah. Sebelum bekerja di sini, saya sudah terbiasa berkomunikasi dengan orang yang tidak mengerti bahasa isyarat dengan cara memperagakan gerakan bibir secara jelas dan pelan supaya lawan bicara bisa membaca bibir saya."

Peneliti : "Baik, untuk pertanyaan selanjutnya itu bisa ceritakan satu pengalaman pelayanan yang paling kak Dandi itu ingat, baik yang berjalan lancar maupun yang sempat terjadi kesalahpahaman?"

Narasumber :"Ada satu pengalaman yang cukup saya ingat di awal bekerja di sini. Waktu itu ada pelanggan datang, saya langsung menyampaikan 'maaf saya Tuli' menggunakan bahasa isyarat. Pelanggannya merespons dengan baik, bilang tidak apa-apa. Setelah itu proses pemesanan berjalan lancar - pelanggan langsung menunjuk-nunjuk menu untuk menyampaikan pesanannya. Tidak ada hambatan berarti."

Pertanyaan Koordinasi

Peneliti :"Oke baik kak Dandi untuk pertanyaan selanjutnya Apakah ada urutan atau cara tertentu yang selalu kak Dandi itu sering lakukan setiap kali menerima pesanan dari pelanggan yang tidak bisa bahasa isyarat?"

Narasumber :“Ada kak urutanya. Pertama, saya menyapa pelanggan dengan bahasa isyarat - 'halo'. Setelah itu saya gunakan bahasa isyarat sederhana untuk menunjukkan 'mau pesan?' supaya pelanggan tahu saya siap melayani. Kemudian untuk pesanan makanan, saya tanyakan apakah makan di tempat atau dibawa pulang juga lewat bahasa isyarat dan gestur. Menariknya, banyak pelanggan yang di awal proses pemesanan justru meminta saya mengajari bahasa isyarat abjad A sampai Z dulu sebelum lanjut memesan.”

.”

Peneliti :“Oke baik kak Danditerimakasih, untuk pertanyaan selanjutnya Apa yang biasanya kak Dandi lakukan ketika pelanggan itu seperti tampak bingung atau tidak memahami apa yang kak Dandi sampaikan?”

Narasumber :“Kalau saya melihat pelanggan mulai tampak bingung, saya langsung menyodorkan HP saya supaya mereka bisa mengetik apa yang mereka maksud. Dengan begitu tidak perlu ada kebingungan yang berlarut-larut - langsung ketemu solusinya.”

Peneliti :“Oke terimakasih kak Dandi untuk pertanyaan selanjutnya Apakah ada situasi miskomunikasi yang sering terjadi berulang-ulang meski kak Dandi itu sudah berusaha mengatasinya? Seperti apa situasinya?”

Narasumber :“Situasi yang paling sering terjadi itu ketika pelanggan itu ingin menyampaikan sesuatu tapi tidak tahu harus mulai dari mana kak karena kan mereka tidak bisa bahasa isyarat. Biasanya pelanggan itu terlihat bingung, dan sering kali yang saya lakukan pertama adalah meminta maaf dulu. Dari situ saya

langsung mengarahkan mereka untuk menggunakan chat atau teks di HP supaya komunikasinya bisa berjalan lancar."

Pertanyaan Misteri

Peneliti :"Oke baik kak Dandi, Pernahkah ada respons atau reaksi pelanggan yang membuat Dandi terkejut atau sama sekali tidak terduga? Bisa diceritakan?

Narasumber :"Pernah kak. waktu itu kan saya sedang mengobrol dengan sesama staf menggunakan bahasa isyarat, ada pelanggan yang melihat kami dan langsung bingung. Pelanggan itu melihat gerakan bibir dan bahasa isyarat yang kami gunakan, lalu tampak tidak tahu harus bagaimana - apakah barista di sini semuanya Tuli, dan bagaimana cara memesan yang benar. Reaksi itu tidak saya duga karena bagi saya mengobrol dengan sesama staf pakai bahasa isyarat itu hal yang biasa, tapi ternyata bagi pelanggan yang melihat dari luar itu bisa jadi momen yang membingungkan sekaligus mengejutkan."

Peneliti :"Oke terimakasih Dandi untuk pertanyaan terakhir Adakah aspek dari proses komunikasi pelayanan di sini yang menurut kak Dandi itu sulit dijelaskan tapi terasa berjalan begitu saja secara alami?

Narasumber : " Ada, Pernah waktu saya sedang video call menggunakan bahasa isyarat, ada pelanggan yang tadinya mau memesan - mereka duduk di sofa sambil pegang HP dan melihat ke arah saya. Tapi begitu melihat saya sedang video call pakai bahasa isyarat, mereka jadi kaget dan akhirnya tidak jadi memesan karena bingung. Saya sendiri tidak bisa jelaskan kenapa momen seperti itu bisa membuat pelanggan urung memesan - itu terjadi

begitu saja di luar kendali saya."

F. Wawancara dengan *Public Relation*s (Pak Theo)

Peneliti :"Permisi pak saya boleh izin mau wawancara sebentar, baik sebelumnya perkenalkan terlebih dahulu Zadid Taqwim mahasiswa Ilmu Komunikasi semester 8 yang saat ini sedang skripsi dengan judul Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non-disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya. Jadi boleh diperkenalkan dengan siapa?"

Narasumber :"Salam kenal juga Mas Zadid, salam hangat. dari Crown Prince Hotel Surabaya. Untuk saat ini saya, Theo, selaku *Public Relation*s Executive of Crown Prince Hotel Surabaya mewakili manajemen-manajemen yang bertugas dengan senang hati untuk membantu."

Pertanyaan Koherensi

Peneliti :"Baik, pak Theo sebelumnya mau saya izin memberi pertanyaan jadi pertanyaannya adalah Apa yang melatarbelakangi keputusan Kafe untuk mempekerjakan barista tunarungu sebagai *frontliner*, dan bagaimana pihak Kafe memaknai konsep pelayanan inklusif ini?"

Narasumber :"Kopi Tutur Rasa mulai berjalan sekitar September 2024. Pertimbangan utamanya adalah kesetaraan - kami benar-benar ingin mengajak teman-teman tunarungu/tuli, sebutan yang mereka sendiri lebih nyaman dengar. Ada juga landasan regulasinya, yaitu Perda Nomor 3 Tahun 2013 tentang

perlindungan penyandang disabilitas, yang mewajibkan setiap industri merekrut minimal 1% tenaga kerja disabilitas. Jadi program ini sekaligus menjadi CSR sekaligus memenuhi kewajiban tersebut. Awalnya kami berkenalan dengan komunitas Tuli di Surabaya bernama Tiba, hanya sebatas kolaborasi event. Dari situ muncul permintaan dari teman-teman tuli - ada lowongan tidak? Jujur, kami akui ada sedikit underestimate di awal. Tapi lama-lama kami sadar bahwa mereka bisa melakukan apa yang kami lakukan, asalkan diberi pelatihan. Akhirnya kami berikan pelatihan sekitar dua minggu, dan mereka bisa menjalankannya dengan baik. Di bawah Midtown Hotels Indonesia, ada empat unit di Surabaya dengan masing-masing dua barista, total delapan barista. Tujuan besarnya bukan sekadar mempekerjakan, tapi membekali mereka agar bisa berkembang ke tempat lain. Dan itu terbukti - sekitar 50–60% sudah lulus dari program ini, ada yang bekerja di McDonald's, ada yang wirausaha, bahkan ada yang lanjut S2 beasiswa di Unair, serta satu yang sekarang melatih renang untuk kejuaraan nasional. Kami senang karena teman-teman yang dulu merasa dikucilkan dan takut berinteraksi, sekarang sudah berdamai dengan lingkungan sekitar karena mereka merasa dianggap ada."

Peneliti :"Oke baik pak Theo untuk pertanyaan selanjutnya Apa saja pelatihan atau pembekalan komunikasi yang diberikan kepada barista tunarungu sebelum mulai bertugas melayani pelanggan?"

Narasumber :" Pelatihan awal berlangsung selama dua minggu, fokus pada hard skill - khususnya cara membuat dan menghidangkan

produk kopi. Mulai dari yang paling basic, seperti cara menyeduh kopi, cupping, brewing, sampai latte art. Setelah dua minggu itu selesai, langsung penempatan ke masing-masing unit hotel tanpa training tambahan - mereka langsung dihadapkan dengan tamu secara nyata. Setelah penempatan, ada penyesuaian sesuai prosedur masing-masing hotel. Di Crown Prince misalnya, barista kami Dandi dan Anya kami perlakukan seperti karyawan baru pada umumnya - dikenalkan ke berbagai ruangan, struktur organisasi dari GM ke bawah, brand identity, company profile, sampai house rules hotel. Karena setiap unit punya house rules yang berbeda, itu semua kami jelaskan. Kalau ditanya apakah HR kami kesulitan berkomunikasi dalam proses ini - jujur, sangat iya."

Peneliti :"Baik terimakasih pak Theo, untuk pertanyaan selanjutnya itu Apakah ada kejadian berkesan dari lapangan terkait interaksi antara barista dan pelanggan yang pernah Anda saksikan atau dengar?"

Narasumber :"Ada beberapa momen yang berkesan. Dari sisi internal dulu - awal-awal, komunikasi antara HR dan barista Dandi dan Anya benar-benar penuh hambatan. HR kesulitan memberikan arahan, barista juga kesulitan menyampaikan feedback. Dari situ kami sadar bahwa berkomunikasi dengan teman-teman tuli menggunakan bahasa isyarat itu tidak mudah, dan kami harus belajar banyak. Sekitar 2–3 bulan kemudian, seluruh pegawai Crown Prince sudah bisa sedikit banyak berkomunikasi dengan Dandi dan Anya. Dari sisi tamu, awalnya memang ada keraguan - tamu yang tidak tahu tentang program Kopi Tutur Rasa pasti kaget, bingung, bahkan ragu untuk membeli. Tapi

setelah ada interaksi lebih lanjut, bonding terbentuk. Bahkan sampai ada upselling, foto bersama, saling follow Instagram. Itu momen-momen yang kami tidak duga sebelumnya. Yang selalu kami tekankan adalah - yang harus menyesuaikan itu teman-teman dengar, bukan teman-teman tuli. Banyak orang yang justru judging duluan, padahal yang bisa dilakukan adalah kita yang mengikuti cara komunikasi mereka - lewat notes, gestur, mimik wajah. Kalau itu dipahami, komunikasinya bisa berjalan lancar. Dandi dan Anya juga sempat merasa minder di awal, tapi lama-lama mereka adaptif. Dan yang perlu diingat, kedelapan barista ini semuanya baru pertama kali bekerja - ini pekerjaan pertama mereka."

Pertanyaan Koordinasi

Peneliti :"Oke baik pak Theo untuk pertanyaan selanjutnya Apa saja media atau alat bantu komunikasi yang disediakan Kafe untuk memfasilitasi proses interaksi antara barista dan pelanggan?"

Narasumber :" Kalau dari kami, sebenarnya kami tidak menyediakan yang terlalu wah ya mas. Yang pertama ada buku menu, jadi tamu bisa langsung nunjuk-nunjuk pesanannya tanpa harus ngomong. Lalu ada *standing display* menu yang kami pasang di area Kafe, biar tamu sudah bisa lihat-lihat dulu sebelum sampai ke kasir. Nah selain itu Dandi dan Anya juga sudah terbiasa pakai HP mereka sendiri, jadi kalau ada yang kurang jelas tinggal ketik-ketikan. Dan tentunya ada pin tadi ya yang kami tempel di seragam mereka, bertuliskan Kami Teman Tuli, itu justru salah satu media komunikasi paling sederhana tapi paling efektif menurut kami."

Peneliti : "Oke baik pak Theo terimakasih, untuk pertanyaan

selanjutnya Apakah ada prosedur khusus yang disiapkan Kafe jika terjadi miskomunikasi antara barista dan pelanggan? Bagaimana biasanya ditangani?"

Narasumber :"Tidak ada prosedur yang terlalu mengekang. Justru kami bebaskan Dandi dan Anya untuk bergerak - misalnya kalau ada tamu datang bawa koper, mereka kami bebaskan untuk membantu tanpa harus menunggu instruksi. Pernah ada tamu yang bertanya soal letak toilet, dan meski Dandi dan Anya tidak bisa mendengar, mereka bisa membaca bibir dan langsung mengarahkan tamunya. Tamunya justru kaget - oh, ternyata ini pekerja tuli - dan malah senang. Kalau ada miskomunikasi, kami menyikapinya dengan fair. Kami mengerti, kami mentoleransi, dan kami memaklumi jika ada kesalahan atau salah paham dalam komunikasi. Setelahnya kami berikan arahan lanjutan ke teman-teman tuli, sekaligus memberikan pengertian ke tamu tentang kondisi mereka. Salah satu cara yang kami siapkan untuk meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan adalah pin bertuliskan 'Kami Teman Tuli' yang dikenakan barista. Dengan begitu tamu lebih aware sejak awal dalam merespons dan menyampaikan permintaan. Dan ternyata berhasil - tamu jadi lebih paham tentang kelebihan dan keterbatasan yang ada, dan mereka menyesuaikan diri dengan situasi tersebut."

Peneliti :"Oke terimakasih pak Theo untuk pertanyaan selanjutnya Apakah pernah ada keluhan dari pelanggan yang berkaitan dengan komunikasi? Bagaimana pihak Kafe merespons dan menanganinya"

Narasumber :"Sejauh ini tidak ada keluhan formal yang masuk dari

pelanggan terkait komunikasi. Kalau pun ada miskomunikasi kecil, kami sikapi dengan fair - kami mengerti dan mentoleransi karena memang ada keterbatasan di sisi komunikasi. Kami berikan arahan lanjutan ke Dandi dan Anya, sekaligus memberikan pengertian ke tamu tentang kondisi mereka. Dan secara keseluruhan, sampai sekarang pengalamannya bagus-bagus semua"

Pertanyaan Misteri

Peneliti :"Oke baik pak Theo, pertanyaan selanjutnya Apakah ada hal-hal yang tidak terduga yang muncul dalam praktik komunikasi inklusif di Kafe ini, baik positif maupun yang menjadi tantangan?"

Narasumber :"Yang tidak terduga justru banyak yang positif. Kami tidak menyangka bahwa banyak teman-teman dengar yang datang ke Kopi Tutur Rasa bukan semata-mata untuk ngopi, tapi memang tujuannya ingin belajar bahasa isyarat langsung. Dan Dandi serta Anya dengan senang hati mengajari - mulai dari yang paling basic seperti terima kasih, maaf, enak kopinya, sampai cara memesan kopi dalam bahasa isyarat, bahkan memperkenalkan diri. Kami juga memang menyediakan program pelatihan bahasa isyarat kilat untuk tamu yang datang. Yang menarik, justru momen belajar bahasa isyarat itulah yang menjadi bonding terbesar antara barista dan tamu. Dari situ interaksi jadi jauh lebih hangat dan personal. Dan efeknya terasa - Kopi Tutur Rasa jadi semakin dikenal, banyak yang datang karena penasaran dan ingin merasakan pengalaman itu sendiri. Jadi daya tariknya bukan cuma kopinya, tapi pengalaman komunikasinya itu sendiri."

Peneliti :“Oke terimakasih pak Theo untuk pertanyaan terakhir Menurut pak Theo, apa yang membuat komunikasi antara barista tunarungu dan pelanggan bisa tetap berjalan meski keduanya tidak memiliki sistem bahasa yang sepenuhnya sama?

Narasumber : “ Kalau menurut saya pribadi, komunikasi itu universal. Saya percaya semua orang, bahkan semua makhluk hidup, bisa berkomunikasi satu sama lain dengan caranya masing-masing. Teman-teman tuli punya bahasa mereka sendiri, teman-teman dengar juga punya bahasa mereka sendiri. Kalau kita pikir lebih luas, banyak bahasa daerah yang kita sendiri tidak paham - Sunda, Jawa, dan sebagainya - tapi tetap bisa dikomunikasikan kalau ada unsur kedekatan di dalamnya. Sama halnya dengan teman-teman tuli. Yang membuat komunikasi itu bisa berjalan, menurut saya, adalah tujuan dan keinginan. Saya sendiri jujur kesulitan belajar bahasa isyarat, tapi karena harus memberikan arahan dan menjelaskan aturan perusahaan ke Dandi dan Anya, mau tidak mau saya harus belajar. Dan ternyata bisa, karena ada kemauan dan rasa ingin tahu. Teman-teman tuli sebenarnya sangat senang kalau punya teman dengar baru. Tapi mereka juga sering merasa menyerah duluan - karena sudah berusaha menyampaikan sesuatu, tapi tidak dipahami. Itu yang bikin mereka desperate. Makanya saya selalu bilang ke mereka, maaf saya belum bisa bahasa isyarat, tolong ajari saya, kalian yang sabar ya. Dan lama-lama bisa. Ada hal menarik lain - kalau sudah dekat dengan teman-teman tuli, kita bisa minta julukan dalam bahasa isyarat. Mereka akan memberi nickname berdasarkan ciri fisik atau pengalaman kita, misalnya yang pakai kacamata, gerakannya menunjuk kacamata. Itu yang bikin semuanya jadi sangat menyenangkan.”

Lampiran 3 Dokumentas Wawancara

Bukti Wawancara dan Observasi



Wawancara dengan pak Theo Selaku *Public Relation*s Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Surabaya



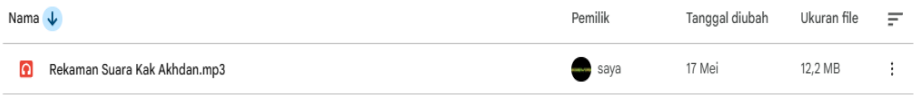
Dokumentasi Observasi pada hari pertama



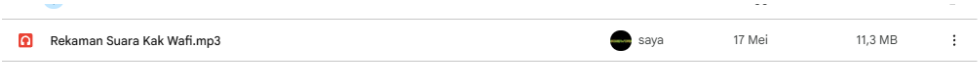
Wawancara dengan Dandi sebagai barista tunarungu dan ditemani oleh team operasional



Wawancara dengan Fikri sebagai pelanggan lama



Rekaman Suara Wawancara dengan Akhdan Arrafi sebagai pelanggan baru



Rekaman Suara Wawancara dengan Wafi Naufal Ridho sebagai pelanggan baru

Lampiran 4 Bukti Cek Turnitin

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN
Nomor:577/K/LOD/V/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom
NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Zadid Taqwim
NBI : 1152200258

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.
Surat Keterangan ini diberikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran Ujian Skripsi"
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 31 Mei 2026

Mengetahui
Kepala Lab. Otoda,

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom

Skripsi

ORIGINALITY REPORT

3%	3%	0%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unissula.ac.id Internet Source	<1%
2	library.binus.ac.id Internet Source	<1%
3	docplayer.info Internet Source	<1%
4	fyb.detik.com Internet Source	<1%
5	www.tiket.com Internet Source	<1%
6	Submitted to UPH College - Jakarta Student Paper	<1%
7	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1%
8	repository.undaris.ac.id:8080 Internet Source	<1%
9	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	<1%
10	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1%
11	beritasatumedia.cld.bz Internet Source	<1%
12	madewahyudisubrata.blogspot.co.id	

Lampiran 5 Bukti Publikasi Jurnal

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ♦Ilmu Administrasi Negara ♦Ilmu Administrasi Niaga ♦Ilmu Komunikasi
♦Magister Administrasi Publik ♦Magister Ilmu Komunikasi ♦Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Nomor : 084/K/ILKOM/FISIP/VII/2026
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan Penerimaan Artikel

Kepada Yth
Zadid Taqwim

Berdasarkan hasil review artikel yang saudara/i kirimkan dengan judul :

"KOMUNIKASI INKLUSIF BARISTA TUNARUNGU DENGAN PELANGGAN NON DISABILITAS DI KAFE CROWN PRINCE SURABAYA"

Maka dengan ini menyatakan artikel tersebut layak terbit untuk di publikasikan di **Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi (SEMAKOM) Juli 2026, Vol. 04, No. 02.**
Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Surabaya, 01 Juli 2026
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Hajidah Fildzahun Nadhilah Kusnadi, S.Sos., M.A
NPP. 20150220864

Lampiran 6 Surat Izin Meneliti

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ♦Ilmu Administrasi Negara ♦Ilmu Administrasi Niaga ♦Ilmu Komunikasi
♦Magister Administrasi Publik ♦Magister Ilmu Komunikasi ♦Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 6 Mei 2026

Nomor : 0973/K/FISIP/V/2026
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Public Relations Kafe Kopi Tutur Rasa
Cabang Crown Prince Hotel Surabaya
Jl. Bumi Mandiri Tower I, Jl. Basuki Rahmat No.123, Embong Kaliasin,
Kec. Genteng, Surabaya, Jawa Timur 60271

Dengan hormat.
Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.
Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Zadid Taqwim (1152200258)	Jl. Kedurus Dukuh Gang 9a No. 9, Kec. Karang Pilang, Surabaya	082334659007

Guna melakukan pengambilan data di:

"Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: **"Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu dengan Pelanggan Non-Disabilitas di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya**".

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan,

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP 20110.86.0062

Lampiran 7 Lembar Persetujuan Proposal Skripsi

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	**: Zadid Taqwim**
NBI	**: 1152200258**
Judul	**: Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya**

Surabaya, 11 Juni 2026

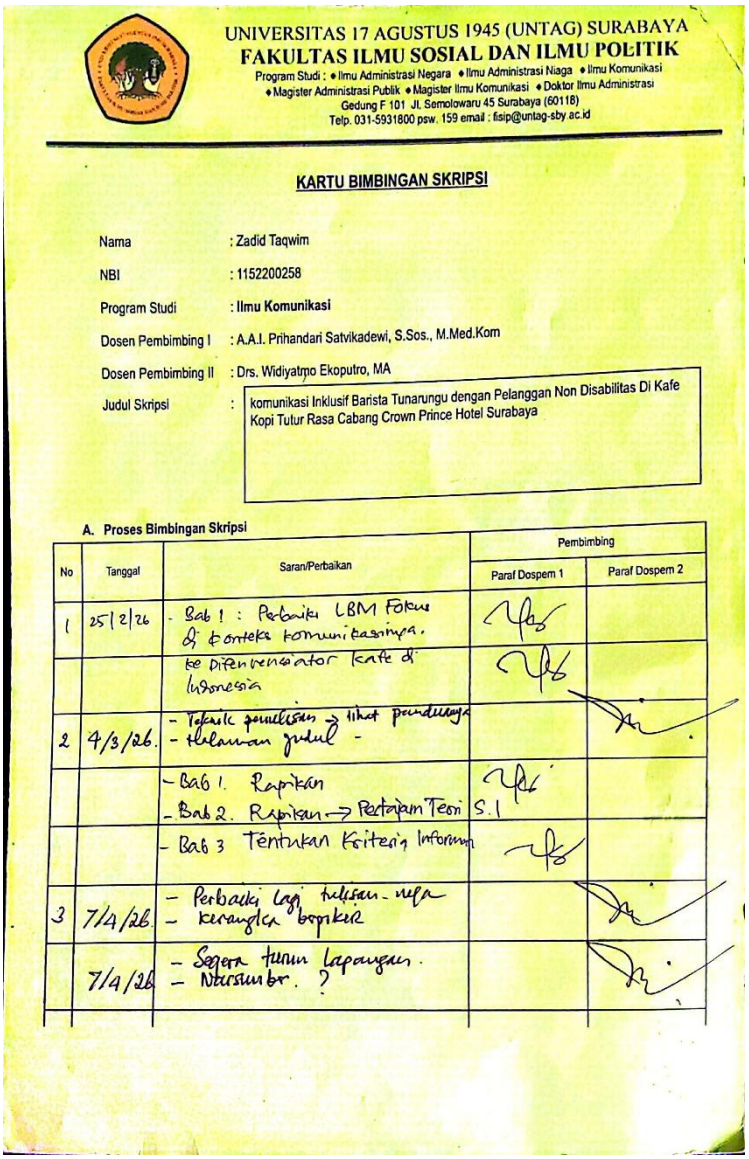
Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110.86.0062

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1

A.A.I Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M.Med.Kom
NPP.20130.100596

Lampiran 8 Bukti Kartu Bimbingan



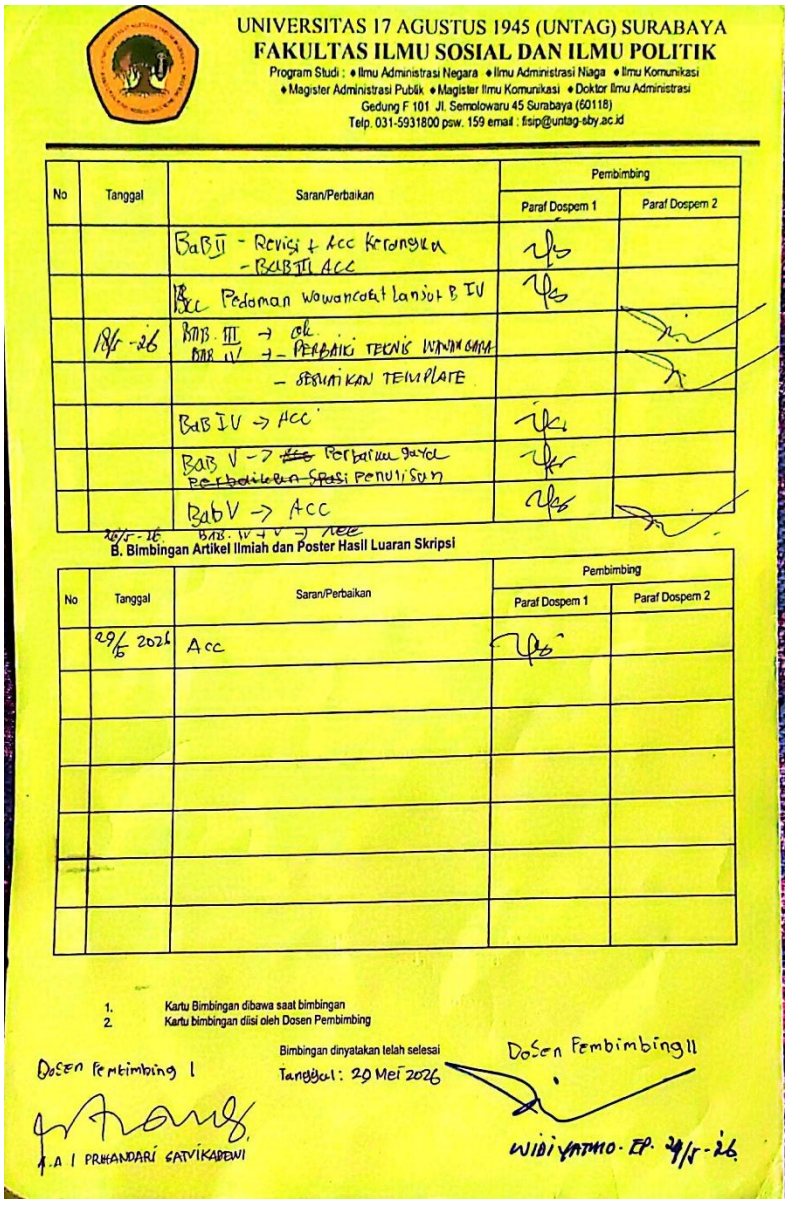
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : • Ilmu Administrasi Negara • Ilmu Administrasi Niaga • Ilmu Komunikasi
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Zadid Taqwim
NBI : 1152200258
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Dosen Pembimbing I : A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M.Med.Kom
Dosen Pembimbing II : Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA
Judul Skripsi : komunikasi Inklusif Barista Tunarungu dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya

A. Proses Bimbingan Skripsi

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	25/2/26	- Bab I : Perbaiki LBM Fokus di konteks komunikasinya.		
		ke Differensiator kafe di Indonesia		
2	4/3/26	- Teknik penulisan → tiket pendukung - Halaman judul -		
		- Bab 1. Rapikan - Bab 2. Rapikan → Pertajam Teori S.I		
		- Bab 3 Tentukan Kriteria Informan		
3	7/4/26	- Perbaiki lagi tulisan - rapi - kerangka berpikir		
	7/4/26	- Segera turun lapangan. - Narasumber. ?		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ♦Ilmu Administrasi Negara ♦Ilmu Administrasi Niaga ♦Ilmu Komunikasi
♦Magister Administrasi Publik ♦Magister Ilmu Komunikasi ♦Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
		Bab II - Revisi & Acc Kerangka - Bab III Acc		
		Acc Pedoman Wawancara lanjut Bab IV		
	18/5-26	Bab III → ok Bab IV → - Perbaiki teknik penulisan - sesuaikan template		
		Bab IV → Acc		
		Bab V → ~~Acc~~ Perbaikan saran ~~Perbaikan~~ Spasi penulisan		
		Bab V → Acc		

20/5-26 Bab. IV → V → Acc

B. Bimbingan Artikel Ilmiah dan Poster Hasil Luaran Skripsi

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	29/5 2026	Acc		

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai
Tanggal: 29 Mei 2026

Dosen Pembimbing I

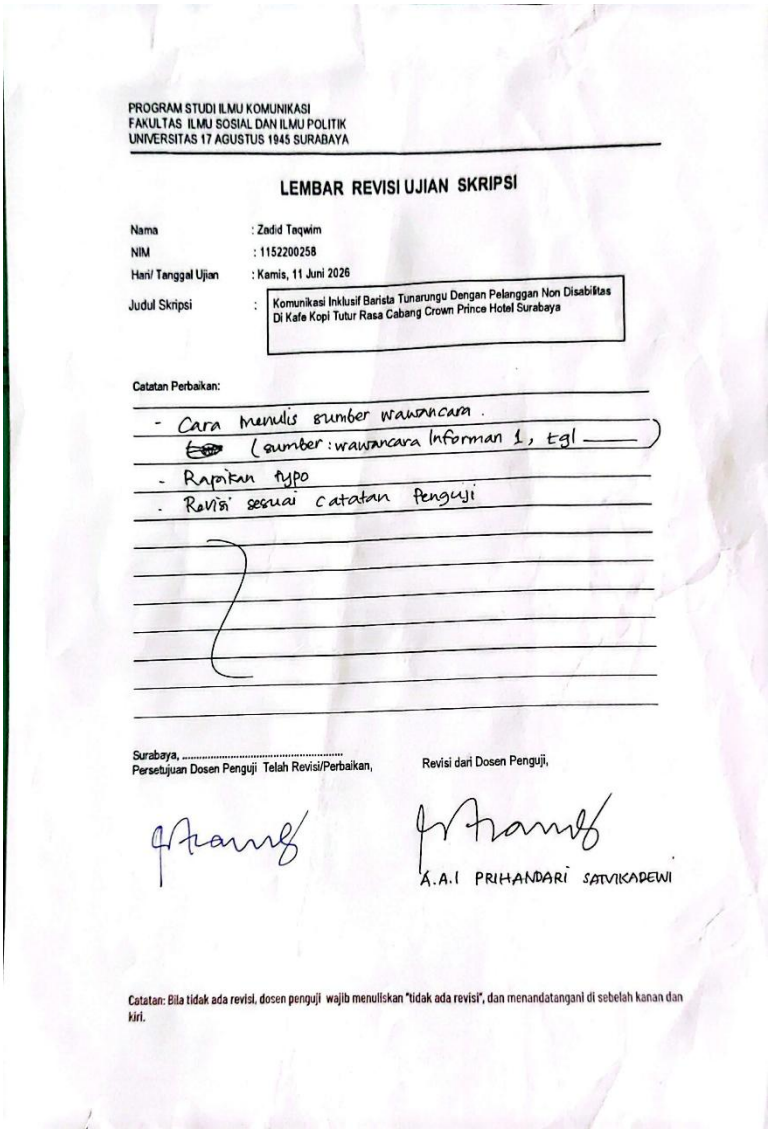
A.A I PRIHANDARI SATVIKADEWI

Dosen Pembimbing II

WIDIYATMO. EP. 29/5-26

Lampiran 9 Lembar Perintah Revisi

Dosen Penguji 1



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Zadid Taqwim
NIM : 1152200258
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 11 Juni 2026
Judul Skripsi : Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya

Catatan Perbaikan:

- Cara menulis sumber wawancara.
  (sumber : wawancara informan 1, tgl ____)
- Rapikan typo
- Revisi sesuai catatan penguji

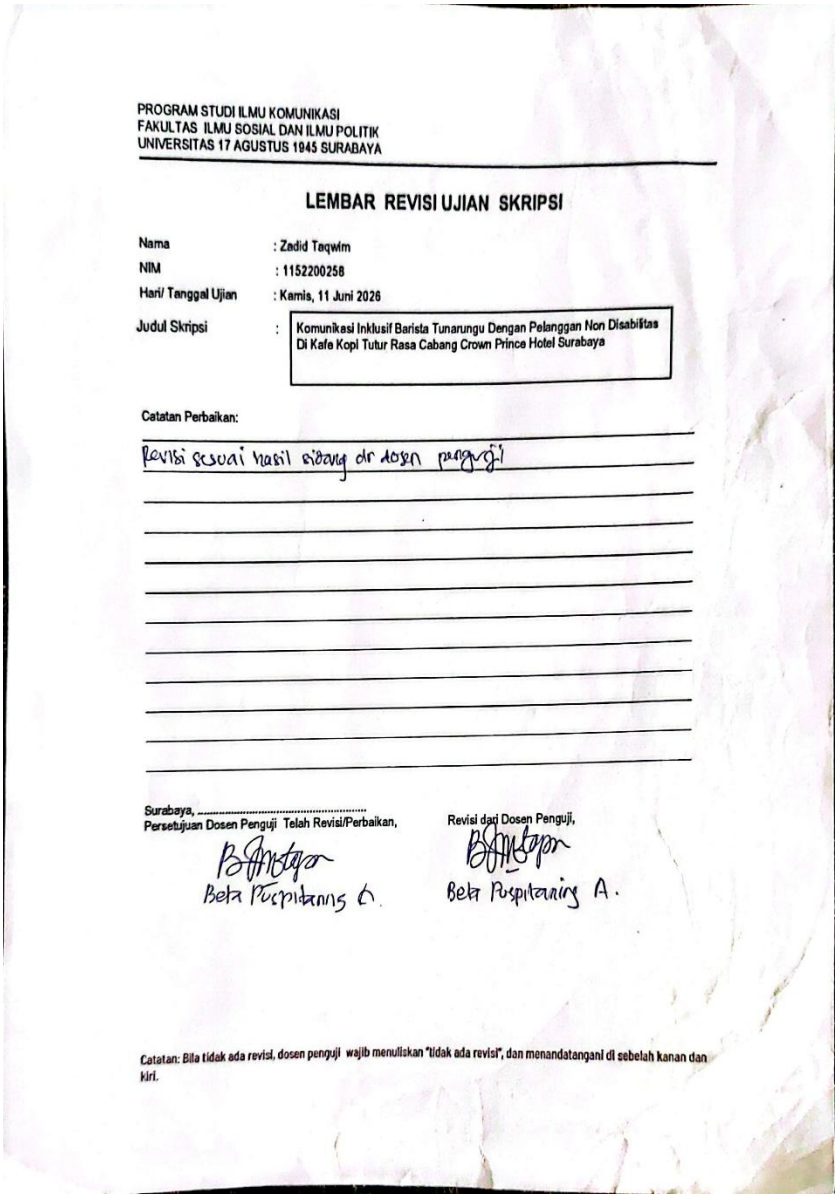
Surabaya, ...
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

A.A.I PRIHANDARI SATVIKADEWI

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Dosen Penguji 2



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Zadid Taqwim
NIM : 1152200258
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 11 Juni 2026
Judul Skripsi : Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya

Catatan Perbaikan:

Revisi sesuai hasil sidang dr dosen penguji

Surabaya, ...
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

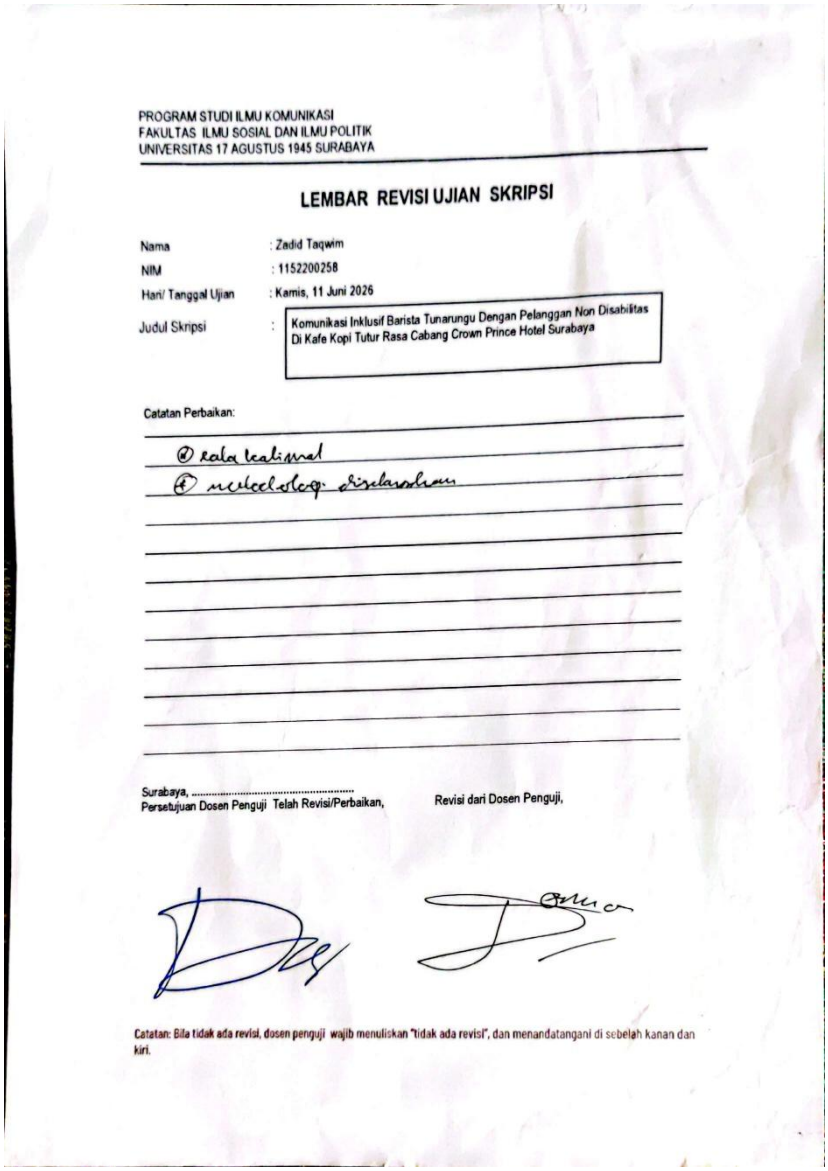
Beta Puspitarini M.

Revisi dari Dosen Penguji,

Beta Puspitarini A.

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Dosen Penguji 3



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Zadid Taqwim
NIM : 1152200258
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 11 Juni 2026
Judul Skripsi : Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya

Catatan Perbaikan:

① kata kata imal
② metodologi disesuaikan

Surabaya, ...
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.