

ABSTRAK

Komunikasi antara barista dengan gangguan penglihatan dengan pelanggan di kedai kopi. Penelitian ini menggunakan studi kasus di Café More, Bandung, Indonesia, yang dikelola oleh Sekolah Luar Biasa Wyata Guna. Penelitian ini berupaya mengungkapkan bagaimana barista dengan gangguan penglihatan berinteraksi dan berkomunikasi dengan pelanggan kedai kopi yang sebagian besarnya bukan penyandang disabilitas. Penelitian ini berfokus pada perilaku komunikasi barista dengan gangguan penglihatan berupa komunikasi lisan, tertulis, dan non-verbal. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada dua barista dengan gangguan penglihatan sebagai informan utama, lima pelanggan normal dan seorang manajer Café More sebagai informan utama, dan dua orang dengan gangguan penglihatan yang juga merupakan pelanggan Café More sebagai informan pendukung. Hasil penelitian menemukan bahwa barista tunanetra *low vision* Café More Bandung melakukan dua komunikasi, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Komunikasi verbal antara barista tunanetra dengan pelanggan di Café More Bandung berjalan dengan baik meskipun memerlukan ucapan pengulangan untuk memastikan pesan tersampaikan dengan benar karena sebagian besar informasi pendukung adalah pelanggan tetap. Dalam komunikasi nonverbal dalam penelitian yaitu berupa gestur atau gerakan tubuh dan gerakan tangan seperti menggunakan jari untuk menentukan jumlah pesanan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan para penyandang disabilitas mendapatkan tempat yang sama dalam pekerjaan yang membutuhkan interaksi dan komunikasi dengan konsumen.

Kata kunci: kedai kopi, studi kasus, komunikasi interpersonal, gangguan penglihatan