



**Komunikasi Penyandang Disabilitas *Down Syndrome*: Studi Kasus
Barista di *Coffee Shop***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh

Gelar Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh :
Nahla Kautsar
41182037220072

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA, DAN BAHASA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA**

2026 M / 1448 H

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa penelitian yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan penelitian ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 14 Juli 2026

Penulis



Nahla Kautsar
41182037220072

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Penyandang Disabilitas *Down syndrome*:
Studi Kasus Barista di *Coffee Shop*

Nama : Nahla Kautsar

NPM : 41182037220072

Konsentrasi : *Public Relations*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Komunikasi Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa, Universitas Muhammadiyah Indonesia.

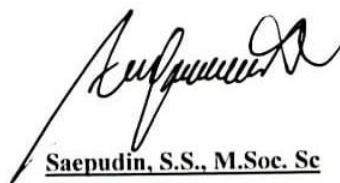
Bekasi, 14 Juli 2026

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Winda Primasari, M.Si
NRP. 45.1.01.02.2012.016

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Saepudin, S.S., M.Soc. Sc
NRP. 45.1.01.11.2011.031

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul: Komunikasi Penyandang Disabilitas *Down syndrome*: Studi Kasus Barista di *Coffee Shop*

telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 27 Juli 2026

Waktu : 14.20 – 15.00

Oleh

Nama : Nahla Kautsar

NPM : 41182037220072

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi

Dewan Penguji

Ketua Penguji	:	Miftakhudin, M.I.Kom	
Penguji I	:	Iwan Samariansyah, M.Si	
Penguji II	:	Saepudin, S.S, M.Soc. Sc	

Bekasi, 6 Agustus 2026

Mengesahkan,

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,

Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa,


Saepudin, S.S., M.Soc.Sc
NRP. 45.1.01.11.2011.031


Dr. Winda Primasari, M.Si
NRP. 45.1.01.02.2012.016

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini dengan judul "Komunikasi Penyandang Disabilitas Down Syndrome: Studi Kasus Barista di Coffee Shop ." Dalam menyusun proposal skripsi, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Saepudin, S.S., M.Soc.Sc., selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa Universitas Muhammadiyah Indonesia (UNISMA Bekasi).
2. Ibu Dr. Winda Primasari, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Bapak Saepudin, S.S., M.Soc.Sc., selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan memberikan masukan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Semoga ilmu yang bapak berikan menjadi amal jariyah.
4. Seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Indonesia (UNISMA Bekasi) yang telah memberikan ilmunya dengan tulus kepada penulis.
5. Staff Tata Usaha FKSB Universitas Muhammadiyah Indonesia (UNISMA Bekasi) yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Keluarga tercinta, khususnya ibu dan ayah, atas doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, serta dukungan moral dan material yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis.
7. Atas do'a dari keluarga besar yang tiada henti, dankasih sayang yang tulus
8. Nurlaila Qodariah, Nia Safitri, Andi Khaerunisa, dan Yulia Ulfah, selaku sahabat penulis, yang senantiasa hadir sebagai sahabat berbagi cerita, pendengar setia, serta pemberi semangat dalam setiap proses yang penulis lalui.
9. Para informan dan key informan, yang dengan kerelaan hati telah membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang sangat berarti bagi penelitian ini.

10. Teman-teman satu bimbingan, dan teman-teman lainnya, yang telah menjadi rekan seperjuangan, saling menguatkan, berbagi pengalaman, serta memberikan semangat selama proses penyusunan seminar proposal ini.
11. Seluruh pihak yang telah terlibat dan membantu peneliti dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Namun, tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih atas segala do'a dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk perbaikan kedepannya agar lebih baik lagi.

Bekasi, 14 Juli 2026

Penulis



Nahla Kautsar

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	18
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	19
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	20
PRAKATA	21
DAFTAR ISI	23
DAFTAR GAMBAR.....	24
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	25
1. LATAR BELAKANG	26
2. METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3. HASIL DAN PEMBAHASAN	29
Hasil Penelitian.....	29
Komunikasi Down Syndrome dengan Rekan Kerja.....	30
Komunikasi Layanan Barista <i>Down Syndrome</i> kepada pelanggan	32
Hambatan Komunikasi dalam Pelayanan	35
Pembahasan	36
4. KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pendampingan Membuat Kopi	31
Gambar 2. Interaksi Sosial Barista <i>Down Syndrome</i>	33
Gambar 3. Koordinasi Sesama Rekan Kerja	34
Gambar 4. Barista Down Syndrome Menunjukkan Kesopanan.....	34

Komunikasi Penyandang Disabilitas *Down Syndrome*: Studi Kasus Barista di *Coffee Shop*

Nahla Kautsar¹, Saepudin²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Indonesia

*Penulis Korespondensi: nahlakautsar24@gmail.com, kang_aef@unismabekasi.ac.id

Abstract. *People with Down syndrome still face limitations in obtaining employment, particularly those requiring customer communication skills. This study aims to analyze the service communication between baristas with Down syndrome and customers in an inclusive coffee shop. The research used a qualitative approach with a case study method. Informants included two baristas with Down syndrome as primary informants, three non-disabled employees, and three customers as supporting informants. The results indicate that service communication was quite effective through the use of verbal and nonverbal communication, supported by communication adjustments from coworkers and customers. The dominant form of communication accommodation was a convergence strategy, namely the use of simple language, clear instructions, a slower speech rate, and the use of facial expressions, eye contact, and gestures. Although there were challenges in understanding complex information, these obstacles could be overcome through support from coworkers and an inclusive work environment. These findings suggest that successful service communication depends not only on the abilities of baristas with Down syndrome, but also on the support of the work environment and the willingness of customers to adapt, resulting in effective and inclusive service.*

Keywords: *barista Down Syndrome, communication accommodation, inclusive work environment, service communication.*

Abstrak. Orang dengan disabilitas Down Syndrome masih menghadapi keterbatasan dalam memperoleh pekerjaan, terutama yang menuntut kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis komunikasi layanan barista penyandang Down Syndrome kepada pelanggan di sebuah coffee shop inklusif. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Informan terdiri atas dua barista penyandang Down Syndrome sebagai informan utama, tiga karyawan non-disabilitas, dan tiga pelanggan sebagai informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi layanan berlangsung cukup efektif melalui penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal yang didukung oleh penyesuaian komunikasi dari rekan kerja dan pelanggan. Bentuk akomodasi komunikasi yang dominan adalah strategi konvergensi, yaitu penggunaan bahasa sederhana, penyampaian instruksi yang jelas, tempo bicara yang lebih lambat, serta pemanfaatan ekspresi wajah, kontak mata, dan gestur. Meskipun terdapat hambatan dalam memahami informasi yang kompleks, kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan rekan kerja dan lingkungan kerja yang inklusif. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi layanan tidak hanya bergantung pada kemampuan barista penyandang Down Syndrome, tetapi juga pada dukungan lingkungan kerja dan kesediaan pelanggan untuk beradaptasi sehingga tercipta pelayanan yang efektif dan inklusif.

Kata kunci: akomodasi komunikasi, Barista Down Syndrome, komunikasi layanan, lingkungan kerja inklusif.

1. LATAR BELAKANG

Interaksi sosial manusia dipengaruhi oleh berbagai kondisi individu, termasuk kondisi penyandang disabilitas yang memiliki karakteristik komunikasi berbeda dengan individu tanpa disabilitas. Penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki hambatan fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam jangka waktu yang lama sehingga dapat mengalami keterbatasan dalam berpartisipasi secara penuh dan efektif di lingkungan sosial, termasuk di dunia kerja (Ghazia & Rusmawan, 2023). Salah satu tantangan yang masih dihadapi penyandang disabilitas adalah terbatasnya kesempatan memperoleh pekerjaan. Rokhim (2015) menyatakan bahwa penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan dalam mengakses lapangan pekerjaan. Kondisi tersebut diperkuat oleh data Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) tahun 2020 yang menunjukkan bahwa dari sekitar delapan juta angkatan kerja penyandang disabilitas, hanya sekitar 9% yang berhasil terserap ke dunia kerja (Narungan et al., 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas masih belum optimal meskipun berbagai kebijakan mengenai inklusi ketenagakerjaan telah diterapkan.

Salah satu kelompok penyandang disabilitas yang menghadapi tantangan komunikasi cukup kompleks adalah penyandang *Down Syndrome*. *Down Syndrome* merupakan kondisi genetik yang menyebabkan individu mengalami hambatan pada perkembangan intelektual disertai karakteristik fisik tertentu yang memengaruhi kemampuan kognitif, bahasa, dan interaksi sosial (Trustisari, Hastin; Fadiah, 2024) (Trustisari et al., 2024). Hambatan komunikasi yang dialami penyandang *Down Syndrome* berdampak pada kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi, memahami instruksi, serta membangun hubungan sosial dengan lingkungan sekitarnya (Narungan et al., 2025). Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi penyandang *Down Syndrome* dapat berkembang melalui stimulasi yang tepat, pelatihan yang berkelanjutan, serta dukungan dari keluarga dan lingkungan sosial. Peran orang tua menjadi faktor penting dalam membangun rasa percaya diri, kemandirian, dan kemampuan komunikasi karena keterlibatan keluarga secara konsisten berkontribusi terhadap perkembangan intelektual maupun emosional penyandang *Down Syndrome* (Rafiva et al., 2025).

Kesempatan bekerja merupakan salah satu bentuk partisipasi sosial yang penting bagi penyandang disabilitas. Saat ini berbagai perusahaan, khususnya pada industri

makanan dan minuman, mulai membuka peluang kerja yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas, termasuk penyandang *Down Syndrome*. Salah satu profesi yang mulai banyak melibatkan penyandang disabilitas adalah barista. Dalam menjalankan pekerjaannya, seorang barista tidak hanya dituntut memiliki keterampilan teknis dalam meracik minuman, tetapi juga kemampuan berkomunikasi dengan rekan kerja maupun pelanggan. Oleh karena itu, lingkungan kerja yang inklusif umumnya menerapkan sistem komunikasi yang fleksibel melalui penyampaian instruksi yang sederhana, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta pendampingan langsung dari rekan kerja yang lebih berpengalaman. Strategi komunikasi tersebut tidak hanya membantu penyandang *Down Syndrome* memahami tugas dan tanggung jawab pekerjaannya, tetapi juga mendukung peningkatan kemampuan komunikasi, kemandirian, serta kepercayaan diri dalam menjalankan aktivitas kerja (Soeyoedi et al., 2025).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penyandang disabilitas mampu bekerja secara produktif apabila memperoleh pelatihan, pendampingan, dan dukungan lingkungan yang memadai (Putriana et al., 2025). Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pelatihan keterampilan komunikasi, pendidikan, maupun dukungan keluarga terhadap penyandang *Down Syndrome*. Penelitian yang mengkaji bagaimana proses komunikasi penyandang *Down Syndrome* dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya, khususnya pada industri makanan dan minuman yang menuntut interaksi intensif dengan rekan kerja dan pelanggan, masih relatif terbatas. Padahal, lingkungan kerja memiliki karakteristik komunikasi yang berbeda dengan lingkungan keluarga maupun pendidikan karena melibatkan koordinasi kerja, pelayanan pelanggan, serta tuntutan profesional. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana penyandang *Down Syndrome* membangun komunikasi dalam lingkungan kerja yang inklusif (Jannah & Gumelar, 2024).

Penelitian ini menggunakan Teori Akomodasi Komunikasi (*Communication Accommodation Theory*) yang dikemukakan oleh Howard Giles sebagai landasan teoritis. Teori ini menjelaskan bahwa individu cenderung menyesuaikan cara berkomunikasi ketika berinteraksi dengan orang lain melalui perubahan pada kecepatan berbicara, pemilihan kata, intonasi, kontak mata, ekspresi nonverbal, maupun perilaku komunikasi lainnya untuk menciptakan hubungan yang lebih efektif dan mengurangi perbedaan sosial (Mukarom, 2021). Dalam konteks lingkungan kerja, teori ini relevan untuk menjelaskan

bagaimana penyandang *Down Syndrome* maupun rekan kerjanya melakukan penyesuaian komunikasi agar proses kerja dan pelayanan kepada pelanggan dapat berlangsung secara efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada permasalahan mengenai Bagaimana komunikasi layanan kepada pelanggan, pekerja disabilitas *down syndrome* di salah satu *coffee shop* serta bagaimana bentuk akomodasi komunikasi yang terjadi dalam lingkungan kerja tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi penyandang disabilitas *Down Syndrome* yang berprofesi sebagai barista dengan menggunakan perspektif Teori Akomodasi Komunikasi sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi pada lingkungan kerja yang inklusif serta menjadi referensi bagi perusahaan dalam menciptakan praktik komunikasi yang lebih ramah bagi penyandang disabilitas.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam proses komunikasi interpersonal penyandang disabilitas *Down Syndrome* dalam lingkungan kerja yang inklusif. Pendekatan kualitatif dipilih karena berfokus pada pemaknaan suatu fenomena sosial berdasarkan pengalaman dan interaksi subjek penelitian, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses komunikasi yang terjadi (Agustin, 2024).

Penelitian dilaksanakan pada Desember 2025 – Juni 2026 di salah satu *coffee shop* X yang mempekerjakan barista penyandang disabilitas *Down Syndrome*. Subjek penelitian terdiri atas dua orang barista penyandang disabilitas *Down Syndrome* sebagai keyinforman, tiga orang karyawan *non-disabilitas* sebagai informan, serta tiga orang pelanggan sebagai informan pendukung. Objek penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh barista penyandang disabilitas *Down Syndrome* dalam berinteraksi dengan rekan kerja dan pelanggan di lingkungan kerja yang inklusif.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti sehingga mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian (Chaniati, 2025). Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti (*human instrument*) yang berperan secara langsung dalam proses pengumpulan, analisis, dan

interpretasi data. Untuk mendukung proses penelitian, peneliti menggunakan pedoman observasi, pedoman wawancara mendalam (*in-depth interview*), alat perekam, serta dokumentasi yang berkaitan dengan aktivitas komunikasi di lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses komunikasi yang terjadi antara barista penyandang disabilitas *Down Syndrome* dengan rekan kerja maupun pelanggan dalam aktivitas kerja sehari-hari Sugiyono (2019). Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan bentuk komunikasi yang dialami oleh para informan Kriyantono (2020). Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan, dokumen, maupun arsip lain yang berkaitan dengan penelitian (Rosyidah et al., 2021)

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2021). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari informan kunci, informan, dan informan pendukung, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga kredibilitas data dapat terjamin.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa barista penyandang disabilitas *Down Syndrome* mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui komunikasi verbal dan nonverbal sesuai dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa barista penyandang disabilitas *Down Syndrome* mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui komunikasi verbal dan nonverbal sesuai dengan kemampuan masing-masing individu. Komunikasi verbal dilakukan dengan menyapa pelanggan, menjelaskan menu menggunakan bahasa sederhana, menerima dan mengonfirmasi pesanan, serta mengucapkan terima kasih setelah pelayanan selesai (Rubiani et al., 2023). Sementara itu, komunikasi nonverbal ditunjukkan melalui senyuman sebagai bentuk keramahan saat menyambut dan melayani pelanggan dan ekspresi wajah untuk mendukung penyampaian pesan, kontak mata sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan, serta gestur menunjuk

menu dan gerakan tubuh saat mengantarkan pesanan untuk memperjelas penyampaian informasi dan mendukung kelancaran pelayanan (Andreansyah et al., 2024).

Kemampuan komunikasi tersebut didukung oleh pelatihan, pendampingan, serta arahan dari rekan kerja yang menggunakan bahasa sederhana dan memberikan contoh secara langsung. Selain itu, pelanggan juga menunjukkan sikap positif dengan menyesuaikan cara berkomunikasi sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik. Temuan ini menunjukkan adanya proses konvergensi dalam Teori Akomodasi Komunikasi, yaitu penyesuaian cara berkomunikasi antara barista, rekan kerja, dan pelanggan untuk menciptakan interaksi yang efektif dalam lingkungan kerja yang inklusif.

Komunikasi Down Syndrome dengan Rekan Kerja

Pada Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antara barista penyandang Down Syndrome dengan rekan kerja berlangsung secara aktif dalam mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari di coffee shop. Interaksi tersebut terjadi pada saat pembagian tugas, penyampaian arahan, koordinasi selama proses pelayanan, hingga pemberian bantuan ketika barista mengalami kesulitan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, komunikasi yang terjalin dilakukan secara dua arah dengan menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami sehingga memudahkan barista dalam menerima informasi dan menjalankan pekerjaannya. Selain itu, rekan kerja juga memberikan pendampingan dan pengulangan instruksi apabila diperlukan agar proses komunikasi dapat berlangsung secara efektif. Seperti yang terlihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Pendampingan Membuat Kopi

Berdasarkan hasil observasi pada Gambar 1, terlihat bahwa komunikasi antara barista penyandang Down Syndrome dengan rekan kerja berlangsung secara langsung selama aktivitas pelayanan. Rekan kerja memberikan arahan menggunakan kalimat yang singkat, sederhana, dan mudah dipahami agar barista dapat menjalankan tugas sesuai dengan kondisi operasional coffee shop. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu informan non-disabilitas 2 sebagai berikut:

"Kalau komunikasi sama anak Down Syndrome, paling lebih ke kerjaan. Biasanya kita komunikasi soal orderan. Misalnya lagi rame atau lagi hektik, kita kasih tahu seperti 'tolong antriin aja' atau 'tolong bantu ini aja'. Kalau disuruh bikin minuman takutnya malah jadi kelamaan dan nggak enak sama customer. Kalau untuk interaksi sehari-hari, ya ngobrol biasa aja, tapi lebih ke arah kayak ngobrol sama anak kecil, padahal umur mereka lebih tua daripada kita."

Berdasarkan kutipan tersebut, terlihat bahwa komunikasi dengan barista penyandang Down Syndrome lebih banyak difokuskan pada pemberian arahan yang berkaitan dengan pekerjaan. Rekan kerja menggunakan kalimat yang sederhana dan memberikan instruksi sesuai dengan kemampuan barista agar informasi dapat dipahami dengan baik. Selain itu, dalam situasi kerja yang padat, pembagian tugas dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan masing-masing sehingga pelayanan kepada pelanggan tetap berjalan dengan lancar. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi

yang terjalin bersifat dua arah dan didukung oleh penyesuaian cara berkomunikasi oleh rekan kerja sesuai dengan kebutuhan barista penyandang Down Syndrome.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara barista penyandang *Down Syndrome* dengan rekan kerja berlangsung secara efektif melalui penggunaan bahasa yang sederhana, pemberian arahan secara bertahap, serta pendampingan selama proses kerja. Penyesuaian cara berkomunikasi tersebut memudahkan barista dalam memahami instruksi, melaksanakan tugas sesuai perannya, dan menjaga kelancaran operasional *coffee shop*. Dengan demikian, komunikasi yang terjalin tidak hanya mendukung penyelesaian pekerjaan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif bagi penyandang *Down Syndrome*.

Komunikasi Layanan Barista *Down Syndrome* kepada pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa barista penyandang disabilitas *Down Syndrome* menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Komunikasi verbal dilakukan dengan menyapa pelanggan, menjelaskan menu menggunakan bahasa yang sederhana, menerima pesanan, mengonfirmasi pesanan, serta mengucapkan terima kasih setelah pelayanan selesai. Sementara itu, komunikasi nonverbal ditunjukkan melalui senyuman, kontak mata, ekspresi wajah yang ramah, serta gerakan tangan ketika menunjuk menu atau mengantarkan pesanan. Penggunaan kedua bentuk komunikasi tersebut membantu pelanggan memahami informasi yang disampaikan selama proses pelayanan. Secara umum, komunikasi yang dilakukan oleh barista penyandang *Down Syndrome* terbagi menjadi dua bentuk, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal ditunjukkan melalui penggunaan kata-kata secara langsung, seperti menyapa pelanggan ketika datang, menawarkan bantuan dalam memilih menu, menjelaskan menu dengan kalimat yang sederhana, menerima dan mengonfirmasi pesanan, serta mengucapkan terima kasih setelah transaksi selesai. seperti yang diucapkan key informan *down syndrome* dengan ucapan :

“*selamat datang kak, mau pesen apa kak?*” dan “*untuk pesenannya nanti diantar*”

Selain komunikasi verbal, barista juga memanfaatkan komunikasi nonverbal untuk mendukung penyampaian informasi. Komunikasi nonverbal ditunjukkan melalui

senyuman sebagai bentuk keramahan saat menyambut pelanggan maupun ketika menyerahkan pesanan, kontak mata untuk menunjukkan perhatian dan fokus selama proses pemesanan berlangsung, serta gerakan tangan seperti menunjuk menu atau minuman guna memperjelas informasi yang disampaikan. Kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal tersebut membantu pelanggan lebih mudah memahami pesan yang disampaikan serta menciptakan suasana pelayanan yang ramah, nyaman, dan komunikatif seperti pada gambar 2, 3 dan 4



Gambar 2. Interaksi Sosial Barista *Down Syndrome*



Gambar 3. Koordinasi Sesama Rekan Kerja



Gambar 4. Barista Down Syndrome Menunjukkan Kesopanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa barista penyandang disabilitas *Down Syndrome* mampu menerapkan komunikasi verbal dan nonverbal secara efektif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Meskipun memiliki keterbatasan dalam kemampuan berkomunikasi, mereka tetap dapat

menyampaikan informasi layanan dengan jelas melalui penggunaan bahasa yang sederhana, didukung oleh ekspresi wajah, kontak mata, dan gerakan tubuh yang sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang ramah, memudahkan pelanggan memahami informasi, serta mendukung kelancaran interaksi selama proses pelayanan di *coffee shop*.

Hambatan Komunikasi dalam Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa barista penyandang *Down Syndrome* masih mengalami beberapa hambatan komunikasi selama memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hambatan tersebut terlihat pada kemampuan informan dalam memahami pertanyaan yang bersifat terbuka, menyusun jawaban secara runtut, serta menjelaskan informasi secara lebih rinci. Pada beberapa kesempatan, informan membutuhkan pertanyaan yang diulang atau diperjelas terlebih dahulu sebelum memberikan jawaban.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, perbedaan kemampuan komunikasi pada setiap barista juga memengaruhi kecepatan mereka dalam memahami informasi dan memberikan respons kepada pelanggan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, rekan kerja memberikan pendampingan dengan menyederhanakan instruksi, mengulang informasi apabila diperlukan, serta membantu menjelaskan kepada pelanggan ketika terjadi kesalahpahaman. Upaya tersebut membuat proses pelayanan tetap dapat berlangsung dengan baik meskipun terdapat kendala komunikasi selama interaksi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam beberapa situasi informan masih menyampaikan jawaban secara singkat dan sederhana. Meskipun demikian, informan telah memahami aktivitas yang dilakukan saat melayani pelanggan, tetapi belum mampu menjelaskan proses pelayanan secara rinci. Sementara itu, terkait hambatan komunikasi, key informan menyatakan bahwa dirinya tidak mengalami kesulitan saat berinteraksi dengan pelanggan dengan mengatakan,

"kesulitan tidak ada, cuma rasa nyaman."

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa informan merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan pelanggan, meskipun berdasarkan hasil observasi masih ditemukan adanya pendampingan dari rekan kerja dalam situasi tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara, informan menunjukkan kecenderungan menyampaikan informasi menggunakan kalimat yang singkat dan sederhana. Hasil observasi menunjukkan bahwa dalam situasi tertentu barista masih memperoleh bantuan

dari rekan kerja, terutama ketika menerima instruksi atau menghadapi kondisi pelayanan yang lebih kompleks. Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan informan yang menyebutkan bahwa ketika mengalami kesulitan, bantuan diberikan oleh kakak-kakak sini melalui pendampingan selama proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan komunikasi yang dialami barista penyandang *Down Syndrome* bukan terletak pada kemauan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, melainkan pada keterbatasan dalam memahami informasi yang lebih kompleks dan menyampaikan pesan secara lebih rinci. Oleh karena itu, pendampingan dari rekan kerja menjadi salah satu faktor penting yang mendukung kelancaran komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara barista penyandang *Down Syndrome* dengan rekan kerja maupun pelanggan mencerminkan proses konvergensi sebagaimana dijelaskan dalam Teori Akomodasi Komunikasi Howard Giles. Konvergensi tersebut terjadi karena adanya perbedaan kemampuan komunikasi antara barista penyandang *Down Syndrome* dengan lawan bicaranya sehingga diperlukan penyesuaian cara berkomunikasi agar pesan dapat dipahami secara efektif. Dalam lingkungan kerja, tuntutan pelayanan yang cepat dan akurat mendorong rekan kerja maupun pelanggan untuk menggunakan bahasa yang lebih sederhana, memperlambat tempo berbicara, serta memberikan pengulangan informasi. Sebaliknya, barista juga berusaha menyesuaikan respons sesuai arahan yang diterima. Dengan demikian, konvergensi muncul sebagai bentuk adaptasi bersama untuk mencapai tujuan komunikasi dan kelancaran pelayanan. Konvergensi merupakan upaya individu untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan lawan bicara guna menciptakan pemahaman, kedekatan, dan efektivitas komunikasi.

Pada penelitian ini, proses konvergensi terlihat melalui penggunaan bahasa yang sederhana agar barista penyandang *Down Syndrome* lebih mudah memahami kalimat yang menggunakan struktur kalimat yang singkat dan tidak mengandung banyak informasi dalam satu waktu. Penyampaian instruksi secara singkat juga menjadi bentuk konvergensi yang ditemukan dalam penelitian ini. Instruksi yang diberikan rekan kerja umumnya berupa arahan sederhana dan langsung pada satu tugas, seperti meminta tolong untuk mengantarkan pesanan ke meja dan membersihkan meja. Penyampaian instruksi secara bertahap dilakukan agar barista dapat memusatkan perhatian pada satu pekerjaan terlebih dahulu sebelum menerima arahan berikutnya. Pengulangan informasi dilakukan

ketika barista belum sepenuhnya memahami instruksi atau membutuhkan waktu lebih lama untuk memproses informasi yang diterima. serta pemanfaatan komunikasi nonverbal seperti senyuman untuk menunjukkan keramahan, kontak mata untuk menunjukkan perhatian kepada pelanggan, serta gestur menunjuk menu atau menganggukkan kepala digunakan untuk memperjelas pesan yang disampaikan sehingga komunikasi menjadi lebih efektif. Penyesuaian tersebut dilakukan tidak hanya oleh barista penyandang *Down Syndrome*, tetapi juga oleh rekan kerja dan pelanggan sehingga komunikasi berlangsung lebih efektif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Jannah & Gumelar, 2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi antara barista penyandang disabilitas dan pelanggan memanfaatkan komunikasi verbal maupun nonverbal untuk mendukung pelayanan. Namun, penelitian ini memiliki fokus yang berbeda karena tidak hanya mengidentifikasi teknik komunikasi yang digunakan, tetapi juga menganalisis bagaimana proses konvergensi terjadi melalui penyesuaian bahasa, pengulangan instruksi, serta dukungan komunikasi nonverbal antara barista, rekan kerja, dan pelanggan.

Proses konvergensi juga terlihat dalam hubungan antara barista penyandang *Down Syndrome* dengan rekan kerja. Rekan kerja menyesuaikan cara berkomunikasi dengan menggunakan kalimat yang sederhana, memberikan arahan secara bertahap, serta melakukan pendampingan ketika diperlukan. Sebaliknya, barista mampu merespons arahan tersebut sehingga tercipta komunikasi dua arah yang mendukung kelancaran operasional *coffee shop*. Temuan ini memperlihatkan bahwa konvergensi komunikasi berperan dalam membangun kerja sama sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang inklusif.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Hafiz & Setiawan, 2024) yang mengkaji komunikasi penyandang disabilitas melalui perspektif *interaksionisme simbolik*. Penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada pembentukan makna dalam interaksi sosial, sedangkan penelitian ini berfokus pada proses penyesuaian komunikasi yang dilakukan selama aktivitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi di lingkungan kerja inklusif tidak hanya dipengaruhi oleh makna interaksi, tetapi juga oleh kemampuan seluruh pihak dalam menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai kebutuhan lawan bicara.

Pada pelayanan kepada pelanggan, bentuk konvergensi terlihat ketika barista menyampaikan informasi menggunakan kalimat yang sederhana, sedangkan pelanggan menyesuaikan komunikasi dengan berbicara lebih pelan, menggunakan pilihan kata yang mudah dipahami, serta memberikan waktu bagi barista untuk merespons. Selain itu, komunikasi nonverbal seperti senyuman, kontak mata, dan gerakan tangan turut memperjelas penyampaian informasi sehingga pelanggan merasa nyaman selama proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi merupakan hasil dari penyesuaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan komunikasi, terutama ketika barista menerima informasi yang lebih kompleks atau harus memberikan penjelasan secara rinci. Hambatan tersebut dapat diminimalkan melalui proses konvergensi yang dilakukan oleh rekan kerja, seperti menyederhanakan instruksi, mengulang informasi, serta memberikan pendampingan ketika diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa konvergensi dalam Teori Akomodasi Komunikasi tidak hanya berfungsi untuk menciptakan kesamaan gaya komunikasi, tetapi juga menjadi strategi dalam mengatasi hambatan komunikasi di lingkungan kerja inklusif.

Temuan penelitian ini juga memperlihatkan perbedaan dengan penelitian (Casco et al., 2021) yang mengidentifikasi adanya *peripheral inclusion*, yaitu kondisi ketika pekerja penyandang *Down Syndrome* lebih banyak ditempatkan pada pekerjaan di belakang layar dan memiliki keterbatasan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan. Sebaliknya, penelitian ini menunjukkan bahwa penyandang *Down Syndrome* mampu menjalankan peran sebagai barista yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Keberhasilan tersebut didukung oleh adanya proses konvergensi komunikasi yang dilakukan secara timbal balik antara barista, rekan kerja, dan pelanggan sehingga tercipta pelayanan yang efektif sekaligus mencerminkan praktik inklusi kerja yang lebih nyata.

Selain itu, penelitian (Rahmawati & Kristiana, 2022) menekankan pentingnya bimbingan karier dalam meningkatkan kesiapan kerja penyandang disabilitas. Sementara itu, penelitian ini melengkapi temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa setelah memasuki dunia kerja, keberhasilan penyandang *Down Syndrome* juga dipengaruhi oleh kemampuan membangun komunikasi yang adaptif dengan rekan kerja dan pelanggan.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan inklusi kerja tidak hanya bergantung pada pembinaan sebelum bekerja, tetapi juga pada proses komunikasi yang berlangsung selama menjalankan pekerjaan.

Penelitian (Rahman et al., 2025) menjelaskan bahwa penerimaan masyarakat terhadap pekerja penyandang *Down Syndrome* dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan pengalaman berinteraksi dengan penyandang disabilitas. Penelitian ini melengkapi temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa penerimaan tersebut diwujudkan melalui proses penyesuaian komunikasi selama interaksi pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi di lingkungan kerja inklusif merupakan hasil dari proses konvergensi yang dilakukan secara bersama oleh penyandang *Down Syndrome*, rekan kerja, dan pelanggan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa proses konvergensi dalam Teori Akomodasi Komunikasi menjadi faktor penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif di lingkungan kerja inklusif. Penyesuaian cara berkomunikasi yang dilakukan oleh barista penyandang *Down Syndrome*, rekan kerja, dan pelanggan mampu mengurangi hambatan komunikasi serta membangun interaksi yang lebih baik selama proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi di lingkungan kerja tidak hanya bergantung pada kemampuan individu penyandang *Down Syndrome*, tetapi juga pada kesediaan seluruh pihak untuk saling beradaptasi dalam berkomunikasi sehingga tercipta pelayanan yang inklusif, efektif, dan bermakna.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh barista penyandang *Down Syndrome* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berlangsung melalui komunikasi verbal dan nonverbal yang disesuaikan dengan kemampuan masing-masing individu. Proses komunikasi tidak hanya melibatkan barista, tetapi juga rekan kerja dan pelanggan yang turut melakukan penyesuaian cara berkomunikasi melalui penggunaan bahasa yang sederhana, pengulangan instruksi, tempo berbicara yang lebih lambat, serta pemanfaatan komunikasi nonverbal. Berdasarkan Teori Akomodasi Komunikasi Howard Giles, bentuk penyesuaian tersebut mencerminkan adanya proses konvergensi komunikasi yang mampu meningkatkan efektivitas interaksi, mengurangi hambatan komunikasi, serta mendukung terciptanya lingkungan kerja yang inklusif. Meskipun masih terdapat hambatan dalam memahami informasi yang lebih

kompleks, pendampingan dari rekan kerja menjadi faktor penting yang membantu barista menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada pelanggan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian ini, *coffee shop* atau perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas *Down Syndrome* diharapkan terus memberikan pelatihan komunikasi, pendampingan yang berkelanjutan, serta menciptakan budaya kerja yang inklusif agar kemampuan komunikasi dan kepercayaan diri karyawan semakin berkembang. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji komunikasi penyandang *Down Syndrome* pada berbagai bidang pekerjaan atau menggunakan perspektif teori komunikasi lainnya sehingga dapat memperkaya kajian mengenai komunikasi penyandang disabilitas di lingkungan kerja inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, V. B. (2024). *Implementasi Komunikasi Instruksional Guru Terhadap Murid Down Syndrome Di Sekolah Slb Negeri 01 Rejang Lebong*. <http://etheses.iaincurup.ac.id/id/eprint/5690>
- Andreansyah, R., Purnomo, A. M., & Setiawan, K. (2024). Penerapan Komunikasi Non Verbal di Yayasan Penyandang Disabilitas. *Karimah Tauhid*, 3(1), 726–738. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i1.11514>
- Casco, R., Andrade, P. F. de, Freller, C. C., Saito, G. K., & Lima, R. C. (2021). Professional Inclusion of Down Syndrome Workers in the City of São Paulo: Personal Achievement, Productivity, and Social Relationships in the Work Environment. *Lusophone Journal of Cultural Studies*, 8(2), 79–98. <https://doi.org/10.21814/rlec.3494>
- Chaniati. (2025). *Pola Komunikasi Pasangan Suami Istri Yang Tinggal Bersama Keluarga*. <http://repository.unismabekasi.ac.id/id/eprint/8766>
- Ghazia, M. P. N., & Rusmawan. (2023). Perilaku Komunikasi Anak Down Syndrome Dalam Interaksi Sosial di Sekolah Inklusi. *JURNAL PENDIDIKAN INKLUSI Citra Bakti*, 1, 11–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.38048/jpicb.v1i2.2410>
- Hafiz, A. R., & Setiawan, J. H. (2024). Perspektif Interaksionisme Simbolik Dalam Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Di Kopi Difabis. *Jurnal Mutakallimin : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 14–22. <https://doi.org/10.31602/jm.v7i1.14411>
- Jannah, F., & Gumelar, R. G. (2024). Teknik Komunikasi Barista Tunarungu Sunyi Coffee dengan Konsumen. *Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Komunikasi Bisnis*, 8(1), 57–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.36914/red43823>
- Mukarom, Z. (2021). *Teori-Teori Komunikasi Berdasarkan Konteks*. PT Remaja Rosdakarya.
- Narungan, P. S. C., Pascarani, N. N. D., & Joni, I. D. A. S. (2025). Komunikasi Antarpribadi Instruktur Piduh Charity Cafe Bali Dengan Penyandang Down Sybdrome Dalam Mengembangkan Keterampilan Sebagai Pekerja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi Medium*, 2015, 132–148.
- Putriana, M., Sari, W. P., Sylphania, D. A., Ningrum, F. R. A., Winata, J. S., Eriesta, J.

- N. P., Ramadhan, M. Z., Assyifa, N. S., Oktafina, N. R., & Karenina, S. A. (2025). Bentuk Komunikasi Karyawan Down Syndrome dalam Pelayanan Pelanggan di Kopi Kamu Kebayoran Jakarta Selatan (Studi Pada Karyawan Down Syndrome). *Social and Economics Reaserch*, 7(1), 737–746. <https://doi.org/10.54783/jser.v7i1.921>
- Rafiva, L., Yunanda, R., & Khamalia, R. (2025). Peran Guru Dalam Meningkatkan Komunikasi Anak Down Syndrome Di SLB Negeri Pembina Provinsi Aceh. *Jurnal Pendidikan Aura*, 6(1), 64–75. <https://doi.org/10.37216/aura.v6i1.2114>
- Rahman, M. M., Hock, T. C., Safii, R., Saimon, R., Chen, Y. Y., Puteh, S. E. W., & Adenan, A. S. (2025). Community perception towards employment of people with Down syndrome in Malaysia: a mixed-method study. *Cogent Social Sciences*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2474189>
- Rahmawati, & Kristiana, H. (2022). Optimalisasi Bimbingan Karir Dalam Proses Pengembangan Diri Penyandang Disabilitas Di Forum Komunikasi Disabilitas Kudus. *Journal of Guidance and Counseling*, 6(1), 55–74. <https://doi.org/10.21043/konseling.v6i1.16208>
- Rosyidah, U., Aulianda, M., Rahmi, V. A., Nanang, M. C., Mujtaba, M. Z., K, S. N., Hernanik, N. D., & Ambarwati, T. (2021). *Analisis Data Penelitian Manajemen*. <https://share.google/es04sTpopVE1J7DHP>
- Rubiani, Y. Y., Ahmad, S. H., Rizqillah, M., & Nurhadi, Z. F. (2023). Pola Komunikasi Verbal Orang Tua Anak Berkebutuhan Khusus (Disabilitas Slow Learner). *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 3(2), 99–112. <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol3.iss2.art2>
- Soeyoedi, S. G., Oktivera, E., & Wirawan, F. W. (2025). *Analisis Gaya Komunikasi Irwanteam Hairdesign dalam Perspektif Communication Accomodation Theory*. 10(April), 251–266.
- Trustisari, Hastin; Fadiah, S. N. (2024). Peran teknologi assistive dalam meningkatkan kemampuan komunikasi anak dengan down syndrome. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, 1(5), 45–57. <https://doi.org/10.61722/jinu.v1i5.2423>
- Rosyidah, U., Aulianda, M., Rahmi, V. A., Nanang, M. C., Mujtaba, M. Z., K, S. N., Hernanik, N. D., & Ambarwati, T. (2021). *Analisis Data Penelitian Manajemen*. <https://share.google/es04sTpopVE1J7DHP>
- Chaniati. (2025). *Pola Komunikasi Pasangan Suami Istri Yang Tinggal Bersama Keluarga*. <http://repository.unismabekasi.ac.id/id/eprint/8766>