
ARTIKEL PENELITIAN

DINAMIKA *SERVICE ENCOUNTER* TEMAN TULI SEBAGAI *FRONTLINER* DI INDUSTRI *FOOD AND BEVERAGES*

Sazha Renata Mamangkey & Iwan Wahyu Widayat*

Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

Penyediaan kesempatan kerja bagi teman Tuli menjadi salah satu bentuk implementasi kebijakan inklusi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dalam praktiknya teman Tuli menghadapi tantangan berupa kecenderungan mengalami kelelahan dan stres kerja yang berkaitan dengan dinamika komunikasi dan interaksi di tempat kerja. Untuk itu, penelitian ini bertujuan memahami pengalaman para pekerja Tuli sebagai staf garda terdepan kafe dengan menggunakan pendekatan studi kasus intrinsik. Partisipan terdiri dari lima pekerja Tuli yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media komunikasi visual berupa tulisan menjadi penghubung utama komunikasi dengan pelanggan dengar, meskipun hambatan komunikasi akibat perbedaan modalitas komunikasi tetap ditemukan. Frekuensi kedatangan pengunjung yang tinggi turut meningkatkan kenyamanan interaksi dan mengurangi hambatan komunikasi. Rekan kerja juga berperan sebagai sumber daya penting dalam membantu komunikasi dan meringankan pekerjaan. Selain itu, emosi *frontliner* Tuli dipengaruhi oleh emosi pengunjung, yang menunjukkan adanya *emotional contagion* dalam *service encounter*.

Kata kunci: Tuli, *Service Encounter*, *Frontliner*, Kafe Inklusi

ABSTRACT

Providing employment opportunities for Deaf individuals is one way to implement inclusion policies. However, it is important to understand the work experience of Deaf individuals firsthand. Previous research indicates that, in practice, Deaf individuals face challenges such as a tendency to experience fatigue and work-related stress stemming from workplace communication dynamics and interactions. This study aims to understand the experiences of Deaf workers as frontliner in an inclusive café using an intrinsic case study approach. Participants consisted of five Deaf workers selected through purposive sampling. This study was conducted using a qualitative intrinsic case study, relying on two types of data for analysis, observational data and interview data. The results indicate that written visual communication serves as the primary means of connecting with hearing customers, although communication barriers stemming from differences in communication modalities still arise. Customers visit frequency enhances interaction comfort and reduces communication barriers. Coworkers also serve as important resource in facilitating communication and reduce workloads. Additionally, the emotions of Deaf frontline workers are influenced by customers emotions, because the presence of emotional contagion during service encounters.

Keywords: Deaf, *Service Encounter*, *Frontliner*, *Inclusive Cafe*

PENDAHULUAN

Pandangan dunia terhadap individu penyandang disabilitas seringkali erat kaitannya dengan stigma terkait kemampuan yang penyandang disabilitas miliki. Seringkali ini diperkuat dengan representasi yang media timbulkan mengenai penyandang disabilitas sebagai individu yang tidak memiliki keahlian dan perlu belas kasihan. Anggapan-anggapan tersebut memperkuat structural ableism. Akibatnya terdapat tantangan yang lebih berat bagi penyandang disabilitas untuk mendapat kesempatan yang setara. Namun hal ini menjadi suatu lingkaran yang membatasi karena untuk memperbaiki stigma tersebut individu disabilitas juga perlu memperbaiki narasi mengenai pandangan masyarakat terhadap mereka, namun tidak adanya kesempatan tersebut membuat mereka tidak dapat membuktikan diri mereka (Lundberg & Chen, 2023).

Demikian juga terhadap mereka yang Tuli. Pendengaran selalu dianggap sebagai jalan menuju pemahaman. Anggapan serupa yang tumbuh dalam budaya dengar, justru memberikan stigma kepada teman Tuli mengenai kemampuan yang mereka miliki. Ini dikarenakan perbedaan perseptual yang dimiliki oleh teman Tuli dan yang lingkungan dengar gunakan (Hall dkk., 2019). Keyakinan-keyakinan tersebut seringkali menitikberatkan teman Tuli pada posisi yang tidak berdaya, yang diperkuat oleh prasangka yang berpendapat bahwa teman Tuli inkompeten, memiliki inteligensi dan motivasi yang rendah, dan cenderung bergantung terhadap orang lain (Lott dkk. 2019).

Oleh data survei yang dilakukan Badan Pusat Statistik (2020) dalam Long Form Sensus Penduduk menunjukkan bahwa dari total penduduk penyandang disabilitas tipe 1, acuan WG-SS, ada 40,53% penduduk disabilitas yang memiliki pekerjaan, dan partisipasi kerja penyandang disabilitas lebih tinggi di pedesaan dibanding di perkotaan. Meski Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mewajibkan perusahaan swasta untuk mempekerjakan paling sedikit 1% pekerja disabilitas dan 2% untuk instansi pemerintahan. Akan tetapi, masih terdapat tantangan bagi teman Tuli untuk bekerja. Salah satunya dipengaruhi oleh stigma yang beranggapan bahwa kondisi Tuli adalah suatu hal negatif, pendapat ini membuat semua karakter dan kemampuan mereka langsung dikesampingkan dalam rekrutmen pekerjaan (O'connell, 2023). Hal ini turut berimbas terhadap ketidakpastian pendapatan ekonomi teman Tuli (Kieselbach, 2003; Yahya & Arawindha, 2022).

Di tempat kerja pun, penelitian terdahulu menemukan bahwa teman Tuli sangat rentan menghadapi tantangan berupa kecenderungan untuk merasa lelah dan stres, yang berkaitan dengan dinamika komunikasi dan interaksi yang disebabkan oleh upaya ekstra yang harus mereka kerahkan untuk berkonsentrasi, mendengarkan, dan membaca gerak bibir lawan bicaranya terus-menerus (Punch, 2016). Ketika individu merasa kesulitan untuk mempersepsikan apa yang disampaikan oleh lawan bicara, maka otak akan bekerja lebih keras untuk melengkapi informasi yang hilang, yang dapat menyebabkan kelelahan (Kuchinsky, 2024). Terkait pemanfaatan alat bantu dengar kepada teman Tuli, juga ditemukan bahwa upaya memahami percakapan bagi individu Tuli bukanlah aktivitas pasif yang terjadi secara otomatis seperti pada individu dengar, proses ini lebih menuntut usaha kognitif karena individu Tuli perlu mengisi bagian yang hilang dari informasi suara (Hornsby, 2013).

Aspek-aspek yang disebabkan oleh komunikasi ekstra ini membuat kebutuhan teman Tuli dalam memulihkan diri setelah bekerja juga turut meningkat (Nachtegaal dkk., 2009). Individu Tuli lebih rentan untuk mengalami tuntutan yang tinggi dan kontrol yang rendah dibanding Individu dengar. Ini menempatkan mereka dalam situasi yang tidak seimbang dan dapat memicu tingkatan stres yang lebih tinggi, namun hal ini dapat ditanggulangi dengan dukungan sosial yang juga tinggi (Danermark dkk., 2003). Oleh sebab itu banyak teman Tuli yang memilih untuk bekerja di sektor layanan Tuli dikarenakan sektor layanan yang inklusif menawarkan lingkungan kerja dengan risiko diskriminasi rendah dan lebih akomodatif (O'connell, 2023). Salah satu dari sekian banyak

sektor layanan yang turut merekrut teman Tuli adalah sektor layanan food and beverages. Mulai banyak sektor food and beverages yang turut serta mempekerjakan teman Tuli dengan harapan mendorong proses kemandirian serta mengoptimalkan keberfungsian (Yenadin dkk., 2024; Lestari & Muhtadi, 2021). Namun bekerja dalam sektor industri food and beverages juga datang dengan tantangan berupa penjagaan kualitas. Persepsi akan kualitas ini tidak hanya dipertanggungjawabkan dalam bentuk produk yang disajikan namun juga layanan yang diberikan yang bersifat tidak tampak (*intangibility*). Ini menyebabkan banyak penetapan standar yang diberlakukan untuk menjamin terjaganya kualitas layanan (Chehab dkk., 2021).

Seperti halnya *frontliner* kafe yang juga berperan sebagai barista, tugas membuat produk sekaligus melayani pelanggan menyebabkan adanya variabilitas dalam pekerjaan mereka. Menurut Chiang dkk. (2013), hal ini disertai dengan risiko meningkatnya stres kerja karena beragam tuntutan pekerjaan secara bersamaan, seperti tugas operasional dan interaksi. Interaksi sosial antara *frontliner* dan pelanggan sendiri merupakan salah satu dari dua sumber stres kerja yang paling umum, di samping beban kerja. Variabilitas pekerjaan ini turut menuntut *frontliner* untuk melakukan *multitasking*. Meskipun dapat mendukung pengembangan kreativitas, *multitasking* juga berpotensi meningkatkan stres kerja, ketika terdapat tuntutan yang tinggi dan sumber daya yang tidak memadai (Wei dkk., 2025).

Interaksi secara langsung yang terjadi secara dua arah antara pemberi layanan dan pelanggan juga dikenal sebagai *service encounter* (Wu & Liang, 2009). *Service encounter* berkontribusi terhadap *experiential value* pelanggan dan merupakan salah satu aspek penting yang turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan berkontribusi terhadap keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang di masa mendatang. (Rashid dkk., 2021; Wang dkk., 2017). Selain itu, penyampaian komunikasi interpersonal secara verbal juga erat kaitannya dengan citra perusahaan (Astina dkk., 2024). Pandangan ini dapat terbentuk karena organisasi umumnya menitik beratkan komunikasi sebagai jalur untuk mencapai tujuan.

Kondisi-kondisi diatas membentuk pertanyaan lanjutan terkait dinamika yang teman Tuli alami saat berada di suatu *setting* pekerjaan layanan sebagai *frontliner*. Merujuk ke penelitian-penelitian sebelumnya, teman Tuli yang bekerja sebagai pelayan memang menghadapi hambatan komunikasi saat berinteraksi dengan pelanggan namun hambatan tersebut umumnya dapat dijembatani dengan penggunaan media bantu komunikasi sebagai sumber daya (Yenadin dkk., 2024).

Dalam observasi awal (*preliminary observation*) yang dilakukan oleh peneliti untuk memahami fenomena ini, peneliti mengunjungi kafe yang mempekerjakan teman Tuli sebagai *frontliner* pada tanggal 1 Mei 2026. Peneliti menemukan bahwa terdapat barrier komunikasi antara peneliti sebagai pengunjung dengan *frontliner* Tuli di kafe tersebut yang sedang bertugas sebagai kasir dan menerima pesanan pengunjung. Meski kafe tersebut telah memfasilitasi papan tulis untuk menjembatani perbedaan modalitas dalam berkomunikasi, namun masih terdapat kesulitan ketika hendak mengkomunikasikan kondisi yang tidak memungkinkan untuk menggunakan metode pembayaran tertentu yang memakan waktu lebih lama dalam proses interaksi. Proses klarifikasi ini memerlukan waktu yang relatif lebih lama, sehingga apabila terjadi saat situasi ramai pengunjung, ini dapat memperlambat alur pelayanan dan menimbulkan antrian. Ini menunjukkan bahwa meski dengan bantuan media komunikasi, tetap ada hambatan komunikasi yang timbul dari perbedaan modalitas yang dimiliki oleh teman Tuli dan individu dengar saat mereka berinteraksi.

Dalam kondisi tertentu, proses ini justru berkontribusi pada munculnya dampak positif, seperti pencapaian pribadi serta peningkatan kesejahteraan psikologis seiring dengan keberhasilan pelayanan (Bradley dkk., 2010). Terlebih ketika organisasi turut menyediakan sumber daya yang sesuai untuk mengakomodasi tuntutan dan tantangan kerja yang dapat mengurangi berbagai hambatan yang dihadapi pekerja Tuli (Punch, 2016). Ini juga sejalan dengan *social model of*

disability yang mempersepsikan bahwa kondisi dan kebutuhan teman Tuli tidak hanya merupakan tanggung jawab perseorangan, melainkan juga tanggung jawab dari lingkungan. Sehingga untuk merekrut teman Tuli dalam menjalankan perannya yang penuh dengan interaksi bersama pelanggan, organisasi juga perlu menyediakan akomodasi yang sesuai.

Dari penjabaran diatas, diketahui teman Tuli dengan kondisinya memiliki kerentanan untuk merasakan kelelahan dalam pekerjaan dan *frontliner* dengan tuntutan interaksi dalam dinamika *service encounter* juga rentan dalam mengalami stres di pekerjaan terlebih ketika dukungan dan tuntutan yang ada tidak seimbang. Hal ini menarik untuk ditinjau sebagai kajian yang utuh yang menilik dinamika *service encounter* seorang *frontliner* teman Tuli secara integratif, spesifiknya dari sudut pandang teman Tuli selaku *frontliner* yang terlibat langsung dalam *service encounter*.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus intrinsik sesuai pedoman Stake (1995). Jenis penelitian kualitatif digunakan karena penelitian jenis ini memiliki tendensi untuk mengkaji suatu keunikan fenomena yang sifatnya masih berkembang dengan pengumpulan data yang dilakukan dalam konteks yang alami, sehingga jenis penelitian ini sangat memungkinkan untuk dilakukan dengan tujuan memahami suatu fenomena yang berkembang dengan menghasilkan data yang deskriptif.

Partisipan

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengikutsertaan partisipan. Kriteria partisipan dalam penelitian ini meliputi 1) Individu Tuli yang masuk ke klasifikasi *profound* yang memiliki ambang dengar di atas 80 desibel sesuai dengan klasifikasi tingkatan *World Health Organization*, 2) Seorang *Frontliner* di Industri yang menjual makanan dan/atau minuman, 3) Melakukan interaksi langsung dengan pengunjung. Dari kriteria partisipan tersebut, peneliti menemukan enam partisipan penelitian, lima diantaranya merupakan subjek partisipan dan satu partisipan lainnya sebagai *significant other*. Sebelum penelitian ini dilangsungkan, peneliti terlebih dulu memberikan proposal penelitian yang mencakup pertanyaan wawancara dan prosedur penelitian beserta dengan *informed consent*.

Strategi Pengumpulan Data

Teknik penggalan data dengan wawancara semi-terstruktur dan observasi digunakan untuk dapat merumuskan jawaban dari pertanyaan penelitian. Peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur bersama dengan Juru Bahasa Isyarat (JBI) BISINDO dan penggalan data wawancara selanjutnya turut dilangsungkan secara iteratif dalam percakapan informal dengan menggunakan media tulis untuk berkomunikasi. Namun tidak semua partisipan dalam penelitian ini menggunakan JBI, karena ada perbedaan preferensi komunikasi pada partisipan pertama yang membuat pengambilan data wawancara pada partisipan pertama dilakukan dengan menggunakan media tulis sepenuhnya. Selain itu, peneliti juga melakukan adaptasi terhadap pertanyaan pedoman wawancara agar menyesuaikan dengan terminologi yang lebih dipahami oleh teman Tuli.

Selain wawancara, observasi juga digunakan sebagai bagian dari teknik penggalan data dan dilakukan lebih dari sekali di tempat kerja partisipan sebagai participant as observer dimana peneliti melakukan interaksi aktif dan berulang dengan partisipan di lokasi pekerjaan mereka sebagai pelanggan, ini ditujukan untuk dapat memisahkan fakta yang terjadi dilapangan dari interpretasi peneliti dan untuk menambah kekayaan data berdasarkan apa yang terjadi di lapangan (Creswell, 2013).

Analisis Data

Tahapan analisis data ini dimulai dengan melakukan agregasi kategori (*categorical aggregation*). Pada tahap ini dilakukan analisis agregasi kategori terhadap korpus data berupa transkrip wawancara dan catatan lapangan, untuk menghimpun temuan pada data, peneliti menggunakan interpretasi langsung dari data yang ditemukan (*direct interpretation*). Kedua proses ini kemudian menghasilkan pola yang nantinya dibuat dalam bentuk matriks temuan (Stake, 1995). Proses koding pada data wawancara dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* Atlas.ti v9.26.0 versi web, pengodean ini dilakukan secara terpisah pada setiap partisipan. Untuk menjamin teknik kredibilitas penelitian, peneliti menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode berupa transkrip wawancara dan catatan observasi untuk meninjau konsistensi kemunculan pada data. Setelah itu peneliti juga menggunakan *member checking* pada dua partisipan yang dapat dilakukan wawancara lebih dari sekali.

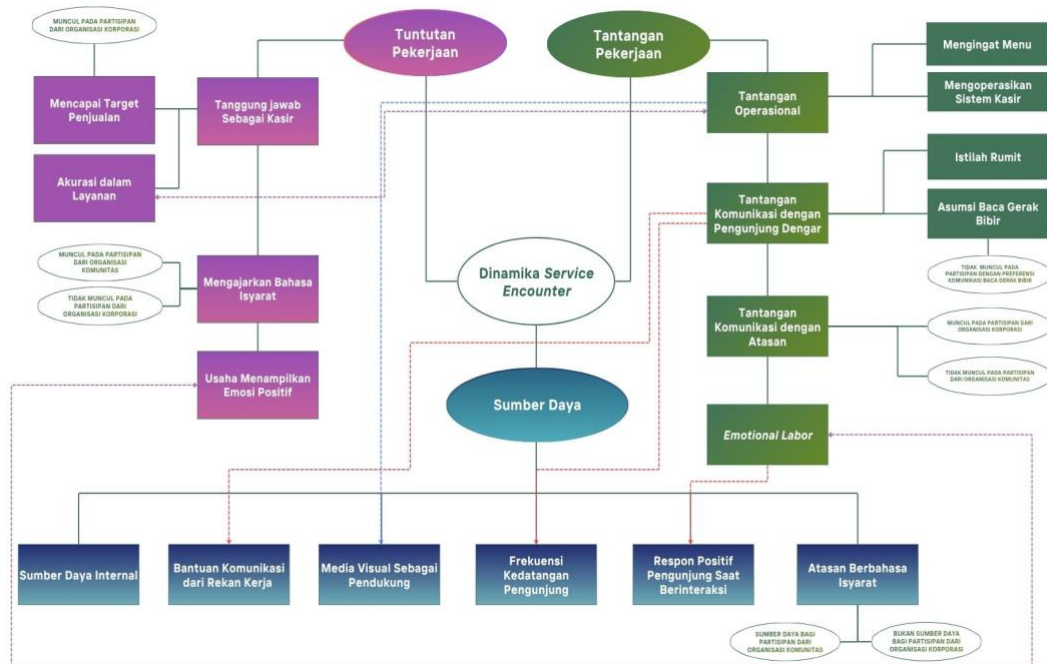
HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Demografi Partisipan

Pseudonim Partisipan	Usia	Jenis Kelamin	Status
Karna	25 Tahun	Laki-laki	Subjek Partisipan
Ekalya	31 Tahun	Laki-laki	
Nakula	31 Tahun	Laki-laki	
Amba	25 Tahun	Perempuan	
Gandhari	22 Tahun	Perempuan	
Subadra		Perempuan	Significant Other

Hasil analisis data integratif dihasilkan dari proses kategori dalam tahap analisis data studi kasus menurut Stake (1995). Data pada penelitian ini dikumpulkan dari lima subjek partisipan dan satu *significant other* dari partisipan dengan pseudonim Karna.

Gambar 1. Bagan Temuan Hasil Analisis Data Keseluruhan



Tuntutan Pekerjaan

Dari hasil analisis data yang dilakukan, ditemukan bahwa tuntutan pekerjaan yang sangat dirasakan dalam menjalani peran sebagai *frontliner* Tuli, yakni tanggung jawab sebagai kasir yang turut berdampak terhadap tuntutan untuk mencapai target penjualan dan akurasi pelayanan.

Salah satu organisasi dalam penelitian ini juga turut mengajarkan bahasa isyarat dengan tujuan peningkatan intensitas interaksi antar pengunjung dengar dan teman Tuli, ini terjadi pada organisasi yang mempekerjakan Ekalya, Nakula, Amba, dan Gandhari. Namun hal ini tidak menjadi tuntutan pada organisasi tempat Karna bekerja. Karna bekerja di organisasi yang berlatar belakang korporasi sementara keempat partisipan lainnya bekerja di organisasi dengan budaya Tuli.

Selain kedua tuntutan tersebut, usaha menampilkan emosi positif juga menjadi aspek lain yang turut dipenuhi oleh *frontliner* Tuli saat berinteraksi dengan pengunjung, yang juga merupakan suatu tantangan bagi *frontliner* Tuli karena adanya *emotional labor* yang harus dikerahkan. Namun *emotional labor* ini tidak menjadi suatu hal yang intens untuk dikerahkan apabila pengunjung memberikan respon yang juga positif dan resiprokal saat berinteraksi dengan *frontliner* Tuli. Adanya *emotional contagion* menyebabkan kondisi emosional *frontliner* Tuli turut dipengaruhi oleh emosi yang ditunjukkan pengunjung. Ketika pengunjung datang dengan suasana hati yang buruk, *frontliner* Tuli mengalami kebingungan dalam memberikan pelayanan sehingga perlu mengerahkan upaya emosional yang lebih besar untuk tetap menampilkan emosi positif, meskipun emosi yang dirasakan sebenarnya berbeda (lihat garis ungu).

Tantangan Pekerjaan

Emotional labor sebagai tuntutan disebabkan oleh adanya tantangan berupa *emotional contagion*, namun disamping aspek itu tantangan lain yang juga menuntut untuk dihadapi adalah tantangan komunikasi dengan pengunjung dengar. Ini kerap diperkuat dengan asumsi dari pengunjung dengar terkait kemampuan membaca gerak bibir oleh *frontliner* Tuli dan penggunaan istilah rumit dari pengunjung dengar yang membuat hambatan komunikasi terasa signifikan, karena asumsi bahwasannya teman Tuli dapat membaca gerak bibir akan menambah kerja mental teman Tuli untuk menebak apa yang disampaikan oleh pengunjung dengar yang sepenuhnya menggunakan bahasa oral. Namun hal ini tidak terjadi pada partisipan bernama Karna yang memiliki preferensi komunikasi membaca gerak bibir dan penggunaan bahasa isyarat justru sebagai pembantu. Pada nyatanya penggunaan istilah rumit oleh pengunjung bisa terjadi karena adanya asumsi bahwa teman Tuli memiliki khazanah kosa kata yang sama dengan yang teman dengar dapatkan (lihat garis merah).

Selain tantangan komunikasi dengan pengunjung, ada juga tantangan komunikasi dengan atasan selaku *manager* yang dirasakan oleh partisipan yang berasal dari organisasi korporasi, tantangan ini dirasakannya karena meski *manager* Karna tahu bahasa isyarat, namun Karna masih merasa ada jarak komunikasi yang membuatnya kerap merasa tidak dapat dipahami. Ini tidak muncul pada partisipan dari organisasi komunitas karena *manager* organisasi tersebut memahami bahasa isyarat yang sesuai dengan preferensi komunikasi Ekalya, Nakula, Amba, dan Gandhari.

Tidak hanya tantangan komunikasi, tantangan operasional pun muncul pada partisipan Gandhari dan Karna. Keduanya menyatakan merasakan tantangan intens dalam mengoperasikan mesin kasir yang berlangsung saat menerima pesanan. Hal ini menjadi tantangan karena ada tuntutan akurasi dalam pesanan. Sementara bagi Karna tidak hanya akurasi, tantangan ini juga disebabkan oleh adanya target penjualan dan konsekuensi bila salah menerima pesanan yang berupa makanan, konsekuensi tersebut berupa ganti rugi, namun ini menjadi hambatan karena ada *input* harga yang berubah-ubah pada mesin kasir. Keduanya merasakan ini sebagai tantangan karena hal ini sering menjadi penyebab kebingungan. Bagi Gandhari hal ini tidak hanya pada mesin kasir, namun juga pada varian menu yang banyak macamnya, yang memberikan usaha ekstra untuk melakukan penyesuaian dalam menerima pesanan dan pembuatan.

Sumber Daya Pekerjaan

Bagi setiap partisipan, frekuensi kedatangan pengunjung dengar turut menjadi sumber daya pada

interaksi pemberian layanan yang terjadi. Frekuensi kedatangan pengunjung ini berdampak dikarenakan pengunjung yang sering datang juga akan secara otomatis memahami preferensi komunikasi *frontliner* Tuli dan mempermudah komunikasi yang terjadi karena dari pihak pengunjung akan turut disertai dengan upaya penyesuaian (lihat garis merah). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *emotional labor* menjadi lebih ringan ketika pelanggan memberikan respon interaksi yang positif. Sebaliknya, ketika pelanggan datang dengan menunjukan emosi yang berkebalikan dari kesan positif, terjadi *emotional contagion* yang menyebabkan *frontliner* Tuli harus mengarahkan upaya regulasi emosi yang lebih besar.

Bantuan dari rekan kerja juga disebutkan oleh partisipan sebagai sumber daya yang memengaruhi proses berlangsungnya *service encounter*, bantuan ini diberikan dalam bentuk komunikasi dengan pengunjung dengar, pengoperasian, dan juga dukungan emosional secara tidak langsung.

Selain itu, Sumber daya organisasional yang dirasakan yakni berupa media komunikasi visual, dan lingkungan kerja yang mendukung yang membantu mempermudah pelaksanaan tugas pelayanan baik saat pembuatan pesanan maupun saat berinteraksi. Media pendukung visual turut berperan menjadi sumber daya yang membuat tantangan dan tuntutan pelayanan menjadi mudah untuk dioperasikan, seperti menerima dan membuat pesanan yang sarat akan keakuratan, dengan media visual *frontliner* Tuli turut terbantu dan menjadi tidak begitu terbebani menghafal prosedur dan menu (lihat garis biru).

Namun selain sumber daya interpersonal dan akomodasi yang disediakan oleh organisasi, sumber daya internal juga sangat memengaruhi bagaimana aspek emosional dan operasional dalam pemberian layanan itu terbentuk. Karena sumber daya internal seperti pengelolaan emosi yang adaptif dan tuntutan pekerjaan yang banyak, turut berkontribusi terhadap pemberian layanan yang lebih optimal seperti fleksibilitas dalam menjalankan tuntutan pekerjaan yang banyak dan inisiatif dalam menjalankan peran di pekerjaan. Ini turut membentuk partisipan sebagai individu yang juga menjadi sumber daya bagi rekan kerjanya dan organisasinya.

DISKUSI

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pekerja Tuli dalam menjalankan perannya sebagai *frontliner* di industri *food and beverages* memiliki dinamika *service encounter* yang kompleks. Pengalaman tersebut tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan tugas pelayanan, tetapi juga dengan bagaimana pekerja Tuli berinteraksi dengan pengunjung dengar dalam situasi yang menuntut komunikasi, ketepatan pelayanan, serta kemampuan mempertahankan profesionalitas selama proses pelayanan berlangsung. Dari seluruh kasus yang dianalisis, hambatan komunikasi menjadi pengalaman yang paling konsisten dialami oleh seluruh partisipan, baik pada partisipan yang memiliki preferensi bahasa isyarat maupun partisipan yang memiliki preferensi membaca gerak bibir.

Ini berkesesuaian dengan temuan Napier dkk. (2014) yang menjelaskan bahwa hambatan komunikasi pada individu Tuli sering muncul akibat perbedaan modalitas komunikasi oleh kedua belah pihak. Dalam penelitian ini, hambatan tersebut tidak disebabkan karena salah seorang adalah Tuli, melainkan karena ketidaksesuaian antara preferensi komunikasi *frontliner* dengan cara berkomunikasi yang digunakan oleh pelanggan. Misalnya pada partisipan Karna yang lebih mengandalkan membaca gerak bibir. Karna tetap mengalami kesulitan ketika pelanggan memilih menggunakan bahasa isyarat meski dirinya juga memahami bahasa isyarat. Sebaliknya, pada partisipan dari organisasi berbasis komunitas Tuli, tantangan muncul ketika pelanggan tetap menggunakan komunikasi oral meskipun *frontliner* Tuli dalam organisasi komunitas di penelitian ini lebih mengandalkan bahasa isyarat. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan *service*

encounter sangat dipengaruhi oleh kesesuaian moda komunikasi antara *frontliner* Tuli dan pelanggan.

Selain menghadapi hambatan komunikasi, bekerja sebagai *frontliner* juga kerap ditandai oleh tuntutan untuk menampilkan emosi positif selama memberikan pelayanan. Ini sejalan dengan data yang ditemukan pada seluruh partisipan, yang mana mereka memandang bahwa keramahan, kesabaran, dan sikap positif merupakan bagian dari profesionalitas yang harus dipertahankan saat bekerja. Oleh karena itu, ketika pelanggan datang dengan emosi negatif atau menunjukkan sikap yang kurang menyenangkan, *frontliner* Tuli dalam penelitian ini tetap berusaha mempertahankan ekspresi positif sesuai dengan norma dalam pelayanan (*display rules*) yang melekat pada peran *frontliner* (Cheng & Liu, 2024). Ini juga menjelaskan fenomena *emotional contagion* pada partisipan sebagaimana yang pernah dijelaskan oleh Hennig-Thurau dkk. (2006), bahwa ini terjadi ketika emosi pelanggan memengaruhi pengalaman emosional pekerja selama proses pelayanan serta sebaliknya.

Hambatan komunikasi yang dialami oleh partisipan pekerja Tuli dalam penelitian ini juga berdampak terhadap kondisi emosional mereka selama bekerja. Kesulitan dalam memahami ataupun dipahami oleh pelanggan kerap memunculkan rasa frustrasi yang juga turut memengaruhi suasana hati mereka saat menjalankan *service encounter*. Kondisi ini menciptakan tantangan tambahan karena *frontliner* Tuli di penelitian ini diharapkan memberikan pelayanan yang ramah, hangat, dan responsif sebagaimana ekspektasi tersebut melekat terhadap peran *frontliner* yang mereka emban (Boninsegni, 2020; Zhao dkk., 2020).

Penelitian ini juga menemukan adanya tantangan komunikasi. Namun didapati bahwa tantangan komunikasi tersebut turut berpangkal dari asumsi yang timbul dari pelanggan dengan bahwa seluruh individu Tuli mampu membaca gerak bibir. Di sisi lain, pelanggan juga umumnya belum memahami bahwa bahasa isyarat memiliki struktur linguistik dan leksikon yang berbeda dari bahasa lisan sehingga perlu penyesuaian kosakata saat berinteraksi dengan teman Tuli (Johnston & Schembri, 2007). Maka dari itu, pengalaman pekerja Tuli sebagai *frontliner* tidak hanya dibentuk oleh tuntutan pelayanan tetapi juga oleh perbedaan dalam cara komunikasi antara pekerja *frontliner* Tuli dan pelanggan yang terbentuk dari budaya berkomunikasi yang berbeda.

Ini menunjukkan bahwa pengalaman pekerja Tuli dalam menjalankan peran sebagai *frontliner* tidak hanya muncul sebagai pengalaman yang sekadar. Dibaliknya, pengalaman ini merupakan proses yang melibatkan upaya adaptasi bahkan saat berkomunikasi, pengelolaan emosi, serta upaya mempertahankan kualitas pelayanan di tengah keterbatasan akses komunikasi yang masih dijumpai dalam interaksi dengan pelanggan dengan. Ini juga menjelaskan aspek pengalaman dari pertanyaan penelitian teman Tuli dalam menjalani *service encounter* pada pelanggan.

Temuan lain dalam penelitian ini juga menunjukkan bagaimana pengalaman pekerja Tuli sebagai *frontliner* turut menuntut kemampuan untuk mengelola beragam tuntutan pekerjaan yang muncul secara bersamaan selama proses pelayanan. Partisipan *frontliner* Tuli dalam penelitian ini tidak hanya bertanggung jawab dalam melayani pelanggan, tetapi juga memastikan ketepatan pesanan, menjaga kecepatan pelayanan, dan mengingat prosedur operasional. Dengan demikian, tuntutan pekerjaan yang dihadapi pekerja Tuli mencakup tuntutan teknis maupun tuntutan interpersonal yang harus secara bersamaan dipenuhi.

Ini sejalan dengan penelitian Li dkk. (2016) yang menjelaskan bahwa pekerjaan *frontliner* menuntut kemampuan untuk mengelola berbagai aktivitas pelayanan secara bersamaan, termasuk memastikan ketepatan waktu penyajian dan akurasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kedua aspek tersebut merupakan komponen penting dalam kualitas pelayanan karena turut menentukan kepuasan pelanggan (Zeithaml dkk., 1990). Namun, pada pekerja Tuli, tuntutan

tersebut menjadi lebih kompleks karena proses saat menerima dan mengklarifikasi pesanan seringkali dirintangi oleh hambatan komunikasi.

Kompleksitas tuntutan pekerjaan dalam penelitian ini juga menunjukkan kebutuhan frontliner Tuli untuk terus melakukan *attentional shifting* dan *task switching* selama shift kerja. Hal ini tertera dari bagaimana partisipan harus mengingat prosedur kerja serta menyesuaikan tindakan dengan kondisi pelayanan yang acap kali dinamis. Ini meningkatkan risiko terjadinya *attention residue*, yaitu tersisnya perhatian pada tugas sebelumnya sehingga tugas berikutnya menjadi kurang teroptimalisasi saat hendak diselesaikan (Leroy, 2009; Wei dkk., 2025).

Ditemukan dalam penelitian ini, jawaban dari pertanyaan penelitian kedua yang berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya untuk kelancaran proses pelayanan oleh *frontliner* Tuli. Salah satu sumber daya interpersonal yang paling menonjol adalah familiaritas dengan pelanggan yang telah beberapa kali berkunjung ke kafe. Frekuensi interaksi dari pelanggan yang sering datang turut membuat pelanggan semakin memahami preferensi komunikasi partisipan *frontliner* Tuli dalam penelitian ini. Pengenalan yang sifatnya saling ini turut mempermudah proses komunikasi karena tidak semakin menambah beban mental yang dikerahkan. Temuan ini sejalan dengan konsep *social familiarity* yang dikemukakan oleh Sundaram dan Webster (2000), yaitu bahwa hubungan yang telah terbentuk melalui interaksi berulang dapat meningkatkan kelancaran komunikasi dan efektivitas interaksi pelayanan.

Selain hubungan dengan pelanggan, penelitian ini juga menemukan bahwa pekerja Tuli mengandalkan berbagai sumber daya organisasi untuk membantu mereka memenuhi tuntutan pekerjaan. Salah satu sumber daya yang paling konsisten ditemukan pada kedua organisasi adalah penggunaan media visual berupa tulisan sebagai akomodasi komunikasi antara pelanggan dengan pekerja Tuli. Penggunaan media visual tersebut tidak hanya berfungsi sebagai penghubung komunikasi, tetapi juga membantu pekerja mempertahankan akurasi ketika menerima pesanan yang beragam. Ini juga teridentifikasi pada temuan penelitian sebelumnya yang sama-sama mengkaji kafe inklusi (Yenadin dkk., 2024; Putra & Pujiastuti, 2026; Jannah & Gumelar, 2024).

Media visual dalam penelitian ini juga berperan sebagai sumber daya kognitif. Keberadaan menu tertulis, catatan pesanan, maupun informasi visual lainnya membantu pekerja mengurangi beban mengingat ketika harus menangani banyak pesanan secara bersamaan. Dengan demikian, akomodasi visual tidak hanya meningkatkan aksesibilitas komunikasi, tetapi juga mendukung pekerja dalam mempertahankan ketepatan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa akomodasi yang diberikan organisasi juga berfungsi sebagai sumber daya yang memudahkan *frontliner* Tuli dalam menjalankan pekerjaannya.

Selain sumber daya yang berasal dari lingkungan kerja, juga ditemukan sumber daya internal yang membantu pekerja Tuli dalam mengelola berbagai tuntutan pekerjaan. Partisipan-partisipan dalam penelitian ini menggambarkan bahwa kemampuan mengelola emosi secara adaptif serta pandangan mereka terhadap pekerjaannya turut menjadi faktor internal yang membantu mereka dalam menghadapi tantangan selama bekerja.

Sumber daya internal juga berkontribusi terhadap fleksibilitas dalam menjalankan peran sebagai *frontliner* dan mendorong munculnya inisiatif ketika menghadapi situasi pelayanan yang tidak terduga. Temuan ini sejalan dengan kerangka Shore dkk. (2011) yang menjelaskan bahwa pengalaman inklusi di tempat kerja dapat memperkuat rasa memiliki sekaligus mempertahankan keunikan individu sehingga mendorong performa kerja yang lebih baik. Selain itu, Viljoen dkk. (2014) juga menyatakan bahwa cara *frontliner* mengatribusikan pekerjaannya turut memengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa kemampuan menjalankan peran sebagai

frontliner tidak hanya ditentukan oleh karakteristik individu, melainkan oleh interaksi antara tuntutan pekerjaan dengan ketersediaan sumber daya yang mendukung proses pelayanan sehari-hari. Ini menjawab pertanyaan riset kedua terkait bagaimana sumber daya turut membantu *frontliner* Tuli dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pekerjaan teman Tuli sebagai *frontliner* tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik individu maupun tuntutan pekerjaan, tetapi juga oleh konteks organisasi dan kualitas interaksi interpersonal yang mereka alami selama bekerja. Meskipun seluruh partisipan memiliki peran yang serupa, yakni sebagai *frontliner* dan barista, pengalaman mereka dalam menjalankan pekerjaan juga menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh organisasi, pola komunikasi di tempat kerja, serta bentuk dukungan yang tersedia.

Namun ini dapat memiliki perbedaan tergantung pada jenis organisasinya, karena ada karakteristik seperti budaya organisasi yang menyebabkan perbedaan standar layanan antar jenis organisasi dalam industri *food and beverages* yang dapat memengaruhi kualitas layanan dalam *service encounter* (Le dkk., 2025). Hal ini juga tercermin dalam penelitian ini yang mengindikasikan bahwa perbedaan organisasi juga turut andil terhadap bagaimana pekerja Tuli menghadapi tantangan maupun memperoleh sumber daya dalam menjalankan *service encounter* karena perbedaan karakteristik dan budaya yang berbeda.

Perbedaan ini dapat dilihat pada pengalaman salah satu partisipan yang memiliki hambatan komunikasi yang juga muncul ketika berinteraksi dengan *manager*. Situasi tersebut berkaitan dengan adanya perbedaan preferensi komunikasi antara Karna yang lebih mengandalkan membaca gerak bibir dengan bahasa isyarat sebagai bantuan dan *manager* yang meskipun telah mempelajari bahasa isyarat, masih mengalami kesulitan memahami cara komunikasi partisipan. Ini tidak muncul pada keempat partisipan lainnya yang berasal dari organisasi yang berbeda.

Temuan tersebut selaras dengan kerangka inklusi di tempat kerja yang dikemukakan oleh Shore dkk. (2011). Dalam perspektif tersebut, pengalaman inklusi dibentuk oleh terpenuhinya kebutuhan individu untuk merasa diterima (*belongingness*) sekaligus dihargai karakteristik uniknya (*uniqueness*). Pada kasus Karna, hambatan komunikasi dengan atasan menunjukkan bahwa aspek *inclusive leadership* belum sepenuhnya terpenuhi karena perbedaan preferensi komunikasi masih menjadi penghalang dalam koordinasi kerja. Sebaliknya, pada organisasi berbasis komunitas, kemampuan atasan menggunakan bahasa isyarat serta budaya organisasi yang berorientasi pada komunitas Tuli menjadi bentuk dukungan yang memperkuat pengalaman inklusi *frontliner* Tuli dalam penelitian ini.

Penelitian ini juga menemukan bahwa dukungan rekan kerja merupakan bentuk sumber daya interpersonal yang secara konsisten muncul pada seluruh partisipan. Baik pada organisasi komersial maupun organisasi berbasis komunitas, rekan kerja berperan dalam mengatasi hambatan komunikasi, memberikan klarifikasi ketika terjadi kesalahpahaman, serta mendukung kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Temuan ini sejalan dengan Haynes dan Linden (2012) yang menunjukkan bahwa bantuan rekan kerja merupakan salah satu bentuk dukungan yang sering diterima oleh pekerja Tuli. Dalam konteks penelitian ini, dukungan tersebut berkontribusi terhadap kelancaran *service encounter* karena memungkinkan pekerja tetap mempertahankan kualitas pelayanan meskipun menghadapi berbagai kendala komunikasi.

Lebih lanjut, temuan ini juga mendukung kerangka Shore dkk. (2011) mengenai *perceived organizational support*, yang menjelaskan bahwa organisasi yang mampu menciptakan lingkungan kerja inklusif akan mendorong terbentuknya hubungan interpersonal yang lebih positif di antara para anggotanya. Dalam penelitian ini, dukungan dari rekan kerja tidak hanya membantu menyelesaikan permasalahan teknis selama pelayanan, tetapi juga memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pekerja Tuli ketika menjalankan tugasnya sebagai *frontliner*.

Dengan demikian, pengaruh organisasi terhadap pekerjaan pekerja Tuli tidak hanya diwujudkan melalui kebijakan atau akomodasi formal, tetapi juga melalui budaya kerja serta kualitas hubungan interpersonal yang berkembang di dalamnya. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa organisasi dan interaksi interpersonal merupakan faktor yang membentuk pengalaman pekerja Tuli sebagai *frontliner*.

Penelitian ini memiliki limitasi berupa kesenjangan data dari tiga partisipan diantara dua partisipan lainnya yang memungkinkan proses penggalan data wawancara secara lebih dari sekali hanya dapat dilangsungkan pada dua partisipan penelitian yakni Karna dan Ekalya. Limitasi lain pada penelitian ini menyangkut perbedaan cara data wawancara dikumpulkan, data wawancara keempat partisipan dari organisasi komunitas Tuli dilangsungkan dengan bantuan juru bahasa isyarat (JBI) sementara data wawancara untuk partisipan penelitian pertama yakni Karna, dikumpulkan dengan menggunakan metode tulis meski bertemu secara langsung.

Selain itu keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah latar partisipan yang berasal dari jenis organisasi *food and beverages* yang dikaji. Seluruh partisipan dalam penelitian ini berasal dari industri *food and beverages* pada jenis organisasi kafe. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, bahwa ada perbedaan antara karakteristik jenis *food and beverages* yang turut berdampak terhadap jenis layanan yang diberikan. Namun karena keterbatasan dalam pengambilan partisipan, penelitian ini tidak dapat mencakup organisasi *food and beverages* di luar organisasi kafe.

SIMPULAN

Berdasarkan fokus penelitian ini ditemukan bahwa seringkali pekerja Tuli dalam menjalankan perannya sebagai *frontliner* menggunakan media komunikasi visual berupa tulisan dan gambar untuk menjadi penghubung komunikasi, terlepas dari media komunikasi tulisan yang telah disediakan sebagai penghubung. Hambatan dalam komunikasi tetap ditemukan terlebih pada pengunjung dengar yang disebabkan oleh tumpuan modalitas komunikasi yang berbeda.

Penelitian ini juga menemukan bahwa frekuensi kedatangan pengunjung di tempat kerja turut memengaruhi kenyamanan dalam interaksi yang disebabkan oleh familiaritas, hal ini memengaruhi kenyamanan *frontliner* dalam memberikan *service encounter* yang tampak dari bagaimana pengunjung yang sudah sering datang juga menjadi lebih paham terhadap preferensi komunikasi yang mereka gunakan dan bisa turut memahami penggunaan bahasa isyarat itu sendiri pada beberapa subjek, yang turut mengurangi hambatan dalam komunikasi.

Temuan dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa kerap ketika terdapat hambatan komunikasi yang terjadi antara *frontliner* Tuli dan pengunjung dengar, maka sumber daya yang sangat dirasakan yakni meminta bantuan rekan kerja sebagai sumber daya, bahkan ketika rekan kerja tersebut juga merupakan teman Tuli. Ini menempatkan rekan kerja sebagai sumber daya interpersonal yang membantu dalam mengurangi tantangan yang ada. Selain rekan kerja sebagai sumber daya dalam mengurangi hambatan komunikasi, bantuan rekan kerja juga dapat berdampak terhadap perasaan diringankannya pekerjaan. Kedua ini teridentifikasi sebagai sumber daya dari rekan kerja dan interaksi interpersonal dengan pelanggan. Selain sumber daya interpersonal berupa rekan kerja, sumber daya interpersonal lain yang juga muncul pada teman Tuli sebagai *frontliner* yakni sumber daya berupa frekuensi kedatangan pengunjung yang turut mempermudah komunikasi.

Namun disamping sumber daya eksternal, sumber daya internal yang *frontliner* Tuli miliki juga turut memengaruhi kualitas dari *service encounter* seperti inisiatif dalam pekerjaan dan fleksibilitas yang memengaruhi kinerja pekerjaan. Ini juga disebabkan oleh bagaimana *frontliner* Tuli mengatribusikan pekerjaan yang mereka miliki. Penelitian ini juga menemukan bahwa emosi yang dirasakan *frontliner* Tuli saat berinteraksi dengan pengunjung sangat dipengaruhi oleh bagaimana

perasaan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat aspek *emotional contagion* yang dapat memengaruhi perasaan *frontliner* Tuli saat berinteraksi dengan pengunjung yang berdampak terhadap interaksi *service encounter* itu sendiri.

Penelitian berikutnya disarankan untuk dapat meninjau secara spesifik perbedaan organisasional seperti bentuk organisasi dan karakteristiknya dalam membentuk iklim inklusi bagi individu Tuli yang bekerja di organisasi tersebut, dan Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji terkait *frontliner* Tuli dalam jenis organisasi food and beverages yang lain seperti restoran atau franchise, karena terdapat perbedaan karakteristik setiap organisasi meski berada dalam industri food and beverages yang sama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Iwan Wahyu Widayat, M.Psi., Psikolog, sebagai dosen pembimbing penulis, segenap partisipan penelitian, dan pihak dalam organisasi yang telah memberi izin bagi penulis untuk melakukan proses pengambilan data di tempat yang mereka kelola, serta seluruh rekan yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini.

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Sazha Renata Mamangkey dan Iwan Wahyu Widayat tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi mana pun yang mungkin akan mengambil keuntungan dari diterbitkannya naskah ini.

PUSTAKA ACUAN

- Andaleeb, S. S., & Conway, C. (2006). Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model. *Journal of Services Marketing*, 20(1), 3–11. <https://doi.org/10.1108/08876040610646536>
- Astina, M. D., Saragih, R., & Sari, E. V. (2024). Application of DeVito's Interpersonal Communication By Frontliner In Resolving Customer Complaints At PT. Bank Syariah Indonesia Bengkulu Branch Office. *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 6(2), 278-290.
- Aldè, M., Ambrosetti, U., Barozzi, S., & Aldè, S. (2025). The Ongoing Challenges of Hearing Loss: Stigma, Socio-Cultural Differences, and Accessibility Barriers. *Audiology research*, 15(3), 46. <https://doi.org/10.3390/audiolres15030046>
- Badan Pusat Statistik. (2024). Potret penyandang disabilitas di Indonesia: Hasil long form Sensus Penduduk 2020. <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/12/20/43880dc0f8be5ab92199f8b9/potret-penyandang-disabilitas-di-indonesia--hasil-long-form-sp2020.html>
- Boninsegni, M. F., Furrer, O., & Mattila, A. S. (2021). Dimensionality of frontline employee friendliness in service encounters. *Journal of Service Management*, 32(3), 346-382.
- Bradley, G. L., McColl-Kennedy, J. R., Sparks, B., Jimmieson, N. L., & Zapf, D. (2010). Chapter 9 Service encounter needs theory: A dyadic, psychosocial approach to understanding service encounters. *Research on Emotion in Organizations*, 221-258. [https://doi.org/10.1108/s1746-9791\(2010\)0000006013](https://doi.org/10.1108/s1746-9791(2010)0000006013)
- Chau Thi Le, D., Nguyen Thanh, L., & Huynh Giao, L. (2025). Relationship between corporate culture,

-
- service quality, and customer satisfaction of food and beverage franchise enterprises. *F1000Research*, 14, 267. <https://doi.org/10.12688/f1000research.154431.1>
- Chehab, O., Ilkhanizadeh, S., & Bouzari, M. (2021). Impacts of Job Standardisation on Restaurant Frontline Employees: Mediating Effect of Emotional Labour. *Sustainability*, 13(3), 1525. <https://doi.org/10.3390/su13031525>
- Chiang, F. F. T., Birtch, T. A., & Cai, Z. (2013). Front-line Service Employees' Job Satisfaction in the Hospitality Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(4), 398–407. <https://doi.org/10.1177/1938965513514628>
- Danermark, B. & Coniavitis Gellerstedt, L. (2003). Att höra till - om hörselskadades psykosociala arbetsmiljö [Belonging - On Psychosocial Working Conditions of people with Hearing Impairment]. Örebro, Örebro Universitet
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M., & Gremler, D. D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. *Journal of marketing*, 70(3), 58-73.
- Hall, M. L., Hall, W. C., & Caselli, N. K. (2019). Deaf children need language, not (just) speech. *First Language*, 39(4), 367–395. <https://doi.org/10.1177/0142723719834102>
- Haynes, S., & Linden, M. (2012). Workplace accommodations and unmet needs specific to individuals who are deaf or hard of hearing. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 7(5), 408-415.
- Hornsby, Benjamin W. Y.. (2013). The Effects of Hearing Aid Use on Listening Effort and Mental Fatigue Associated With Sustained Speech Processing Demands. *Ear and Hearing*, 34(5), 523–534. doi:10.1097/AUD.0b013e31828003d8
- Jannah, F., & Gumelar, R. G. (2024). Teknik Komunikasi Barista Tunarungu Dengan Konsumen (Studi Kasus Sunyi Coffee). *Perspektif Komunikasi Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Komunikasi Bisnis*, 8(1), 57–66. <https://doi.org/10.24853/pk.8.1.57-66>
- Johnston, T., & Schembri, A. (2007). *Australian Sign Language (Auslan): An introduction to sign language linguistics*. Cambridge University Press.
- Kieselbach, T. (2003). Long-term unemployment among young people: The risk of social exclusion. *American Journal of Community Psychology*, 32(1-2). doi:10.1023/A:1025694823396
- Kuchinsky, S. E., Gallun, F. J., & Lee, A. K. C. (2024). Note on the Dual-Task Paradigm and its Use to Measure Listening Effort. *Trends in hearing*, 28, 23312165241292215. <https://doi.org/10.1177/23312165241292215>
- Lestari, F. A., & Muhtadi, M. (2021). Intervensi Pekerjaan Sosial: Efektivitas Pemberdayaan disabilitas Tuli melalui Program Kewirausahaan. *WELFARE: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 10(1), 32-46.
- Leroy, S. (2009). Why is it so hard to do my work? The challenge of attention residue when switching between work tasks. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109(2), 168–181. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2009.04.002>
- Li X, Zhang S, Wang C, Guo X (2018), "Understanding customers' compliance behaviour to frontline employees' fuzzy requests". *Journal of Services Marketing*, Vol. 32 No. 2 pp. 235–246, doi: <https://doi.org/10.1108/JSM-03-2016-0122>
- Lott, V. G., Easterbrooks, S. R., Heller, K. W., & O'Rourke, C. M. (2019). Work attitudes of students who are Deaf and their potential employers. *JADARA*, 34(2), 6.

-
- Lundberg, D. J., & Chen, J. A. (2023). Structural ableism in public health and healthcare: a definition and conceptual framework. *Lancet regional health. Americas*, 30, 100650. <https://doi.org/10.1016/j.lana.2023.100650>
- Napier, J. (2006). Effectively Teaching Discourse to Sign Language Interpreting Students. *Language Culture and Curriculum*, 19(3), 251–265. <https://doi.org/10.1080/07908310608668766>
- Nachtegaal, J., Kuik, D. J., Anema, J. R., Goverts, S. T., Festen, J. M., & Kramer, S. E. (2009). Hearing status, need for recovery after work, and psychosocial work characteristics: Results from an internet-based national survey on hearing. *International journal of audiology*, 48(10), 684–691.
- O’Connell, N. (2023). Problematising the Problem. *International Journal of Disability and Social Justice*, 3(2). <https://doi.org/10.13169/intljofdissocjus.3.2.0071>
- Punch, R. (2016). Employment and adults who are deaf or hard of hearing: Current status and experiences of barriers, accommodations, and stress in the workplace. *American annals of the deaf*, 161(3), 384–397.
- Rashid, N., Nika, F. A., & Thomas, G. (2021). Impact of Service Encounter Elements on Experiential Value and Customer Loyalty: An Empirical Investigation in the Coffee Shop Context. *Sage Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211061385>
- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., & Singh, G. (2010). Inclusion and Diversity in Work Groups: A Review and Model for Future Research. *Journal of Management*, 37(4), 1262–1289. <https://doi.org/10.1177/0149206310385943>
- Stake, R. E. (2010). Qualitative research: Studying how things work.
- Viljoen, A., Krüger, S., & Saayman, M. (2019). Understanding the role that Quality of Work Life of food and beverage employees plays in perceived service delivery and productivity. *Southern African Business Review*, 18(1), 27–52. <https://doi.org/10.25159/1998-8125/5644>
- Wang, Y. C., Luo, C. C., & Tai, Y. F. (2017). Implementation of delightful services: From the perspective of frontline service employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 90–104.
- Weeks, R. V. (2015). Managing the services encounter: the moment of truth. *Journal of Contemporary Management*, 12(1), 360–378.
- Wei, Z., Abdul-Ghani, R., Mat, N., & Mat Isa, R. (2025). Multitasking and workplace wellbeing: the roles of job stress and job autonomy. *Frontiers in psychology*, 16, 1611876. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1611876>
- Wu, C. H., & Liang, A. R.-D. (2009). Effect of experiential value on customer satisfaction with service encounters in luxury-hotel restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 586–593. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.03.008>
- Sundaram D, Webster C (2000), "The role of nonverbal communication in service encounters". *Journal of Services Marketing*, Vol. 14 No. 5 pp. 378–391, doi: <https://doi.org/10.1108/08876040010341008>
- Yin, H.; Wang, W.; Huang, S.; Li, H. Psychological Capital, Emotional Labor and Exhaustion: Examining Mediating and Moderating Models. *Curr. Psychol.* 2018, 37, 343–356.
- Yenadin, R. P., Nugroho, W. B., & Kamajaya, G. (2024). Pemberdayaan Pekerja Disabilitas “Teman Tuli” di Inklusiv Warung, Canggü. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(5), 37–51. <https://doi.org/10.61292/shkr.166>
- Yahya, W., & Arawindha, U. (2022). Gerakan Sosial Akar Tuli Dalam Mengadvokasi Hak Tuli di Kota

-
- Malang. Brawijaya Journal of Social Science, 2(1), 95-114.
- Zhao, X., Fu, N., Freeney, Y., & Flood, P. C. (2020). Revisiting the Effect of Emotional Labor: A Multi-Level Investigation in Front-Line Service Teams. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.5700>