

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. 1 Latar Belakang

Dalam hal mencapai suatu tujuan yang telah dirancang dan telah ditentukan, keharusan sebuah organisasi atau perusahaan untuk menjadi berdaya dalam menjalankan programnya adalah mutlak. Karena suatu perusahaan sejatinya harus mampu dalam melakukan identifikasi serta pengukuran kinerja karyawan sebagai salah satu faktor tujuan agar lancar sesuai harapan. Karyawan dimulai dari kinerjanya karena mereka memiliki andil besar dalam berkontribusi terhadap perusahaan. Dalam suatu perusahaan terdapat beberapa pekerjaan yang mengacu pada setiap kriteria yang spesifik, atau banyak elemen terpenting dari suatu pekerjaan yang diidentifikasi dari dimensi kerja.

Kinerja menurut pemaparan Mangkunegara adalah apa yang dicapai oleh karyawan melalui kualitas serta kuantitas hasil kerja yang telah dilakukan menurut apa tanggung jawab yang ditujukan kepadanya.<sup>1</sup> Suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan bantuan kinerja tinggi dan baik dari karyawannya. Maka dari itu, adanya keharusan bagi seorang karyawan untuk mempunyai keahlian juga keterampilan yang sesuai demi mempunyai kinerja yang tinggi dan baik pula.

Dalam suatu perusahaan, penting untuk mengadakan suatu komitmen antar perusahaan dan karyawan agar seorang karyawan dapat mengalami peningkatan

---

<sup>1</sup> Rochmat K.B., Hamid D., Hakam M.S., 2013. “ Pengaruh Intesif Terhadap Motivasi Dan Kinerja”. *Jurnal Administrasi Bisnis* 1 (1): 21 - 22.

disiplin juga kinerjanya. Tentu untuk tercapainya suatu tujuan, maka diperlukan strategi organisasi dan budaya komunikasi. Pemahaman pengambilan keputusan terhadap strategi komunikasi merupakan suatu keharusan. Dikarenakan dalam suatu perusahaan, strategi komunikasi digunakan sebagai alat yang dipakai perusahaan untuk meraih suatu tujuan namun tetap mempertahankan nilai-nilai yang memang merupakan identitas perusahaan agar senantiasa kondusif dan kompetitif.

Motivasi diharapkan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karena diharapkan kinerja karyawan akan meningkat akibat dampak positif dari motivasi yang tinggi terhadap karyawan. Namun akan menjadi suatu permasalahan apabila motivasi yang tinggi ini berdiri sendiri tanpa adanya dukungan yang didasari oleh kemampuan serta semangat kerja yang tinggi. Hal tersebut dikarenakan karena seorang karyawan tersebut memiliki minat yang besar namun kebanyakan dari mereka mempunyai kemampuan yang kurang, untuk mengatasi hal tersebut harus ada mengadakan pelatihan- pelatihan kemampuan karyawan seperti mengikuti workshop, kursus karyawan, seminar dan lain lain yang dapat meningkatkan *skill* karyawan.

Selain itu, ada pun karyawan yang sebenarnya mempunyai skill yang cukup bagus, tapi sayangnya tidak diikuti dengan dorongan motivasi yang tinggi, hal ini dapat diatasi dengan cara pemberian insentif demi karyawan menjadi semangat kembali. Realitanya, motivasi memiliki keamatan hubungan dengan lingkungan kerja karena adanya pengaruh antara kinerja pegawai dengan peningkatan hasil kerja yang didasari oleh motivasi. Keberhasilan suatu

perusahaan menurut Hasibuan didasari oleh adanya kegiatan pimpinan yang memberikan motivasi kepada bawahannya, karena motivasi dapat mewujudkan perubahan terhadap pegawai, yang tadinya kurang semangat menjadi lebih semangat dalam bekerja untuk meraih tujuan perusahaan.<sup>2</sup>

Dalam suatu lingkungan kerja, ada yang menjadi pusat perhatian bagi suatu perusahaan yaitu produktivitas karyawan yang berupaya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Mengutip dari sudi, Ambar T.S dan Rosidah menyebutkan jika ada dua faktor yang harus diperhatikan dalam perusahaan berupa motivasi dari karyawan serta kemampuan karyawan.<sup>3</sup> Produktivitas kerja seorang karyawan dapat ditingkatkan melalui adanya kemampuan pemimpin untuk mendorong suatu motivasi terhadap karyawan.

Terdapat beragam motivasi karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan. Beberapa diantaranya ditandai dengan karyawan yang termotivasi ingin menghasilkan banyak uang, atau ingin kebutuhan hidup terpenuhi agar hidupnya merasa aman, bahkan adapula karyawan yang bekerja semata-mata ingin mencetak prestasi karena ingin dianggap berhasil. Motivasi sangat diperlukan agar tumbuhnya semangat serta minat karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki standar baik bagi perusahaan namun tidak mempunyai motivasi dalam bekerja maka tidak akan pernah ada gerakan baginya untuk segera

---

<sup>2</sup> Hasibuan, 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta : Bumi Aksara , hlm. 50

<sup>3</sup> Sudi M., Suzana S. M., 2019. “Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Supiori”. *Jurnal Governance and Politics (JGP) 1* (1): 2-3.

menyelesaikan pekerjaannya. Lalu apabila kepentingan atau keinginan karyawan telah tercapai, maka akan selalu ada dorongan bagi karyawan untuk menjadi giat lagi dalam pekerjaannya.

Dalam penelitian Stevens and Hisle ada tiga masalah utama yang terjadi dalam melakukan komunikasi ke lingkup bawahan. Bahwa adanya fakta hambatan lintas budaya yang terjadi di area lingkup komunikasi di dalam lapisan manajemen *middle* dan menimbulkan kesulitan dalam melakukan proses komunikasi. Akibatnya permasalahan yang dilakukan ditandai dengan distorsi pesan, kurangnya informasi yang di dapat dan tafsiran pesan yang dipahami salah.<sup>4</sup>

Kondisi yang dapat membangkitkan semangat kerja yang baik adalah iklim kerja antara pimpinan dengan bawahan dan rekan kerja yang mengutamakan komunikasi yang terbuka, penuh kepercayaan dan dengan tanggung jawab pengambilan keputusan yang terdesentralisasi tugas pegawai dapat mengalir dengan lancar berkat komunikasi yang baik. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kinerja yang baik. Menurut Stevens and Hisle di jurnal yang sama, permasalahan komunikasi dari atas kebawah diidentifikasi dengan bagaimana suatu masalah terjadi dalam suatu perusahaan seperti komunikasi yang dipersulit oleh lapisan manajemen itu sendiri, tidak ada respon apapun dari karyawan, staf tingkat terendah tidak menerima pesan secara lengkap, pesan yang terhambat untuk

---

<sup>4</sup> Sudi M., Suzana S. M., 2019. “Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Supiori”. *Jurnal Governance and Politics (JGP)* 1 (1): 2-3.

disebarluaskan.<sup>5</sup> Satria Esa menjelaskan dikutip Johanna bahwa komunikasi adalah hal yang tidak terpisahkan dari aktivitas manusia. Komunikasi dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan, karena semangat gairah bekerja dalam mengerjakan sesuatu itu timbul dari pedoman motivasi kerja. Hasil yang maksimal tercapai melalui cara bekerja keras yang timbul dari rasa gairah yg diutus pada setiap individu dan hal tersebut merupakan motivasi kerja .<sup>6</sup>

Motivasi pegawai yang diharapkan tidak akan berhasil dalam instan, melainkan harus ada suatu proses yang dilewati. Prosesn dapat terjadi melalui komunikasi interpersonal yang diciptakan antara pimpinan dan karyawan bawahan. Komunikasi interpersonal pimpinan-bawahan dalam bentuk komunikasi terbuka dan membina, dilakukan dalam rangka mewujudkan saling memahami diantara pimpinan-bawahan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal pimpinan-bawahan menjadi sangat penting perannya dalam upaya menumbuhkembangkan motivasi kerja pegawai. Antara pimpinan dengan karyawan akan selalu timbul terwujudnya komunikasi interpersonal, dimana apabila proses komunikasi tersebut terjalin dengan baik maka akan dengan mudah bagi karyawan untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Kemudian begitu juga sebaliknya, jika proses komunikasi tersebut berjalan dengan tidak sesuai harapan, seperti buruknya hubungan pimpinan dengan karyawan, sikap pimpinan yang terkesan otoriter,

---

<sup>5</sup> Johanna P., 2013. Hambatan Downward Communication Antara Pimpinan Dan Karyawan Pt. Makmur Jaya. *Jurnal E-Komunikasi 1* (2): 26 - 27

<sup>6</sup> *Ibid.*

adanya konflik yang dipicu oleh perdebatan yang berkepanjangan, dapat menimbulkan hasil pekerjaan yang tidak maksimal.

Adapun dua macam komunikasi yang terbagi menurut sifatnya terdiri dari komunikasi verbal dan non verbal. Definisi komunikasi verbal ialah aktivitas mengititim pesan kepada lawan bicara dengan melalui lisan maupun tulisan yang membentuk suatu kalimat sebagai lambang dari komunikasi verbal. Sementara itu komunikasi non verbal diartikan sebagai sebuah pesan yang dikirimkan dengan menggunakan bahasa isyarat seperti gestur, mimik dll.<sup>7</sup>

Sebagai perumpamaan, komunikasi non verbal dilakukan dengan menggerakkan anggota tubuh, dalam arti ketika seseorang merasa sulit menyampaikan pesannya secara lisan maka gerak tubuh dapat menjadi bentuk komunikasi kepada lawan bicaranya. Contoh lain yaitu dengan menganggukkan kepala sebagai maksud bahwa komunikator setuju dengan komunikan, atau sebaliknya menggelengkan kepala sebagai maksud jika komunikator merasa tidak setuju kepada komunikan.

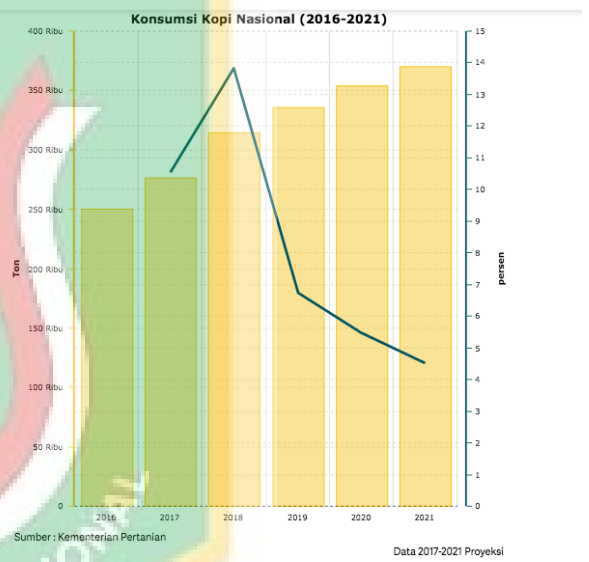
Komunikasi interpersonal sangat berpengaruh dalam motivasi kerja karyawan khususnya dalam pandemi covid-19 , tidak sedikit pelaku UMKM yang gulung tikar karena penjualan yang menurun yang disebabkan kinerja karyawan yang kurang maksimal ditengah keadaan yang krisis ini. Tantangan inilah untuk sebagian besar perusahaan untuk mempertahankan tim karyawannya demi keberlangsungan perusahaan yg mereka jalani. Ada pendata dari seorang konsultan

---

<sup>7</sup> Johanna P., 2013. Hambatan Downward Communication Antara Pimpinan Dan Karyawan Pt. Makmur Jaya. *Jurnal E-Komunikasi 1* (2): 26 - 27

*Food and Beverage (F&B)* Renaldy Wicaksono yang menyatakan bahwa bahkan sebelum adanya pandemik covid-19 di Indonesia bisnis kedai kopi sudah sangat menjanjikan karena tidak jarang masyarakat menjadikan kopi sebagai bagian dari gaya hidup. Tetapi dampak dari pandemik covid-19 menyebabkan konsumen menjadi megonsumsi kopi dirumah saja karena adanya pembatasan soial.

Konsumsi kopi di Indonesia di tahun 2016 mencapai sekitar 250.000 ton, meningkat 10,54 persen menjadi 276.000 ton dilansir oleh pusat data dan informasi pertanian.<sup>8</sup> Menurut Kementerian Pertanian, konsumsi kopi di Indonesia antara 2016-2021 diperkirakan tumbuh rata-rata 8,22% per tahun. Pada 2021, pasokan kopi diperkirakan mencapai 795.000 ton dengan konsumsi 370.000 ton, sehingga terjadi surplus 425.000 ton.<sup>9</sup>



Pemerintah membuat suatu

**Gambar 1.1 Grafik Konsumsi Kopi**

kebijakan yang dinamakan PSBB yang dimana bertujuan untuk mengatasi pandemi covid-19, namun adanya kebijakan ini ternyata berdampak pada tingginya penurunan daya beli masyarakat, termasuk berdampak pada kedai kopi yang padahal beberapa tahun terakhir terlihat sangat signifikan bermunculan di tengah masyarakat. Saat pertama kali PSBB

<sup>8</sup> Kementrian Pertanian, 2018. *Konsumsi Kopi Indonesia Diprediksi Mencapai 370 Ribu Ton*. Diakses pada 14 Oktober 2021 < <https://pusdatin.setjen.pertanian.go.id/> >  
<sup>9</sup> *Ibid.*



dilaksanakan, terdapat kebijakan yang membatasi gerak pelanggan untuk dapat makan dan minum secara langsung ditempat, termasuk di kedai kopi. Pelanggan hanya diperbolehkan untuk memesan makanan dan minuman melalui layanan *take away* atau *delivery order*.

Sunyi *House of Coffee and Hope* atau akrab dipanggil Sunyi *Coffee* karena berbeda dengan kedai kopi yang lain. Sunyi *coffee* dikatakan sebagai kedai kopi yang unik karena didalamnya mereka mempekerjakan teman-teman disabilitas atau *difabel* sebagai barista sehingga kedai ini dilihat dari pelanggan sebagai kedai yang umum karena pastinya siapapun pelanggan yang memasuki area kedai tersebut akan bernilai dan memiliki pengalaman yang berbeda, dari cara *order* dengan bahasa isyarat, kesunyian tempat, serta rekaman penglihatan yang dirasa indah karena mereka menyaksikan hasil teman-teman difabel di kedai tersebut.

Sunyi *Coffee* tetap berdiri dan tidak lepas dari peran pimpinan yang mampu memimpin dan menciptakan komunikasi interpersonal yang baik dengan para penyandang disabilitas sebagai karyawannya, Sunyi *Coffee* mampu membuktikan bahwa karyawan disabilitas bisa melakukan pekerjaan seperti kelompok non disabilitas dan memiliki semangat atau motivasi kerja yang tinggi serta mampu berkomunikasi dengan pimpinan nondisabilitas dan customer non disabilitas. Para penyandang disabilitas ini diberikan pelatihan khusus untuk bisa menjadi *barista*, *waiter*, dan *crew cafe* yang selama proses pelatihan para pelatih dan sesama tenaga kerja disabilitas berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat. Karena, para karyawan di Sunyi *Coffee* merupakan penderita tuna rungu dan tuna



wicara. Para pengunjung yang berkunjung ke Sunyi *Coffee* pun akan diajarkan untuk memesan dengan bahasa isyarat atau bila ingin lebih mudah tinggal menunjuk di menu makanan atau minuman yang akan dipesan di papan gambar yang tersedia.

Mario P Hasudungan selaku pemilik Sunyi *Coffee* membangun kedai kopi ini semua berawal dari permasalahan kesetaraan manusia, Mario mengenyam pendidikan di Singapura dengan mengambil *Social Entrepreneurship*. Menurut pandangannya, warga negara Singapura dianggap sebagai masyarakat yang maju karena adanya kesetaraan dengan antara setiap orang sehingga mereka memperoleh hak dan kewajiban yang setara juga. Sementara di Indonesia, kesempatan yang sama dengan non disabilitas masih sulit didapatkan, mulai dari situlah Mario ingin mengetahui lebih banyak mengenai kaum disabilitas di Indonesia. Setelah mengetahui, bahwasanya talenta yang dimiliki kaum disabilitas sangatlah luar biasa.

Dari ini, Mario memiliki harapan dengan menyediakan tempat atau rumah para disabilitas agar mempunyai kesempatan yang sama dalam hal bisa bekerja dengan orang lain. Mario ingin masyarakat tau bahwa disabilitas mempunyai banyak kelebihan yang luar biasa. Dalam hal membangun usaha dengan konsep yang luar biasa, tentu saja bukan hal yang mudah, Mario membutuhkan waktu yg lama untuk mencari rekan kerja sama dalam membangun Sunyi *Coffee* ini. Bahwasanya tidak sedikit Mario menerima penolakan untuk diajak kerjasama karena beberapa orang menganggap mempekerjakan karyawan disabilitas ialah hal yang riskan untuk dilakukan.

Bahwasanya sangat beragam jenis penyandang disabilitas, karena beberapa diantara mereka ada yang memiliki disabilitas fisik, disabilitas mental, maupun campuran dari keduanya. Untuk berpartisipasi di tengah masyarakat, penyandang disabilitas hanya berdampak kecil atau berdampak besar jika memerlukan bantuan dan *support* dari orang lain. Selain itu, menurut *International Labour Office* kesulitan yang dihadapi penyandang disabilitas lebih besar dibandingkan non disabilitas dikarenakan hambatan akses layanan umum, seperti pendidikan, kesehatan khususnya dalam hal ketenagakerjaan.<sup>10</sup>

Dalam hal bersosialisasi, komunikasi akan sangat mungkin menjadi suatu hambatan untuk teman-teman disabilitas tuna rungu dan tuna wicara, kenyataannya tidak semua orang mampu untuk berbicara dengan bahasa isyarat yang biasa digunakan oleh para penyandang. Hal ini juga yang menyebabkan para penyandang menjadi kesulitan mendapatkan pekerjaan di tempat umum. Untuk menjalin suatu hubungan antar sesama rekan kerjapun, para penyandang dianggap sulit membangun hubungan tersebut, karena balik lagi ke kenyataan bahwa masih banyak masyarakat umum yang kurang memahami bahasa isyarat.

Penyandang tuna rungu dan tuna wicara biasanya lebih banyak menggunakan komunikasi non verbal karena pengguna komunikasi non verbal banyak dilakukan yang kurang cakap dalam berkomunikasi dengan lisan namun dilakukan dengan gerak tubuh atau bahasa isyarat. Pada umumnya, seorang penyandang tuna rungu biasa merasakan adanya gangguan pada indera

---

<sup>10</sup> International Labour Office, 2006, *Kaidah ILO tentang Pengelolaan Penyandang Cacat di Tempat Kerja*, ILO Publication, Jakarta

pendengarannya, bahkan sebagian dari mereka juga ada yang merasakan bahwa pendengaran mereka tidak berfungsi dengan baik sehingga tidak terlalu bisa menangkap pesan yang disampaikan kepadanya, sama juga dengan penyandang tuna wicara.

Sedangkan tuna wicara mengalami kesulitan dalam berkomunikasi. Hal ini dapat disebabkan oleh kurang atau tidak berfungsinya alat bicara, seperti rongga mulut, lidah, langit-langit dan pita suara. Dan seorang tuna wicara umumnya mengalami kurang berfungsinya organ pendengaran, perkembangan bahasa yang tergolong telat, adanya system syaraf yang rusak, juga ketidakmampuan tuna wicara untuk berkomunikasi yang diakibatkan dari ketidakmampuan kontrol gerak. Pada beberapa kasus, beberapa tuna wicara justru didapati tidak dapat melakukan komunikasi sama sekali, dengan maksud mereka kesulitan dalam berkomunikasi, seperti mereka bisa mengucapkan kata demi kata tetapi rasanya seperti tidak terlalu jelas.

Oleh karena itu, penyandang tuna rungu dan tuna wicara sehari hari jika sedang melakukan komunikasi, ialah dengan cara menyampaikan pesan secara non verbal (menggunakan bahasa isyarat). Seperti contohnya ketika mereka mengungkapkan rasa marah, rasa kecewa, perasaan bahagia, haus dan lapar. Maka dari itu supaya orang lain dapat mamahami pesan dari penyandang., diperlukan untuk mereka mencoba mempelajari teknik serta bahasa komunikasi non verbal.

Sayangnya, masih banyak masyarakat yang memiliki pengetahuan yang minim tentang komunikasi dengan disabilitas, hal itu juga yang membuat

masyarakat kebanyakan menjadi tidak nyaman untuk berinteraksi dengan pengguna komunikasi non verbal seperti salah satunya penyandang tuna rungu dan tuna wicara. Hal ini mengakibatkan beberapa dari komunitas disabilitas merasa mejadi diasingkan dari lingkungan yang mereka tinggali.

Walaupun sedikitnya lapangan pekerjaan untuk para penyandang disabilitas, Sunyi *House of Coffee and Hope* menjadi salah satu *Coffee Shop* yang berkontribusi besar dalam memberikan tempat lapangan kerja bagi penyandang disabilitas. Berdiri Sunyi Coffee ialah 2018, semua pekerja Sunyi *Coffee* adalah penyandang disabilitas, salah satunya tuna rungu dan tuna wicara yang mana memiliki kesulitan berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari, hal ini karena tuna rungu mengalami keadaan kehilangan pendengaran yang mengakibatkan seorang penyandang tuna rungu tidak dapat menangkap berbagai rangsangan, terutama melalui indera.

Berbeda dengan tuna rungu, tuna wicara merupakan seseorang yang mengalami suatu hambatan dalam berkomunikasi secara verbal serta mengalami hambatan membangun komunikasi yang efektif. Dalam hal berkomunikasi adapun Devito dalam Suranto yang dikutip oleh Novanti, menyatakan efektivitas komunikasi interpersonal berlangsung memiliki beberapa indikator yang harus diperhatikan terdiri dari keterbukaan ( *openness* ), empati ( *empathy* ), dukungan ( *supportiveness* ), perasaan positif ( *positiveness* ), kesamaan ( *equality* ).<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Novianti D., Sodakh M., Rembang M., 2017. Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. *E-Jurnal "Acta Diurna"* 6 (2)

Bedasarkan yang sudah dipaparkan di atas, pada penelitian ini penulis ingin meneliti strategi komunikasi interpersonal yang dimiliki pimpinan dengan bawahan dalam mempertahankan motivasi kerja karyawan di Cabang Alam Sutera. Sunyi Coffee, Alam sutera selain tempatnya paling luas, cabang tersebut sering mengadakan kelas barista disabilitas untuk umum. Banyak juga teman teman disabilitas yang sering ikut kelas di Sunyi *coffee*, Alam Sutera.

Maka dari itu, Hal Fenomena ini menarik di teliti khususnya strategi dilakukan pastinya akan mempunyai cara komunikasi tersendiri dalam menyampaikan pesan, memecahkan masalah, memberi intruksi, memberikan solusi, memberi arahan, berdiskusi dan itu tidak lepas dari kelima indikator komunikasi interpersonal agar komunikasi dapat berjalan efektif. Melalui apa yang telah diuraikan oleh peneliti dalam permasalahan yang diambil, peneliti ingin melihat bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal yang terjalin antar atasan dengan bawahan penyandang disabilitas tuna rungu dan tuna wicara di Sunyi *Coffee*. Karena penyandang tuna rungu dan tuna wicara salah satu penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi, maka dari itu peneliti memilih mengambil ini sebagai objek penelitian . Pasti akan ada cara tersendiri dari pimpinan dalam menyampaikan pesan di ranah hal pekerjaan kepada karyawan penyandang disabilitas khususnya di masa pandemic covid-19.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan “ *Bagaimana strategi komunikasi interpersonal pimpinan–bawahan dalam mempertahankan motivasi kerja di masa pandemi covid -19 (kajian pada pekerja disabilitas Sunyi House of Coffee and Hope) “ ?*

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk memotret dan memaparkan strategi komunikasi interpersonal yang di lakukan oleh pimpinan perusahaan dalam memotivasi kerja karyawan disabilitas *Sunyi House of Coffee and Hope* di masa pandemi covid-19.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### Manfaat Teoritis

- 1) Hasil dari penelitian bisa memberikan pengetahuan baru atau memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya pendekatan strategi komunikasi interpersonal dalam mempertahankan motivasi kerja karyawan disabilitas di masa-masa pandemi covid-19 ini.
- 2) Harapan hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya serta mestimuli lahirnya penelitian lanjutan dengan obyek dan metode yang berbeda.

### **Manfaat Praktis**

1. Bagi *Sunyi Coffee* , diharapkan gambaran hasil penelitian dapat menjadi acuan untuk lebih meningkatkan lagi pendekatan komunikasi interpersonal dengan karyawan disabilitas di masa pandemi covid -19 ini.
2. Diharapkan hasil penelitian bisa menjadi acuan bagi para pelaku usaha bisnis, khususnya UMKM dalam menentukan strategi pendekatan komunikasi di masa-masa sulit atau kompetitif.

