

## ABSTRAK

Penyandang disabilitas sering mendapatkan ketidaksetaraan dalam kehidupan di masyarakat, termasuk dalam pemberdayaan di ranah pekerjaan. Pekerjaan dalam bidang pelayanan sangat mengandalkan kemampuan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan pelanggannya. Sunyi *Coffee* Yogyakarta hadir dengan konsep yang berbeda dengan kafe-kafe yang lain yaitu dengan mempekerjakan penyandang disabilitas tuli sebagai baristanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi antara barista tuli dan konsumen serta mengetahui hambatan komunikasi yang terjadi di Sunyi *Coffee* Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi dan pola komunikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi antara barista penyandang disabilitas dan konsumen adalah pola komunikasi bintang. Pola komunikasi bintang menggambarkan adanya interaksi yang bebas antar anggotanya serta terdapat umpan balik atas pesan yang dikirimkan. Temuan lain dalam penelitian ini adalah cara berkomunikasi antara barista dan konsumen menggunakan BISINDO yang mana juga menjadi pembeda dengan *coffee shop* pada umumnya. Penggunaan BISINDO juga mampu menjadikan kafe ini mempunyai konsep '*new experience*' untuk mempertahankan pelanggannya. Lokasi, suasana, serta konsep bangunan juga menjadi faktor pendukung untuk mempertahankan pelanggan di Sunyi *Coffee* Yogyakarta. Penelitian ini juga menemukan adanya hambatan-hambatan dalam komunikasi yang terjadi yaitu hambatan fisiologis, fisik, dan semantik.

**Kata kunci:** Pola Komunikasi, Komunikasi Antarpribadi, Disabilitas, Sunyi *Coffee*

## **ABSTRACT**

*Persons with disabilities often experience inequality in society, including empowerment in the realm of employment. Jobs in the service sector rely heavily on good communication skills to interact with their customers. Sunyi Coffee Yogyakarta comes with a different concept from other cafes, namely by employing people with hearing impairments as baristas. The purpose of this research is to find out the pattern of communication between deaf baristas and consumers and to find out the communication barriers that occur at Sunyi Coffee Yogyakarta. This study uses interpersonal communication theory and communication patterns. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation studies. The results of the study show that the pattern of communication between baristas with disabilities and consumers is the pattern of star communication. The star communication pattern illustrates the free interaction between its members and the feedback on the messages sent. Another finding in this study is the way of communication between baristas and consumers using BISINDO which is also a differentiator from coffee shops in general. The use of BISINDO is also able to make this cafe have a 'new experience' concept to retain its customers. Location, atmosphere, and building concept are also supporting factors in retaining customers at Sunyi Coffee Yogyakarta. This study also found that there are barriers in communication that occur, namely physiological, physical, and semantic barriers.*

**Keywords:** *Patterns of Communication, Interpersonal Communication, Disability, Sunyi Coffee*