



FORM OF COMMUNICATION OF DOWN SYNDROME EMPLOYEES IN CUSTOMER SERVICE AT KOPI KAMU KEBAYORAN SOUTH JAKARTA (STUDY ON DOWN SYNDROME EMPLOYEES)

BENTUK KOMUNIKASI KARYAWAN DOWN SYNDROME DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI KOPI KAMU KEBAYORAN JAKARTA SELATAN (STUDI PADA KARYAWAN DOWN SYNDROME)

Muria Putriana¹, Wina Puspita Sari², Decency Ananda Sylphania³,
Farida Rizqi Ardilia Ningrum⁴, Jihan Salzabilla Winata⁵, Jasmine Nazwa Putri Eriesta⁶,
Marcella Zeilanti Ramadhan⁷, Navira Sharen Assyifa⁸, Nur Rahmah Oktafina⁹,
Safa Amanda Karenina¹⁰

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta

E-mail: muriaputriana@gmail.com¹, winapuspitasariunj@gmail.com², decencyananda15@gmail.com³,
faridaningrum05@gmail.com⁴, [jjsmnazwn@gmail.com](mailto:(jjsmnazwn@gmail.com)⁵, salzawina@gmail.com⁶,
marcellazeilanti421@gmail.com⁷, naviraasharen06@gmail.com⁸, oktafina64@gmail.com⁹,
safaamanda77@gmail.com¹⁰

ARTICLE INFO

Correspondent

Muria Putriana
muriaputriana@gmail.com

key words:

accommodation, communication, Down Syndrome, kopi kamu

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 737 – 746

ABSTRACT

This study aims to identify the forms of communication used by employees with Down Syndrome in customer service at Kopi Kamu Kebayoran, South Jakarta. The research uses a qualitative descriptive approach. Informants were selected using purposive sampling, and data were collected through observation, interviews, and documentation. Data validity was tested using source triangulation. The findings show that the dominant form of communication used is verbal communication, especially spoken, aligned with the training method provided to help employees understand instructions, such as greeting customers and taking orders. Reading and writing were not included due to cognitive limitations. Nonverbal communication was shown through spontaneous smiling and hand gestures during interactions. Convergence appeared when customers adjusted their behavior to ease communication. Divergence occurred due to the employees' limited ability to respond in complex ways. Overaccommodation was observed through customers' empathy, such as speaking more slowly or using gestures. These behaviors created a friendlier and more open communication environment, where both parties could understand each other despite different abilities, reflecting respectful communication that allows everyone to participate.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Koresponden Muria Putriana <i>muriaputriana@gmail.com</i></p> <p>Kata kunci: akomodasi, down syndrome, komunikasi, kopi kamu</p> <p>Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i></p> <p>Hal: 737 - 746</p>	<p>Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi bentuk komunikasi yang digunakan oleh karyawan dengan Down syndrome dalam pelayanan pelanggan di Kopi Kamu Kebayoran, Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan ditentukan melalui teknik purposive sampling, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk komunikasi yang dominan digunakan adalah komunikasi verbal secara lisan, sesuai dengan pelatihan yang diberikan agar mudah dipahami, seperti cara menyapa dan menanyakan pesanan. Kemampuan membaca dan menulis tidak dilibatkan karena keterbatasan kognitif. Komunikasi nonverbal ditunjukkan melalui ekspresi wajah berupa senyuman spontan dan gerakan tangan saat berinteraksi. Bentuk konvergensi muncul dari pelanggan yang berusaha menyesuaikan diri. Divergensi terjadi karena karyawan memiliki keterbatasan dalam merespons secara kompleks. Akomodasi berlebihan terlihat dari empati pelanggan, misalnya dengan memperlambat bicara atau menggunakan isyarat. Hal ini menciptakan komunikasi yang lebih ramah dan terbuka, di mana pelanggan dan karyawan tetap dapat saling memahami meskipun memiliki perbedaan kemampuan, yang menunjukkan komunikasi yang saling menghargai dan memberi ruang untuk semua pihak.</p> <p style="text-align: right;"><i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.</i></p>

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi, karena sejatinya manusia tidak akan pernah lepas dari komunikasi (Hariyanto, 2021). Komunikasi berfungsi sebagai jembatan antar individu dalam kehidupan sosial. Ia bukan sekadar pertukaran kata-kata, melainkan proses dinamis yang melibatkan penyampaian (komunikator), penerimaan (komunikan), dan pemahaman pesan antar pihak (umpan balik). Tanpa komunikasi, interaksi sosial tidak akan terjadi, sehingga komunikasi menjadi fondasi utama kehidupan bermasyarakat.

Komunikasi tidak terbatas pada kata-kata yang terucap belaka, melainkan mencakup berbagai bentuk interaksi, seperti senyuman, anggukan kepala yang menyetujui, sikap tubuh, ungkapan minat, serta kesamaan sikap dan perasaan. Luasnya jangkauan komunikasi menyatakan bahwa komunikasi ditujukan bagi semua kalangan tanpa memandang kondisi fisik maupun mental, termasuk individu dengan disabilitas. Hal ini dapat menjadi tolak ukur pentingnya memahami komunikasi yang terbuka dan mudah dijangkau oleh penyandang *Down syndrome* (Simon & Alouini, 2004)

Kondisi penyandang *Down syndrome* disebabkan karena ada kelebihan kromosom di dalam tubuh. Manusia biasanya punya 46 kromosom yang terbagi menjadi 23 pasang (Rahmah & Ulfa, 2024). Penyandang *Down syndrome* memiliki satu kromosom berlebih di pasangan nomor 21, sehingga jumlah kromosomnya menjadi 47. Kelebihan ini membuat tubuh dan tumbuh kembang otak penyandang *Down syndrome* bekerja sedikit

berbeda. Mereka membutuhkan waktu lebih lama untuk belajar dan berkembang. Perbedaan pada struktur kromosom ini tidak hanya mempengaruhi aspek fisik dan perkembangan intelektual, tetapi juga berdampak pada kemampuan berkomunikasi.

Penyandang *Down syndrome* memiliki cara komunikasi yang berbeda dengan individu lainnya tergantung pada perkembangan kognitif, kemampuan berbicara dan dukungan lingkungan sekitarnya. Perbedaan komunikasi ini memiliki cara komunikasi khusus, yaitu dengan menggunakan pendekatan langsung agar komunikasi menjadi lebih efektif seperti menggunakan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka dengan beberapa orang yang berpartisipasi dalam komunikasi untuk membentuk cara pandang lawan bicara yang dalam menginterpretasikan pesan (Anggraini et al., 2022). Penyesuaian dalam komunikasi interpersonal menjadi kunci dalam interaksi antara karyawan disabilitas dan pelanggan. Untuk melihat proses ini lebih dalam, *Communication Accommodation Theory* (CAT) dapat digunakan sebagai kerangka analisis yang menyoroti bagaimana individu menyesuaikan gaya komunikasinya dalam konteks sosial tertentu.

Menurut Giles (Andini et al., 2023) *Communication Accommodation Theory* (CAT) memiliki beberapa asumsi yang mendasari pemikirannya. Hal ini penting karena teori ini dipengaruhi oleh berbagai keadaan pribadi, faktor situasional, dan budaya. Salah satu konsep utama dalam teori ini adalah konvergensi. *Communication Accommodation Theory* (CAT) konvergensi adalah cara berkomunikasi yang digunakan untuk membuat gaya bicara seseorang mirip dengan lawan bicaranya yang berasal dari latar belakang yang berbeda. Individu yang menggunakan komunikasi konvergensi akan memperhatikan cara bicara atau tindakan orang lain agar dapat menyampaikan informasi dengan akurat.

Menurut data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), setiap tahunnya diperkirakan terdapat 3.000 hingga 5.000 bayi yang lahir dengan kondisi *Down syndrome*, dengan rasio sekitar 1 dari setiap 1.000 hingga 1.100 kelahiran di seluruh dunia. WHO juga mencatat bahwa secara global terdapat sekitar 8 juta individu dengan *Down syndrome* (Nations, 2024). Sementara itu, di Indonesia, data dari Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) periode 2010–2018 menunjukkan adanya tren peningkatan kasus *Down syndrome*. Pada tahun 2018, tercatat bahwa 0,41 persen anak usia 24–59 bulan mengalami cacat sejak lahir, dan 0,21 persen diantaranya merupakan kasus *Down syndrome* (Indahri, 2023).

Banyaknya penyandang *Down syndrome* di Indonesia mengarahkan pada peningkatan kesadaran masyarakat dalam kesempatan bekerja yang aman bagi penyandang *Down syndrome*. Banyak penyandang disabilitas yang mengalami hambatan diskriminatif saat bekerja, padahal mereka memiliki hak yang sama untuk berkontribusi dalam meningkatkan taraf kesejahteraan ekonomi mereka (Dwikananda et al., 2024). Namun, masih banyak pelaku usaha yang beranggapan bahwa penyandang *Down syndrome* tidak mampu bekerja secara optimal seperti individu pada umumnya, sehingga stigma negatif ini terus berkembang.

Kopi Kamu yang terletak di Jalan Wijaya I Nomor 62 9, Petogogan, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, merupakan kafe yang dikenal karena inisiatif inklusifnya dalam memberdayakan penyandang *Down syndrome* sebagai barista. Melalui Kopi Kamu Kebayoran Baru, penyandang disabilitas dapat berpartisipasi dalam dunia kerja. Sejak Desember 2023, Kopi Kamu Kebayoran Baru bekerja sama dengan Persatuan Orang Tua Anak dengan *Down syndrome* (POTADS) untuk mempekerjakan sepuluh karyawan. Tujuh diantaranya merupakan karyawan dengan Penyandang *Down syndrome*. Mereka menjalani pelatihan intensif melalui Rumah Ceria *Down syndrome* (RCDS), yang

mencangkup keterampilan teknis dalam meracik kopi, pelayanan pelanggan, dan manajemen waktu. Para barista ini bekerja tiga kali seminggu, pada hari Selasa, Kamis, dan Sabtu, dengan jam kerja terbagi dalam dua shift: 10.00-12.30 WIB dan 12.30-15.00 WIB.

Selama bekerja, karyawan disabilitas didampingi oleh karyawan yang berpengalaman. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan bahwa mereka dapat bekerja dengan baik dan merasa nyaman di lingkungan kerja. Kopi Kamu Kebayoran Baru tidak hanya menyediakan lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas, tetapi juga membuktikan bahwa mereka memiliki kemampuan yang setara dalam dunia kerja. Dengan pelatihan yang tepat, dukungan yang konsisten, dan lingkungan kerja yang mendukung, karyawan disabilitas dapat berkontribusi secara maksimal dalam operasional kafe. Selain itu, pelatihan ini juga membantu karyawan *Down syndrome* untuk melaksanakan pelayanan pelanggan secara efektif yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana cara berkomunikasi karyawan *Down syndrome* ketika mereka berinteraksi dengan para pelanggan di Kopi Kamu, Kebayoran, Jakarta Selatan. Serta bagaimana bentuk-bentuk akomodasi yang dilakukan oleh para karyawan *Down syndrome* tersebut di tempat kerja mereka. Hal ini penting untuk dipahami karena setiap individu dengan kondisi khusus pasti memiliki cara tersendiri dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan tuntutan komunikasi yang ada.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berharga dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam memahami bentuk komunikasi penyandang *Down syndrome* di lingkungan kerja. Selain itu, penelitian ini turut mendorong kesadaran akan pentingnya praktik komunikasi yang adaptif dan setara sebagai bagian dari upaya mewujudkan lingkungan kerja yang inklusif.

Penelitian ini berupaya untuk mengisi kekosongan yang belum banyak dibahas dalam penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu bagaimana bentuk komunikasi karyawan *down syndrome* dalam pelayanan pelanggan di kopi kamu kebayoran baru jakarta selatan melalui pendekatan *Communication Accommodation Theory*. Penelitian-penelitian sebelumnya seperti pada jurnal Strategi Komunikasi Karyawan Disabilitas dalam Pelayanan Pelanggan di Cafe Difabis Sudirman. (Putriana et al., 2024). Penelitian ini hanya berfokus pada komunikasi karyawan tunarungu dan pendekatan komunikasi bahasa isyarat, Penelitian selanjutnya yang berjudul Penyandang *Down Syndrome* Di Lingkungan Kerja (Studi Kasus Pada Cafe Energi Positif), penelitian ini tidak menghubungkan pembahasan dengan *Communication Accommodation Theory* (CAT) (Pienrasmi et al., 2024).

Penelitian lain berjudul Strategi Komunikasi Pembelajaran Murid *Special Needs Autism Disorder* Pada Pendidikan Inklusi Cikal Selama Pandemi Covid-19 (Fatiriana, 2022). Penelitian ini lebih berfokus pada bentuk komunikasi pembelajaran yang terencana untuk mendukung murid berkebutuhan khusus. Penelitian selanjutnya mengenai Komunikasi Inklusif *Sunyi House of Coffee and Hope* yang dilakukan oleh Inayah (Inayah, 2023) lebih menitik beratkan pada pengaplikasian bentuk komunikasi karyawan teman tuli. Pada penelitian Komunikasi Inklusif Barista Penyandang Disabilitas yang dilakukan oleh Pasaribu, dkk (Pasaribu & Celia, 2025) hanya berfokus pada satu teori saja yaitu teori CAT dan tidak membahas secara spesifik mengenai penerapan komunikasi verbal dan nonverbal. Dengan pendekatan ini penelitian diharapkan dapat memberikan

wawasan lebih jauh mengenai bagaimana bentuk komunikasi karyawan *Down Syndrome* dalam pelayanan pelanggan melalui pendekatan *Communication Accommodation Theory*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam bentuk komunikasi yang dilakukan oleh karyawan penyandang *Down syndrome* dalam melayani pelanggan. Metode ini bertujuan mengeksplorasi makna suatu fenomena sosial dari sudut pandang partisipan dalam setting alami (Ummah et al., 2021)

Lokasi penelitian adalah di Kopi Kamu, Jl. Wijaya I No. 62, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Informan dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria yang relevan dengan topik penelitian. Informan terdiri dari dua trainer, satu karyawan penyandang *Down syndrome*, dan dua pelanggan.

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data menjadi tahap yang paling penting dalam proses penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian itu sendiri adalah memperoleh data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah (Ritonga, 2021). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan panduan semi terstruktur, sehingga memungkinkan peneliti mengeksplorasi lebih dalam mengenai bentuk komunikasi karyawan *down syndrome* dalam pelayanan pelanggan di Kopi Kamu Kebayoran Jakarta Selatan.

Menurut Miles, Huberman, dan Sadana (Paramitha, 2019), proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berulang, baik selama proses penelitian berlangsung maupun sebelum seluruh data terkumpul secara lengkap. Terdapat tiga tahapan utama dalam teknik analisis data kualitatif:

1. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan informasi penting dari hasil wawancara. Peneliti memfokuskan perhatian pada pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan bentuk komunikasi karyawan *down syndrome* dalam pelayanan pelanggan di kopi kamu kebayoran jakarta selatan. Informasi yang tidak relevan dengan bentuk komunikasi diabaikan agar data lebih terarah.
2. Penyajian data disajikan secara deskriptif dalam bentuk narasi, agar memudahkan pembaca memahami bentuk komunikasi karyawan *down syndrome* dalam pelayanan pelanggan di kopi kamu kebayoran jakarta selatan.
3. Penarikan kesimpulan peneliti menyimpulkan bentuk komunikasi apa yang digunakan karyawan *down syndrome* dalam pelayanan pelanggan di kopi kamu kebayoran Jakarta Selatan. Kesimpulan dirumuskan secara induktif berdasarkan pola-pola temuan dari ketiga tahap tersebut.

Model penelitian disusun untuk mengaitkan bentuk komunikasi karyawan penyandang *Down syndrome* dengan teori *Communication Accommodation Theory* (CAT).



Gambar 1. Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kopi Kamu merupakan sebuah kedai kopi inklusif di Jakarta Selatan yang mempekerjakan penyandang Down syndrome sebagai barista dan staf pelayanan. Didirikan oleh Rocky J. Pesik pada Desember 2023, inisiatif ini terinspirasi dari kegiatan POTADS yang menunjukkan bahwa penyandang Down syndrome memiliki potensi besar dalam dunia kerja. Kopi Kamu saat ini mempekerjakan sepuluh staf, tujuh di antaranya adalah penyandang Down syndrome yang bekerja secara bergilir dengan durasi lima jam per shift. Sebelum bekerja, mereka menjalani pelatihan keterampilan teknis dan pengembangan diri di bawah naungan POTADS, dan selalu didampingi oleh pelatih atau staf umum dalam aktivitas kerjanya.

Dalam praktiknya, komunikasi menjadi aspek penting yang diperhatikan secara serius. Pelatihan komunikasi verbal dilakukan dengan pendekatan berulang dan individual, terutama untuk menyapa pelanggan dengan kalimat pendek dan sederhana seperti “selamat siang, kak”. Pelatihan ini disesuaikan dengan kapasitas masing-masing individu karena setiap karyawan memiliki gaya belajar dan keterbatasan berbeda. Kemampuan menulis tidak menjadi syarat utama karena fokus lebih diarahkan pada kemampuan berkomunikasi secara lisan dan fungsional.

Kendala dalam pengucapan kalimat panjang dan artikulasi diatasi dengan penggunaan komunikasi nonverbal. Ekspresi wajah dan gerakan tubuh menjadi alat bantu penting dalam menyampaikan maksud, seperti menunjuk menu atau menunjukkan senyuman untuk menyapa pelanggan. Setiap karyawan dibimbing sesuai kemampuan

motoriknya, tanpa adanya pemaksaan. Dari sisi pelanggan, mereka merespons positif komunikasi ini dan merasa bahwa karyawan Down syndrome tetap mampu memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan.

Penerapan Communication Accommodation Theory (CAT) tampak jelas dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan. Bentuk akomodasi paling dominan adalah konvergensi, di mana pelanggan menyesuaikan tempo bicara dan menyederhanakan bahasa untuk mempermudah pemahaman. Penyesuaian ini dilakukan secara alami dan penuh empati, tanpa merendahkan, sehingga tidak termasuk dalam bentuk akomodasi berlebih. Pelanggan merasa merekalah yang seharusnya menyesuaikan diri, bukan sebaliknya.

Sementara itu, karyawan penyandang Down syndrome cenderung mempertahankan gaya komunikasi mereka sendiri tanpa meniru gaya bicara pelanggan, yang menunjukkan bentuk divergensi. Meskipun demikian, mereka tetap berusaha memahami lawan bicaranya, menunjukkan bahwa komunikasi tetap berjalan dua arah. Ketidakhadiran akomodasi berlebih menunjukkan bahwa pelanggan menghargai identitas dan kemampuan karyawan sebagai mitra komunikasi yang setara.

Model penelitian yang digunakan dalam studi ini berhasil memetakan hubungan antara komunikasi interpersonal, baik verbal maupun nonverbal dengan bentuk penyesuaian komunikasi dalam CAT. Hasil temuan menunjukkan bahwa komunikasi verbal lebih difokuskan pada aspek lisan yang mudah diterapkan, sementara komunikasi nonverbal digunakan sebagai pendukung penting untuk menjembatani hambatan komunikasi. Konvergensi terjadi melalui penyesuaian dari pelanggan, divergensi melalui autentisitas karyawan, dan tidak ditemukan bentuk akomodasi berlebih.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi di Kopi Kamu tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu dalam berkomunikasi, tetapi juga oleh adanya kesadaran kolektif dan sikap inklusif dari masyarakat, khususnya pelanggan. Ini membuktikan bahwa konsep inklusi sosial dapat terwujud melalui komunikasi yang saling menyesuaikan, saling menghargai, dan dilandasi oleh empati.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bentuk komunikasi karyawan penyandang Down syndrome dalam pelayanan pelanggan di Kopi Kamu Kebayoran Jakarta Selatan melalui pendekatan Communication Accommodation Theory (CAT), dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang terjadi mencerminkan bentuk interaksi interpersonal yang khas, inklusif, dan adaptif. Interpersonal yang khas berarti gaya komunikasi yang unik dan autentik ditandai dengan penggunaan bahasa verbal yang sederhana namun tulus, serta ekspresi non-verbal yang kuat seperti senyum dan gerakan tubuh. Inklusif berarti komunikasi tersebut melibatkan seluruh pihak tanpa diskriminasi, dengan pelanggan dan karyawan saling memberi ruang dan menghargai satu sama lain dalam proses pelayanan. Sedangkan adaptif menunjukkan kemampuan kedua belah pihak untuk menyesuaikan diri satu sama lain, baik pelanggan yang melambatkan tempo bicara, maupun karyawan yang menggunakan gesture untuk memperjelas pesan.

Bentuk komunikasi tersebut terbentuk dari kombinasi antara komunikasi verbal dan non-verbal yang saling melengkapi, serta menunjukkan pola akomodasi dari kedua belah pihak, baik karyawan maupun pelanggan. Secara verbal, karyawan penyandang

Down syndrome cenderung menggunakan kalimat sederhana, singkat, dan langsung pada inti pesan. Ucapan-ucapan mereka menandakan bentuk sapaan yang hangat, meskipun secara struktur bahasa terbatas. Penggunaan tempo bicara yang lambat akibat hambatan artikulasi tidak menjadi penghalang bagi efektivitas komunikasi, karena pelanggan mampu menangkap makna yang disampaikan melalui ketulusan dan kejujuran dalam setiap interaksi.

Dalam komunikasi non-verbal, gestur seperti gerakan tangan, ekspresi wajah, dan kontak mata menjadi elemen penting yang memperkuat pesan. Bahasa tubuh yang positif menciptakan suasana pelayanan yang profesional dan menyenangkan, sekaligus menjadi bentuk kompensasi atas keterbatasan dalam komunikasi verbal.

Bentuk komunikasi ini cenderung sejalan dengan konsep konvergensi dalam CAT, meskipun yang menyesuaikan justru lebih banyak berasal dari pihak pelanggan. Pelanggan kerap menurunkan tempo bicara, menyederhanakan struktur kalimat, dan menunjukkan kesabaran lebih dalam proses interaksi. Ini menunjukkan adanya komunikasi dua arah yang adaptif dan saling menghargai perbedaan.

Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa interaksi dengan karyawan Down syndrome menciptakan pengalaman sosial yang lebih tulus dan emosional. Kehadiran mereka justru memberi nilai tambah dalam pelayanan karena membawa nuansa yang lebih hangat dan menyentuh. Banyak pelanggan mengaku menjadi pribadi yang lebih sabar dan empatik setelah melakukan interaksi tersebut.

Keberhasilan bentuk komunikasi ini juga dipengaruhi oleh pelatihan intensif dari pihak yayasan, pendampingan oleh rekan kerja non-disabilitas, serta lingkungan kerja yang inklusif. Pelatihan yang tidak hanya menekankan keterampilan teknis, tetapi juga komunikasi dasar, telah membantu karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten dan percaya diri.

Dengan demikian, bentuk komunikasi yang dibangun oleh karyawan Down syndrome tidak hanya menjadi alat penyampaian pesan, tetapi juga wujud nyata dari proses sosial yang menghargai perbedaan, memperkuat nilai kemanusiaan, dan membangun budaya kerja yang inklusif. Dalam praktiknya, komunikasi verbal lisan menjadi bentuk yang paling dominan dalam interaksi, meskipun dilengkapi oleh unsur non-verbal yang memperkuat makna pesan. Kesederhanaan dalam penyampaian lisan tidak mengurangi kedalaman pesan yang disampaikan, justru menghadirkan nuansa kejujuran dan kehangatan yang jarang ditemui dalam komunikasi pelayanan konvensional. Penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan tidak selalu menjadi penghambat komunikasi efektif, selama ada sistem pendukung yang berkelanjutan dan lingkungan sosial yang menerima.

Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang inklusif dan adaptif dapat tercipta dengan baik dalam ruang kerja yang terbuka terhadap keberagaman. Namun, ada beberapa aspek yang perlu terus diperkuat untuk menciptakan sistem kerja yang lebih mendukung, terutama bagi karyawan penyandang disabilitas intelektual seperti Down syndrome.

Pertama, pelatihan keterampilan membaca dan menulis masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Pelatihan ini sebaiknya tidak hanya fokus pada kemampuan teknis, tetapi juga diarahkan untuk mendukung kelancaran komunikasi pelayanan. Misalnya, dengan melatih penulisan nama pelanggan di gelas atau membuat catatan pesanan

sederhana. Penguatan pada aspek ini akan membuka peluang peran yang lebih luas bagi karyawan serta meningkatkan rasa percaya diri dalam menghadapi pelanggan.

Kedua, pelatihan komunikasi interpersonal juga perlu terus dikembangkan. Penggunaan ekspresi wajah, intonasi suara, serta pemahaman terhadap situasi sosial menjadi bagian penting dalam interaksi pelayanan. Simulasi interaksi pelanggan dengan berbagai skenario dapat membantu karyawan lebih siap menghadapi dinamika yang berbeda dalam dunia kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, S. T., Fajarina, & Siregar, B. (2023). No Titl Strategi Akomodasi Komunikasi Antar-Budaya Karyawan Etnis Jawa-Betawi Di Lingkungan Sushi Tei Sudirman. *Global Komunika*, 6(1).
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(3), 337-342.
- Dwikananda, K. C. B., Sunarto, S., & Rahardjo, T. (2024). Strategi Komunikasi Organisasi Inklusif Cafe Onni House Surabaya Dalam Melibatkan Penyandang Down Syndrome Untuk Magang Sebagai Waitress. *Interaksi Online*, 12(4), 13-27.
- Fatiriana, P. (2022). Strategi Komunikasi Pembelajaran Murid Special Needs Autism Disorder Pada Pendidikan Inklusi Cikal Selama Pandemi Covid19. Universitas Islam Indonesia.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. UMSIDA PRESS.
- Inayah. (2023). *trategi Komunikasi Inklusi Sunyi House of Coffee and Hope*. Universitas Pembangunan Jaya.
- Indahri, Y. (2023). *Peringatan Hari Downsyndrome Sedunia*.
- Nations, U. (2024). *World Down Syndrome Day*. United Nations.
- Paramitha, V. (2019). *Dampak Psikologis Pasca Putus Cinta Pada Remaja*.
- Pasaribu, T. G., & Celia. (2025). *Komunikasi Inklusif Barista Penyandang Disabilitas dengan Pelanggan Non-Disabilitas*. Universitas Multimedia Nusantara.
- Pienrasmi, H., Talenta, K. G., Verawati, N., & Poyo, M. D. (2024). Interaksi Komunikasi Pada Penyandang Disabilitas Down Syndrome Di Lingkungan Kerja (Studi Kasus Pada Cafe Energi Positif). *Kontekstual Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2).
- Putriana, M., Sari, W. P., Anastasia, A. D., Pujianti, B. F., Fathihah, E. P. C., Swisedy, M. B. P., & Nisa, N. F. (2024). Strategi Komunikasi Karyawan Disabilitas dalam Pelayanan Pelanggan di Cafe Difabis Sudirman. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(4).
- Rahmah, H., & Ulfa, M. (2024). Penerapan Kemandirian dan Keterampilan Hidup Pada Anak Dengan Down Syndrome. *Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 3(3), 1184-1198.
- Ritonga, V. D. S. D. (2021). Analisis Pemahaman Matematika Siswa Ditinjau Dari Minat Belajar Pada Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal)*, 4(3), 413-417.
- Simon, M. K., & Alouini, M.-S. (2004). *Digital Communication over Fading Channels*. A JOHN WILEY & SONS, INC., PUBLICATION.

Ummah, A. H., Djuanda, G., Ahmad, D., Afriza, E. S. D., & Athalarik, F. M. (2021).
Komunikasi Korporat Teori dan Praktis (Cetakan Pe). Penerbit Widina Bhakti
Persada Bandung.