

Kerjasama antara



Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia



Program Studi Ilmu Komunikasi

E-ISSN:  
2962- 4169  
Volume 3  
Nomor 2  
Desember 2024

**KONTEKSTUAL**  
Jurnal Ilmu Komunikasi  
[www.ubl.ac.id/kontekstual](http://www.ubl.ac.id/kontekstual)

## **INTERAKSI KOMUNIKASI PADA PENYANDANG DISABILITAS *DOWN SYNDROME* DI LINGKUNGAN KERJA (STUDI KASUS PADA CAFE ENERGI POSITIF)**

Hanindyalaila Pienrasmi<sup>1</sup>, Kiara Gramarechika Talenta<sup>2</sup>, Noning Verawati<sup>3</sup>, M. Denu Poyo<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bandar Lampung  
Jl. ZA. Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung,  
Lampung 35142  
[kiara.20711122@student.ubl.ac.id](mailto:kiara.20711122@student.ubl.ac.id)

### **Abstrak**

*Down syndrome* adalah suatu kondisi pada seseorang yang memiliki keterbelakangan dalam perkembangan fisik dan mental sejak lahir karena adanya kelainan pada kromosom. Hal ini menyebabkan penyandang *down syndrome* cenderung tidak dapat mengendalikan motorik kasar dan motorik halus dengan baik dan mengalami gangguan intelektual yang membuat mereka cenderung memiliki kemampuan mental di bawah rata-rata orang pada umumnya. Isu keterbatasan pada penyandang *down syndrome* mengakibatkan timbulnya stigma negatif bahkan dapat mendiskriminasi mereka pada dunia bisnis. stigma negatif ini dapat berakibat pada pembatasan akses untuk mendapatkan pekerjaan yang layak serta menghambat peluang pengembangan karir mereka. Penelitian ini berfokus pada interaksi komunikasi internal di Cafe Energi Positif, terutama dalam konteks komunikasi pada karyawan penyandang *down syndrome* di lingkungan kerja. Karyawan penyandang *down syndrome* seringkali menghadapi berbagai hambatan dalam berinteraksi sosial, termasuk dalam berkomunikasi di lingkungan kerja. Permasalahan yang akan diteliti adalah bagaimana komunikasi interaksi karyawan penyandang *down syndrome* di lingkungan kerja internal pada Cafe Energi Positif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dimana terdapat sebelas orang informan yang diwawancarai dalam pengambilan data primer. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan dan studi pustaka untuk melengkapi hasil data di lapangan. Penelitian ini menunjukkan bahwa para pegawai penyandang *down syndrome* memiliki keterbatasan dalam penggunaan komunikasi verbal. Namun hal ini tidak menghalangi mereka untuk dapat berkomunikasi karena mereka dapat memaksimalkan interaksi mereka menggunakan tanda-tanda komunikasi non verbalnya. Tak dapat dipungkiri dukungan dari lingkungan kerja juga dapat membantu meningkatkan ketrampilan mereka dalam berkomunikasi. Selain sebelumnya para karyawan penyandang *down syndrome* telah mendapatkan pelatihan kerja, para pegawai lainnya di Café Energi Positif juga memiliki komitmen untuk membantu melatih kemampuan berkomunikasi verbal mereka. Keterbatasan yang dialami oleh para pegawai penyandang *down syndrome* di Café Energi Positif bukanlah menjadi penghalang bagi mereka untuk mendapatkan pekerjaan

yang layak bahkan di café ini kehadiran mereka semakin mempererat hubungan dalam komunikasi internal Perusahaan.

**Kata Kunci** : Komunikasi Internal, Lingkungan Kerja, Penyandang *Down syndrome*, Interaksi Sosial

### ***Abstract***

*Down syndrome is a condition in a person who has retardation in physical and mental development since birth due to abnormalities in chromosomes. This causes people with Down syndrome to tend to be unable to control their gross and fine motor skills well and experience intellectual disorders that make them tend to have mental abilities below the average person in general. The issue of limitations in people with Down syndrome results in negative stigma and can even discriminate against them in the business world. This negative stigma can result in limited access to get decent jobs and hinder their career development opportunities. This study focuses on internal communication interactions at Cafe Energi Positif, especially in the context of communication between employees with Down syndrome in the work environment. Employees with Down syndrome often face various obstacles in social interaction, including communicating in the work environment. The problem to be studied is how the communication interaction of employees with Down syndrome in the internal work environment at Cafe Energi Positif. This study uses a qualitative approach in which there are eleven informants who are interviewed in collecting primary data. In addition, researchers also conducted observations and literature studies to complement the results of data in the field. This study shows that employees with Down syndrome have limitations in the use of verbal communication. However, this does not prevent them from being able to communicate because they can maximize their interactions using non-verbal communication signs. It is undeniable that support from the work environment can also help improve their communication skills. In addition to previously receiving job training for employees with Down syndrome, other employees at Café Energi Positif are also committed to helping train their verbal communication skills. The limitations experienced by employees with Down syndrome at Café Energi Positif are not a barrier for them to get decent jobs, even in this café their presence further strengthens relationships in the Company's internal communication.*

*Keywords: Internal Communication, Work Environment, Down Syndrome Compassion, Social Interaction*

## **PENDAHULUAN**

Menurut WHO dalam Prameswari (2023) disabilitas adalah suatu konsep yang kompleks dan multidimensi, mencakup berbagai kondisi fisik, mental, intelektual, atau sensorik yang dapat membatasi partisipasi seseorang dalam masyarakat secara penuh dan efektif. Lebih dalam lagi bahwa disabilitas dapat dikategorikan dalam beberapa jenis utama, yaitu salah satunya adalah disabilitas intelektual yang ditandai dengan keterbatasan signifikan dalam fungsi intelektual dan perilaku adaptif. Salah satu contoh umumnya adalah *Down syndrome*. *Down syndrome* adalah suatu kondisi pada seseorang yang memiliki keterbelakangan dalam perkembangan fisik dan mental sejak lahir karena adanya kelainan pada kromosom. Secara medis kelainan kromosom ini menyebabkan penyandang *down syndrome* cenderung tidak dapat mengendalikan motorik kasar dan motorik halus dengan baik. Para penyandang disabilitas mengalami gangguan intelektual yang membuat mereka cenderung

memiliki kemampuan mental di bawah rata-rata orang pada umumnya sehingga menyebabkan keterlambatan dalam belajar, kemampuan dalam penyelesaian masalah serta kesulitan untuk memahami sesuatu sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk dapat memaknai dan mengerti apa yang dimaksud.

Hal ini juga senada seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Julianto (2022) bahwa pada anak *down syndrome* mengalami keterlambatan pada kemampuan komunikasi verbal dan non verbal dibandingkan dengan anak normal pada umumnya. Kesulitan komunikasi yang umum dialami oleh anak penyandang *down syndrome* adalah pada aspek leksikal dan gramatikalnya. Aspek leksikal meliputi ketidaksempurnaan dalam pengucapan kosa kata ketika berkomunikasi serta aspek gramatikal yang hanya mampu merangkai tiga kosa kata dalam suatu pembentukan kalimat. Mereka cenderung menggunakan Bahasa non verbal dalam berkomunikasi.

Kondisi penyandang disabilitas ini memberi dampak pada kemampuan bersosialisasi mereka dalam kehidupan bermasyarakat sehingga membutuhkan dukungan dan bantuan dari orang lain. Keterbatasan mereka menjadi hambatan untuk berinteraksi secara efektif dalam berinteraksi dengan orang lain. Karena keterbatasannya inilah mereka juga sering kali menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan umum, pendidikan, kesehatan, serta dalam hal ketenagakerjaan. Namun pada sesungguhnya dengan pendampingan dan pelatihan yang tepat dan serta lingkungan yang mendukung para penyandang *down syndrome* dapat dimaksimalkan perannya dalam masyarakat. Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Metavia (2022) bahwa anak penyandang *down syndrome* masih mampu berprestasi seperti anak normal lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa kelainan *down syndrome* tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap tumbuh kembang pada aspek akademik maupun ketrampilan lainnya. Dukungan dari segala pihak seperti orang tua, guru dan lingkungan sekitar mereka serta pelatihan dan pemberian stimulus yang tepat dapat mendukung perkembangan mereka layaknya seseorang yang normal.

Isu keterbatasan pada penyandang *down syndrome* seringkali membuat mereka merasa bahwa dirinya tidak diterima dalam bermasyarakat, tidak memiliki kebebasan dalam mengembangkan keterampilannya, serta tidak mendapatkan kesempatan dalam memperjuangkan perekonomiannya. Keterbatasan ini menjadi faktor munculnya stigma negatif, dan menciptakan suatu perbedaan di masyarakat sehingga banyak yang menganggap bahwa penyandang *down syndrome* tidak layak untuk dipekerjakan, bahkan dianggap tidak dapat menguntungkan dalam suatu bisnis. Stigma dalam terhadap penyandang disabilitas dalam bekerja dapat memiliki implikasi serius dan merugikan, baik bagi individu penyandang disabilitas maupun bagi organisasi tempat mereka bekerja (Rosalina: 2024). Stigma dapat berkembang karena adanya prasangka yang hidup dalam Masyarakat mengenai keterbatasan kemampuan mereka dalam mengembang tanggung jawab serta posisi yang diberikan dalam lingkup kerjanya. Diskriminasi, isolasi serta kesenjangan di tempat kerja merupakan hal yang mungkin terjadi dan dialami oleh penyandang disabilitas di tempat kerja. Terlebih lagi stigma negatif ini dapat berakibat pada pembatasan akses untuk mendapatkan pekerjaan yang layak serta menghambat peluang pengembangan karir mereka.

Alhaddar dalam Hafiz (2024) juga menyatakan bahwa stigma yang dimiliki oleh penyandang disabilitas dapat memengaruhi harga diri dan kepercayaan dirinya. Stigma tersebut menyebabkan mereka kesulitan menghadapi wawancara dan berkomunikasi di tempat kerja. Keterbatasan yang mereka miliki seringkali dianggap sebelah mata dan dianggap menjadi beban masyarakat. Diskriminasi dan bias negative mengenai kemampuan dan produktifitas yang mereka miliki menjadi salah satu faktor hambatan sosial yang menjadi tantangan mereka di Masyarakat. Belum lagi adanya hambatan idividu secara fisik dan psikis yang mereka hadapi menciptakan anggapan bahwa mereka adalah individu yang kurang inklusif dan akomodatif.

Pada tahun 2017, Menteri Ketenagakerjaan (Menaker) Hanif Dakhiri menjelaskan bahwa jumlah total penyandang disabilitas di Indonesia sekitar 21 juta jiwa. Dari jumlah tersebut kurang lebih sebanyak 11 juta jiwa termasuk dalam usia angkatan kerja dan 96,31 persen di antaranya telah bekerja di berbagai sektor pekerjaan. Sektor informal menjadi bidang yang paling diminati oleh penyandang disabilitas. Hal tersebut membuktikan bahwa penyandang disabilitas mempunyai keterampilan dan kompetensi dalam kehidupannya meskipun memiliki kekurangan dalam segi fisik (Purinami A, dkk: 2018). Berdasarkan hasil penelitian Purinami A, dkk (2018) bahwa peningkatan kemampuan pada penyandang disabilitas dapat mendorong mereka untuk melakukan fungsi sosialnya dan menjadi sumber daya manusia yang produktif serta meningkatkan kepedulian terhadap penyandang disabilitas melalui penyediaan lapangan kerja yang seluas-luasnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan Masyarakat.

Cafe Energi Positif merupakan sebuah cafe pertama di Lampung yang mengusung tema sehat fisik dan mental. Cafe ini membuka lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas, dengan tujuan untuk memberikan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas dan ingin membuktikan bahwa penyandang disabilitas juga mampu bekerja dan berkontribusi dalam masyarakat. Cafe ini memiliki lima karyawan penyandang disabilitas *down syndrome* e. Sebelum bekerja di Café, para penyandang *down syndrome* ini sudah mengikuti pelatihan kerja terlebih dahulu. Cafe Energi Positif ini telah bekerja sama dengan Balai Latihan Kerja (BLK), sehingga hasil dari pelatihan kerja tersebut yang akan dipertimbangkan oleh pihak Cafe Energi Positif. Dalam memperkerjakan penyandang disabilitas salah satu syarat yang perlu dimiliki oleh penyandang *down syndrome* adalah kemampuan terlibat dalam berkomunikasi. Café Energi Positif tidak menuntut para penyandang ini untuk dapat berkomunikasi secara sempurna namun mereka juga memfasilitasi para pegawai disabilitas ini agar terbiasa untuk berinteraksi dengan orang lain sehingga mereka memiliki peningkatan dalam keterampilan berkomunikasi.

Joseph A. Devito dalam Liliweri (2015) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan secara verbal maupun non verbal antara dua orang atau lebih, dengan umpan balik atau *feedback* secara langsung. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, sedangkan komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan Bahasa atau gesture tubuh, mimik wajah, sentuhan dan lainnya. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi terjadi karena setiap orang berinteraksi dengan orang lain nya, tidak hanya terjadi kontak namun juga berkomunikasi saling bertukar pesan. Hanani (2017) mengemukakan perlunya komunikasi antarpribadi dalam kehidupan manusia yaitu untuk membangun hubungan yang lebih bermakna serta membangun karakter manusia yang lebih baik. Disamping itu dengan melakukan komunikasi antarpribadi kita akan lebih mengenal karakteristik orang lain dan melatih rasa empati kita kepada mereka. Terakhir bahwa dengan komunikasi antarpribadi kita dapat mengasah kecerdasan kita, seperti kecerdasan berbahasa, kecerdasan antarpribadi, dan kecerdasan sosial.

Menurut Sundari (2024) bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang penting dalam menciptakan harmoni di tempat kerja, karena merupakan fondasi utama bagi interaksi yang sehat dan produktif antara karyawan. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat memperkuat hubungan antarindividu, memperjelas tugas, meningkatkan Kerjasama tim dan meminimalisir potensi hadirnya konflik di lingkungan kerja. Organisasi yang mendorong para pegawainya untuk berkomunikasi secara efektif akan lebih mampu menciptakan dan menjaga suasana kerja yang kondusif dan mendukung pertumbuhan individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini akan memfokuskan pada interaksi komunikasi di Cafe Energi Positif, terutama pada interaksi pegawai penyandang *down syndrome* e. Pegawai penyandang *down syndrome* seringkali menghadapi berbagai hambatan dalam interaksi sosial, termasuk dalam berkomunikasi di lingkungan kerja. Interaksi komunikasi ini akan diteliti oleh penulis di

lingkungan kerja Cafe Energi Positif, khususnya pada lingkungan internal dalam menghadapi karyawan penyandang *down syndrome* e. Dalam membangun lingkungan kerja yang baik tentunya dibutuhkan kualitas komunikasi yang baik sesama karyawan. Maka berdasarkan pada penelitian ini, penulis akan meneliti tentang bagaimana interaksi komunikasi karyawan penyandang *down syndrome* di lingkungan kerja internal pada Cafe Energi Positif.

## METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif sering disebut sebagai penelitian naturalistik (Sugiyono: 2019) karena pada penelitiannya dilakukan secara alamiah apa adanya berdasarkan pada fakta yang ada di lapangan tanpa *disetting*. Penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivism yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, dan peneliti sebagai instrument kunci pada penelitian dengan pengumpulan data bersifat triangulasi, hasil analisis data yang bersifat induktif serta menekankan pada makna ketimbang generalisasi. Pada penelitian ini akan fokus pada satu jenis penyandang disabilitas, yaitu *down syndrome* e. *Down syndrome* merupakan kelainan fisik yang dialami oleh seseorang karena adanya kelainan kromosom, sehingga mengakibatkan keterbatasan intelektual. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi yakni mengamati proses komunikasi pegawai penyandang *down syndrome* di lingkungan kerja mereka. Serta dengan teknik wawancara yakni dengan informan yang berkaitan dengan fokus penelitian adapun penentuan informan adalah dengan metode purposive sampling yaitu segenap pimpinan dan pegawai yang ada di Cafe Energi Positif. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ini ada beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik yang merupakan teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama menggunakan beberapa teknik pengambilan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Interaksi *Down Syndrome* di Lingkungan Kerja

Interaksi dengan seseorang yang memiliki *down syndrome* di lingkungan kerja membutuhkan pemahaman, kesabaran, dan pendekatan yang terbuka. *Down syndrome* adalah kondisi genetik yang umumnya ditandai dengan kelemahan intelektual, serta karakteristik fisik tertentu seperti wajah yang khas, dan perkembangan yang lambat. Meskipun setiap penyandang *down syndrome* memiliki keunikan dan kekuatan mereka sendiri, ada beberapa pertimbangan penting yang perlu dipahami dalam dunia kerja. Penting untuk memahami bahwa setiap penyandang *down syndrome* memiliki potensi untuk berkontribusi dalam lingkungan kerja jika diberikan kesempatan, dan dukungan yang tepat. Mereka mungkin memerlukan adaptasi dalam tugas atau lingkungan kerja untuk memfasilitasi keterlibatan mereka secara maksimal, hal ini bisa termasuk penyediaan pelatihan tambahan, penyesuaian jadwal, atau dukungan dalam memahami tugas-tugas yang diberikan. Sebagian besar penyandang *down syndrome* memiliki kemampuan sosial yang baik, dan menikmati interaksi dengan rekan kerja serta atasan mereka.

Mereka sering kali mampu membawa semangat positif dan energi ke dalam rekan kerja mereka, yang dapat meningkatkan keceriaan di tempat kerja. Keterlibatan penyandang *down syndrome* di tempat kerja juga dapat memperkaya budaya perusahaan karena sudah menciptakan kesetaraan di lingkungan kerja, hal yang diterapkan di tempat kerja dengan memberikan kesempatan kerja kepada semua individu tanpa memandang latar belakang

mereka tetapi juga menciptakan lingkungan di mana setiap orang merasa dihargai dan didukung dalam mencapai potensi mereka. Dalam hal ini penting untuk membangun kesadaran dan pemahaman di antara rekan kerja tentang penyandang *down syndrome*, dan tantangan yang mungkin dihadapi individu yang memilikinya.

Interaksi sehari-hari dengan penyandang *down syndrome* di tempat kerja sering kali melibatkan sikap yang terbuka, penerimaan, dan penghargaan terhadap perbedaan. Hal ini memberikan kesempatan bagi penyandang *down syndrome* untuk berpartisipasi dalam aktivitas sosial, yang dapat memperkuat rasa percaya diri mereka di lingkungan kerja. Komunikasi juga berperan penting dalam memfasilitasi interaksi yang efektif bagi penyandang *down syndrome*, terkadang mungkin diperlukan pendekatan yang lebih langsung dan jelas dalam penyampaian instruksi atau informasi. Selain itu, kesabaran dalam mendengarkan dan memberikan umpan balik yang jelas dan mendukung dapat membantu memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan dipahami dengan baik dan dijalankan dengan benar. Interaksi penyandang *down syndrome* di lingkungan kerja juga biasanya melibatkan bahasa verbal dan non verbal, bahasa verbal merupakan bahasa yang diucapkan dengan kata-kata sedangkan bahasa non verbal biasanya melibatkan ekspresi wajah gerakan tubuh, maupun kontak mata.

### **Komunikasi Verbal**

Penting untuk memahami bahwa penyandang *down syndrome* memiliki kebutuhan khusus, sehingga memiliki keterbatasan terutama dalam berkomunikasi. Salah satu hambatan yang dihadapi oleh penyandang *down syndrome* adalah keterbatasan dalam kemampuan berbicara dan bahasa. Penyandang *down syndrome* sering mengalami keterlambatan dalam perkembangan bicara dan bahasa mereka. Mereka mungkin menghadapi kesulitan dalam mengartikulasikan suara dan kata-kata dengan jelas, memahami makna kalimat, serta mengungkapkan pikiran dan perasaan mereka secara verbal.

Mereka hanya bisa menjawab pertanyaan dengan singkat dan kurang dapat dipahami maknanya, hal ini merupakan keterbatasan umum yang dihadapi oleh penyandang *down syndrome* dalam berinteraksi. Dalam hal ini mereka memiliki hambatan dalam memproses dan menyampaikan informasi, karena memerlukan waktu yang lebih lama dan cara komunikasi yang berbeda seperti kalimat yang lebih sederhana atau berbicara dengan tempo yang lebih lambat. Penyandang *down syndrome* mungkin memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi, akan tetapi keterbatasan tersebut tidak mengurangi kontribusi dan potensinya.

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan katakata, baik lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak digunakan sehari-hari dalam hubungan antar manusia. Komunikasi verbal memiliki peranan yang sangat penting karena sebuah ide, gagasan, keputusan, akan lebih efektif jika disampaikan secara langsung. Dengan harapan komunikasi dapat lebih memahami apa yang disampaikan oleh komunikator. Karena pikiran, pandangan, atau keputusan lebih mudah untuk dipahami secara lisan daripada nonverbal, maka komunikasi lisan adalah jenis komunikasi yang sering digunakan. *Down syndrome* merupakan kondisi genetik yang dapat mempengaruhi cara seseorang berkomunikasi. Akan tetapi, mereka masih bisa melakukan komunikasi verbal dengan baik walaupun mempunyai keterbatasan dalam mengucapkan kata maupun memahami makna dari kata tersebut. Salah satu komunikasi verbal yang mereka terapkan yaitu berbicara dengan lisan. Karyawan penyandang *down syndrome* di Cafe Energi Positif sendiri tentunya sangat beragam jika dilihat dari cara berkomunikasi dengan lingkungan sekitarnya. Mereka mampu berkomunikasi secara lisan, akan tetapi mereka kesulitan dalam memaknai kata lawan komunikasinya.

Saat mereka kesulitan dalam memaknai kata, disitulah terkadang mereka mengucapkan jawaban yang kurang tepat sebagai umpan balik yang diberikan. Tidak hanya kesulitan dalam memahami makna, mereka juga sering kesulitan dalam menjelaskan maksud dan tujuan mereka. Hal ini pernah terjadi antara karyawan penyandang *down syndrome* dan karyawan

non disabilitas Cafe Energi Positif. Saat karyawan penyandang *down syndrome* sedang menjelaskan sesuatu kepada karyawan non disabilitas, lalu pengucapan kata yang diucapkan kurang bisa dipahami. Akan tetapi, karyawan non disabilitas mencoba untuk mengarahkan kata perkata dan meminta untuk karyawan penyandang *down syndrome* mengulangi kata tersebut dengan tujuan untuk melatih kelancaran dalam pengucapan kata karyawan penyandang *down syndrome* e.

Manajer Cafe Energi Positif juga mempertegas bahwa untuk menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi antar pegawai mereka menanamkan rasa kepedulian dan saling menghargai antar sesama. Lebih jauh diakui olehnya bahwa para pegawai penyandang disabilitas sudah memiliki kemampuan berkomunikasi yang cukup terlatih namun tidak dapat dipungkiri bahwa terkadang masih terdapat kendala pada mereka dalam mengolah pesan dan untuk menyampaikannya dengan benar. Maka dari hal itu sang manager terus memotivasi pada pegawai lainnya agar tetap antusias untuk membantu melatih dan mengarahkan agar mereka dapat menyampaikan pesan sesuai dengan makna yang diinginkan. Bagi para karyawan non disabilitas kejadian seperti ini adalah hal yang lumrah terjadi dan mereka tidak merasa kesulitan untuk berinteraksi dengan para pegawai penyandang disabilitas.

Hal ini menunjukkan adanya toleransi, kebersamaan dan saling menghargai adanya perbedaan antar karyawan, sehingga dapat meningkatkan rasa percaya diri pada karyawan penyandang *down syndrome* e. Diharapkan dengan membantu dalam mengarahkan kalimat atau kata-kata menjadi salah satu strategi yang mampu meningkatkan kelancaran bahasa yang ingin mereka sampaikan, tanpa membuat mereka merasa tertekan maupun terburu-buru. Sehingga, mereka mempunyai kesempatan untuk memperbaiki kata-kata atau bahasa yang kurang tepat. Dalam berinteraksi dengan karyawan penyandang *down syndrome* harus memiliki kesabaran, karena dengan menyikapinya dengan kesabaran mereka merasa didukung secara emosional. Dengan ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang efektif, tidak hanya bermanfaat bagi karyawan penyandang *down syndrome* tetapi juga untuk seluruh karyawan yang ada di Cafe Energi Positif. Dengan memberikan arahan untuk mereka, mereka dapat memperbaiki cara berkomunikasi. Sehingga juga juga dapat membantu dan meningkatkan keterampilan komunikasi bagi karyawan penyandang *down syndrome* e.

Manajer Cafe Energi Positif menjelaskan, bahwa karyawan penyandang *down syndrome* yang bekerja di Cafe Energi Positif telah menjalani pelatihan kerja selama enam bulan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan dan daya tahan dalam konsentrasi yang akan dihadapi oleh penyandang *down syndrome* di lingkungan kerja. Selain itu, dukungan keluarga dan lingkungan juga sangat penting dalam membantu penyandang *down syndrome* mengatasi keterbatasan mereka. Keluarga dapat memberikan dukungan dan semangat agar mereka bisa menerima keadaan mereka yang mempunyai keterbatasan, serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk berlatih berkomunikasi dalam berbagai situasi sehari-hari.

Lingkungan sekolah atau tempat kerja yang baik juga dapat membantu penyandang *down syndrome* merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam berkomunikasi. Melalui pendekatan dan dukungan yang tepat penyandang *down syndrome* dapat mengatasi hambatan komunikasinya serta terlibat secara aktif dalam interaksi sosial dan komunikasi verbal dengan lingkungan sekitar mereka. Cafe Energi Positif memprioritaskan penyandang disabilitas yang memang sudah dilatih dan siap untuk bekerja, dan memastikan mereka dapat beradaptasi dengan baik. Dengan proses pembelajaran ini dapat menjadikan penyandang disabilitas menjadi lebih mandiri, serta dapat meningkatkan kemampuan bekerja lebih efektif.

### **Komunikasi Non Verbal**

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk tanpa

kata-kata. Bahasa non verbal ini lebih sedikit digunakan dalam sehari-hari dibandingkan bahasa non verbal, akan tetapi komunikasi non verbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi non verbal juga dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan secara sengaja, dengan tujuan dan memiliki potensi adanya umpan balik dari penerimanya. Selain menggunakan komunikasi verbal para penyandang *down syndrome* juga sering menggunakan komunikasi non verbal, biasanya mereka memakai komunikasi non verbal saat mereka kesulitan dalam mengucap atau menjelaskan sesuatu yang menggunakan kata-kata.

Meskipun mendapatkan tantangan dalam pengucapan bahasa secara jelas atau dalam memahami bahasa secara detail, akan tetapi mereka mempunyai cara tersendiri untuk menyampaikan apa yang ingin disampaikan. Salah satu cara mereka untuk menyampaikan pesan yaitu menggunakan ekspresi wajahnya maupun dengan gerak tubuhnya. Mereka juga sering menggunakan senyum, tawa, atau ekspresi wajah lainnya untuk menyampaikan pesan yang mereka maksud. Ekspresi wajah yang mereka tunjukkan tidak hanya membantu untuk menyampaikan pesan dengan lebih baik, tetapi juga membuat interaksi mereka lebih dekat dan akrab dengan lawan bicara.

Bagi para karyawan non disabilitas Cafe Energi Positif mereka menyampaikan bahwa komunikasi non verbal ini membantu untuk menciptakan hubungan yang lebih akrab. Bagi karyawan penyandang *down syndrome* interaksi dengan candaan ini dapat meningkatkan suasana hati, dan membuat mereka merasa dekat antar karyawan lainnya. Respon dengan senyuman tersebut menunjukkan bahwa mereka merasa nyaman dan senang dalam waktu atau situasi tersebut. Kendala pada komunikasi verbal yang telah dijelaskan sebelumnya akan terbantu terpecahkan salah satunya dengan adanya tanda-tanda komunikasi non verbal yang diberikan. Para penyandang disabilitas lebih cenderung mudah dalam menyampaikan pesannya melalui tanda komunikasi non verbal. Para pegawai non disabilitas terbiasa untuk bisa menebak pesan yang disampaikan dengan melihat ekspresi dan mimik wajah yang terpancar.

Lebih jauh para karyawan non disabilitas menjelaskan bahwa penyandang *down syndrome* memiliki kecenderungan dalam mengekspresikan emosionalnya secara lebih jujur apa adanya dan lebih terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa jika mereka merasa senang atau bahagia, ekspresi tersebut akan terlihat dengan jelas melalui senyum dan sikap mereka yang ceria. Ekspresi wajah mereka yang ceria dan bersemangat akan dengan cepat mengkomunikasikan kegembiraan mereka kepada orang yang ada di sekitar mereka, serta menciptakan ikatan emosional yang positif. Jika mereka merasa gelisah atau risau juga akan terlihat dari wajah serta gestur tubuhnya. Selain ekspresi wajah, para pegawai penyandang *down syndrome* juga menggunakan bahasa tubuh untuk melengkapi komunikasi non verbal mereka.

Supervisor Cafe Energi Positif menjelaskan tentang perubahan suasana hati penyandang *down syndrome* secara tiba-tiba yang disebabkan keterbatasan kognitif dan kemampuan adaptasi yang berbeda dari orang lain. Dalam hal ini karyawan penyandang *down syndrome* memiliki hambatan dalam mengatur emosi, mereka tidak dapat memposisikan diri mereka ketika suasana hati mereka sedang tidak baik. Ketika penyandang *down syndrome* sedang mengalami perubahan suasana hati penting nya untuk kita menanyakan penyebabnya, itulah sebabnya lingkungan yang saling mendukung dan pendamping dalam lingkungan pekerjaan penyandang *down syndrome* sangat dibutuhkan. Pendamping memiliki peran yang penting dalam lingkungan yang memperkerjakan penyandang disabilitas, karena pendamping ini sendiri memiliki peran untuk mendukung penyandang *down syndrome* terutama dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan pada keterangan dari salah satu pegawai non disabilitas Cafe Energi Positif menjelaskan bahwa penting untuk memberikan contoh secara langsung dalam bentuk visualisasi yang ternyata sangat membantu bagi pegawai penyandang *down syndrome* e.

Pegawai penyandang disabilitas memiliki hambatan dalam pemahaman, sehingga memiliki keterlambatan dalam memahami hal-hal yang tidak divisualisasikan secara langsung. Karena dari itu dengan adanya tindakan nyata yang mereka lihat juga dapat mempermudah dan meningkatkan pemahaman penyandang *down syndrome*.

Penyandang *down syndrome* sering menunjukkan kemampuan komunikasi non verbal yang beragam dalam berinteraksi dengan orang disekitar mereka. Meskipun harus menghadapi tantangan dalam komunikasi verbal, mereka menemukan cara non verbal untuk menyampaikan pikiran, perasaan, dan keinginan mereka melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan interaksi non verbal lainnya. Salah satu cara penting dari komunikasi non verbal adalah bahasa tubuh. Para penyandang *down syndrome* mungkin menggunakan gerakan tangan, posisi tubuh, atau kontak mata untuk mengekspresikan diri dan menyampaikan pesan dengan jelas kepada orang yang ada di sekitar mereka. Misalnya saat penyandang *down syndrome* mengalami kesulitan dalam menyampaikan nama pesannya, maka ia akan menunjukkan buku menu pada rekan kerjanya. Hal ini lebih efektif dalam penyampaian pesan yang dimaksud, selain itu juga untuk menghindari kesalahan dalam pembuatan makanan atau minuman yang telah dipesan oleh pelanggan.

Supervisor Cafe Energi Positif menjelaskan bahwa Setiap individu, termasuk penyandang disabilitas *down syndrome* tentunya memiliki kemampuan yang berbeda dalam berkontribusi di lingkungan kerja. Dengan memahami kebutuhan mereka, sebuah tempat pasti akan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan bagi semua karyawan. Gerakan tubuh dalam menunjukkan gambar sebagai alternatif berkomunikasi di pelayanan seperti cafe juga digunakan untuk memastikan bahwa pesanan dipahami dengan benar, hal itu merupakan kunci untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Selain itu dapat memberikan pengetahuan untuk memahami dan merespons kebutuhan masing-masing individu di lingkungan kerja, dan mendorong nilai kesetaraan antar karyawan.

Bahasa tubuh ini sering menjadi bagian penting dari komunikasi mereka, untuk membantu mereka menyampaikan pesan yang mungkin sulit untuk diungkapkan melalui ucapan kata. Bahasa tubuh yang mereka gunakan dapat mengkomunikasikan pesan yang ingin disampaikan lebih efektif, sehingga orang lain lebih mudah untuk merespon dan memahami apa yang mereka inginkan atau butuhkan. Dengan demikian, bahasa tubuh menjadi salah satu alat komunikasi yang penting bagi penyandang *down syndrome* untuk menjalin hubungan dengan orang lain.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan tentang komunikasi interaksi pada penyandang disabilitas *down syndrome* di lingkungan kerja internal pada Cafe Energi Positif, dapat disimpulkan bahwa interaksi komunikasi penyandang *down syndrome* merupakan tantangan yang memerlukan pemahaman yang mendalam. Karyawan penyandang *down syndrome* ini menghadapi beberapa hambatan dalam komunikasi interaksi mereka, baik komunikasi verbal maupun non verbal. Hambatan tersebut seperti kesulitan dalam mengungkapkan pikiran, serta memahami makna kalimat di lingkungan kerja internal pada Cafe Energi Positif. Hambatan mereka dalam berkomunikasi tidak hanya sebatas komunikasi verbal mereka, tetapi juga pada kemampuan mengelola emosi pada situasi yang tepat. Akan tetapi, dalam interaksi sehari-hari karyawan penyandang *down syndrome* menunjukkan kemampuan adaptasi yang cukup baik.

Adaptasi karyawan penyandang *down syndrome* ini mampu belajar dari pengalaman, terus belajar dan memperbaiki keterampilan mereka, dan tumbuh sebagai individu yang lebih mandiri. Disamping adanya pembekalan yang diberikan kepada mereka sebelum bekerja untuk mempersiapkan dan membiasakan mereka mengenai dunia kerja mereka juga dibersamain oleh seorang pendamping atau supervisor sebagai pendamping para karyawan yang ada di Cafe Energi Positif. Keberadaan pendamping ini salah satunya sebagai fasilitator

bagi karyawan penyandang *down syndrome* dalam menghadapi kendala ataupun masalah mereka di lingkungan kerja.

Interaksi dan komunikasi pada karyawan penyandang *down syndrome* di lingkungan kerja internal Cafe Energi Positif dapat berjalan dengan baik karena dukungan dari rekan kerja sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang inklusif. Pegawai penyandang *down syndrome* memiliki pengalaman serta pemahaman dalam berkomunikasi lebih baik dari sebelumnya, mereka memiliki kemauan untuk terus berinteraksi dengan keterbatasan yang dimiliki. Cafe Energi Positif menjadi cerminan bahwa dalam dunia bisnis juga dapat memberikan keadilan dan kesetaraan bagi orang dengan berkebutuhan khusus dalam mendapatkan pekerjaan yang layak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hafiz, Aliya Ramdhani., Joe Harrianto Setiawan. 2024. Persepektif Interaksionisme Simbolik Dalam Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Di Kopi Difabis. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol 07 No 01 Tahun 2024
- Hanani Silfia. 2017. Komunikasi Antarpribadi: Teori dan Praktik. Yogyakarta: AR-Ruzz Media
- Julianto, Indra Rasyid., Annisa Sauvika Umami. 2022. Kajian Psikolinguistik Kemampuan Komunikasi Anak *Down syndrome* yang Tergolong Mampu Latih. Jurnal Bahasa dan Sastra Indonesia. Volume 2 Nomor 2. Hal 274-280
- Liliweri, A. (2015) Komunikasi antarpribadi. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Metavia, Hera Maya., Rahma Widyana. 2022. Pengaruh *Down syndrome* terhadap perkembangan Akademik Anak di Indonesia. Jurnal Wacana Kesehatan. Vol.7 No.2 Hal. 54-60
- Purinami A, Geminastiti., Nurlianan Cipta Apsari., Nandang Mulyana. 2018. Penyandang Disabilitas Dalam Dunia Kerja. Jurnal Pekerjaan Sosial. Vol.1 No:3. Hal: 234-244 Desember 2018
- Prameswari, Lisvina Chantara., Rifa Dwi Poetri., Almeirasha Mutiara., Alvan Salam Almuakhir. Komunikasi Non Verbal Disabilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Dignityku Jakarta Selatan. Komunika Jurnal Ilmiah Komunikasi. Volume 1 Issue 2 (2023) Pages 16-27
- Rosalina, Rosta., Ninik Setiyowati. 2024. Stigma penyandang Disabilitas dalam Bekerja di Indonesia: *Literature Review*. Jurnal Kolaboratif Sains. Volume 7 Issue 3 Maret 2024
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta Bandung
- Sundari, Sri., Verry Albert Jekson Mardame Silalalhi., Rahel Sintadevi Siahaan. 2024. Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Harmoni dan Produktivitas di Tempat Kerja. Jurnal Cakrawala Akademika (JCA) Vol.1 No.3. Hal 419-438

