
Strategi Komunikasi Simbolik dalam Interaksi Pelayanan yang Dilakukan Penyandang Disabilitas di Difel Cafe Gantari Jaya

Kadek Ayu Natalia^{1*}, Ratna Devy Winayanti²

^{1,2}Ilmu Komunikasi, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

Email: ^{1*}knatalialia05@gmail.com, ²devywinayanti@undiknas.ac.id

Abstract

This study discusses the symbolic communication strategies employed by individuals with disabilities in the context of service delivery at an inclusive café. The phenomenon examined focuses on how individuals with physical or sensory limitations are able to build meaningful interactions through the use of symbols, sign language, facial expressions, and body movements. The aim of this research is to understand the role of symbolic communication in creating equitable, friendly, and inclusive services for society. The method used is a literature study by analyzing various scientific sources related to symbolic communication and the interaction practices of people with disabilities. The results of the study indicate that symbols play a central role in facilitating communication, fostering understanding, and building trust between individuals with disabilities and the wider community. Furthermore, symbolic communication strategies function as a bridge to break down social stigma, highlight the potential of individuals with disabilities, and strengthen the practice of social inclusion. The novelty of this research lies in portraying symbolic communication strategies not only as technical instruments but also as carriers of human values such as empathy, acceptance, and respect for diversity. Thus, this study provides both theoretical and practical contributions to the development of inclusive communication in the realm of public services.

Keywords: *Symbolic Communication, Inclusive Services, Disability Interaction*

Abstrak

Penelitian ini membahas strategi komunikasi simbolik yang diterapkan oleh penyandang disabilitas dalam konteks pelayanan di sebuah kafe inklusif. Fenomena yang diangkat berfokus pada bagaimana individu dengan keterbatasan fisik maupun sensorik mampu membangun interaksi bermakna melalui penggunaan simbol, bahasa isyarat, ekspresi wajah, serta gerak tubuh. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami peran komunikasi simbolik dalam menciptakan pelayanan yang setara, ramah, dan inklusif bagi masyarakat. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan menganalisis berbagai sumber ilmiah terkait komunikasi simbolik dan praktik interaksi penyandang disabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa simbol memiliki peran sentral dalam memperlancar komunikasi, membangun pemahaman, serta menumbuhkan kepercayaan antara penyandang disabilitas dan masyarakat. Lebih jauh, strategi komunikasi simbolik berfungsi sebagai jembatan untuk mematahkan stigma sosial, memperlihatkan potensi individu disabilitas, dan memperkuat praktik inklusi sosial. Novelty dari penelitian ini terletak pada penggambaran strategi komunikasi simbolik sebagai instrumen yang tidak

hanya bersifat teknis, tetapi juga mengandung nilai kemanusiaan berupa empati, penerimaan, dan penghargaan terhadap keberagaman. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis sekaligus praktis dalam pengembangan komunikasi inklusif di ranah pelayanan publik.

Kata kunci: Komunikasi Simbolik, Penyandang Disabilitas, Inklusi Sosial

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian dan penerimaan informasi yang mencakup berbagai unsur seperti gagasan, pengetahuan, perasaan, keterampilan, dan aspek lainnya (Mutiara dkk., 2023). Melalui komunikasi, pesan dapat disalurkan dari satu pihak ke pihak lain sehingga memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dan interaksi antarindividu. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan sekadar pertukaran pesan, melainkan juga sebuah proses sosial yang menghubungkan individu dengan lingkungannya (Amru dkk., 2025). Komunikasi menjadi jembatan penting untuk membangun pemahaman bersama, menyatukan perbedaan, serta menciptakan kerja sama di antara individu maupun kelompok. Namun demikian, dalam realitas sosial, tidak semua individu memiliki kemampuan berkomunikasi secara verbal. Salah satu kelompok yang menghadapi tantangan dalam komunikasi adalah penyandang disabilitas (Putra dkk., 2021).

Penyandang disabilitas merupakan bagian integral dari masyarakat yang memiliki hak yang sama untuk berpartisipasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia kerja dan pelayanan publik. Selama ini, persepsi masyarakat terhadap penyandang disabilitas sering kali masih dibatasi oleh stigma sosial yang menganggap keterbatasan fisik, sensorik, maupun intelektual sebagai penghalang untuk berkontribusi secara optimal. Padahal, di balik keterbatasan yang dimiliki, penyandang disabilitas menyimpan potensi, keterampilan, dan semangat yang dapat menjadi nilai tambah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Seluma dkk., 2025). Pelayanan yang dilakukan oleh penyandang disabilitas bukan hanya wujud aktualisasi diri, tetapi juga merupakan bentuk nyata dari inklusi sosial. Ketika mereka diberi ruang dan kesempatan untuk berinteraksi melalui pelayanan, hal tersebut dapat mematahkan stereotip negatif serta menghadirkan pengalaman komunikasi yang unik dan bermakna bagi masyarakat (Jannah & Gumelar, 2024). Interaksi yang tercipta dalam pelayanan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan tidak semata ditentukan oleh kondisi fisik seseorang, melainkan oleh sikap, dedikasi, dan keterampilan interpersonal yang dimiliki (Putriana dkk., 2024). Seiring berkembangnya kesadaran terhadap inklusivitas dan kesetaraan hak, banyak insitusi dan mulai membuka ruang partisipasi bagi penyandang disabilitas untuk terlihat aktif dalam berbagai sektor. Menurut penelitian (Stephanie Rosalind & Siahaan, 2022) menyatakan bahwa Coffee shop tuli ini didirikan oleh teman 3 teman tuli yang membuka peluang bisnis yang ramah terhadap sesama mereka, bukan hanya itu saja di coffee shop tuli ini juga menggunakan bahasa isyarat sebagai cara interaksi mereka. Menurut Penelitian (Mutiara dkk., 2023) DignityKu Jakarta Selatan merupakan kafe inklusif yang mempekerjakan penyandang disabilitas.

Keterlibatan penyandang disabilitas dalam bidang pelayanan juga sejalan dengan prinsip kesetaraan yang diatur dalam Peraturan Pemerintahan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan hak atas pekerjaan, pelatihan, penempatan, dan pengembangan karier yang inklusif serta kewajiban kuota pemerintah/pemerintah daerah/BUMN/BUMD mempekerjakan paling sedikit 2% penyandang disabilitas, sedangkan sektor swasta minimal 1% (Evelina, 2020). Ketentuan ini menunjukkan bahwa kebijakan ketenagakerjaan yang inklusif bukan sekadar himbauan moral, melainkan mandat hukum yang operasional. Untuk memastikan mandat

tersebut diterjemahkan ke dalam perencanaan dan anggaran lintas sektor (termasuk ketenagakerjaan), pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah No.70 Tahun 2019 ini mewajibkan hadirnya dokumen perencanaan seperti Rencana Induk Penyandang Disabilitas (RIPD) dan Rencana Aksi Nasional serta instrumen Pernyataan Anggaran Disabilitas agar kebutuhan penyandang disabilitas masuk ke siklus perencanaan dan penganggaran baik di pusat maupun daerah. Jika untuk operasionalnya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2020 membentuk Unit Layanan Disabilitas (ULD) Bidang Ketenagakerjaan pada dinas ketenagakerjaan provinsi dan kabupaten/kota. ULD berfungsi sebagai gerbang layanan yang menghubungkan pencari kerja penyandang disabilitas dan pemberi kerja memberi informasi rekrutmen, asesmen kebutuhan, fasilitasi akomodasi yang layak (misalnya alat bantu kerja atau penyesuaian proses seleksi), pendampingan selama masa kerja, hingga pelaporan ke pemerintah pusat. Dengan adanya ULD, kewajiban hukum (seperti kuota dan non-diskriminasi) memiliki infrastruktur layanan untuk diimplementasikan dan diawasi.

Penyandang disabilitas kerap menghadapi kesulitan dalam proses komunikasi akibat adanya kendala yang bersumber dari dalam diri mereka sendiri maupun yang berasal dari lingkungan luar. Hambatan ini tidak hanya muncul dari kondisi fisik atau sensorik yang mereka miliki, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan sosial, teknologi, serta sikap masyarakat. Berdasarkan angket yang telah disebar, sebagian besar responden menyatakan mengalami kendala dalam berkomunikasi. Masyarakat kerap menemui kesulitan saat berinteraksi dengan penyandang disabilitas, misalnya karena adanya perbedaan bahasa dengan tunarungu, sulit menangkap maksud dari penyandang tunagrahita, maupun kendala dalam menyampaikan informasi kepada tunanetra. Di sisi lain, penyandang disabilitas pun berpotensi mengalami keterbatasan dalam menerima informasi, mengingat komunikasi merupakan sarana utama penyampaian informasi tersebut. Dari hasil angket tersebut diketahui bahwa sekitar 85% responden mengalami hambatan dalam berkomunikasi dengan penyandang disabilitas (Faradilla & Purnamasari, 2023). Namun, dari sisi internal pada penyandang disabilitas umumnya berkaitan dengan aspek psikologis maupun keterampilan personal. Beberapa di antaranya adalah rasa percaya diri yang masih rendah, keterampilan berkomunikasi yang belum optimal, serta keterbatasan dalam menguasai teknik tertentu untuk mengatasi kekurangan diri. Selain itu, sebagian penyandang disabilitas mengalami kesulitan dalam menampilkan diri secara tepat di ruang sosial dan terbatas dalam penguasaan pengetahuan umum yang mendukung kelancaran interaksi. Kondisi ini diperkuat oleh temuan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022 yang mencatat sekitar 30% penyandang disabilitas di Indonesia merasa kesulitan dalam berkomunikasi secara lisan maupun menggunakan bahasa isyarat. Sementara itu, Kementerian Sosial (2021) melaporkan bahwa hambatan psikologis, seperti rasa minder dan takut dinilai negatif, menjadi faktor yang cukup dominan dalam menurunkan partisipasi mereka di ruang publik (Raodatuljanah dkk., 2024). Data tersebut menunjukkan bahwa persoalan internal tidak bisa dilepaskan dari dukungan lingkungan, sebab keterbatasan yang ada sering kali diperparah oleh minimnya kesempatan latihan, akses pelatihan komunikasi, maupun fasilitas pendukung.

Salah satu perspektif yang relevan untuk memahami proses komunikasi adalah teori komunikasi simbolik atau yang lebih dikenal dengan interaksionisme simbolik. Teori ini berakar pada pemikiran para sosiolog terkemuka seperti George Herbert Mead, Herbert Blumer, Charles Horton Cooley, dan John Dewey. George Herbert Mead, sebagai tokoh utama, menekankan bahwa interaksi sosial pada dasarnya merupakan proses penafsiran dan pembentukan makna melalui simbol-simbol yang dipertukarkan dalam kehidupan sehari-hari. Blumer kemudian memperkuat pandangan ini dengan menyatakan bahwa interaksi simbolik terjadi ketika individu maupun kelompok membangun realitas sosial

melalui simbol-simbol yang disepakati bersama. Dengan demikian komunikasi simbolik dapat dipahami sebagai mekanisme yang mengatur cara berpikir manusia melalui penggunaan bahasa simbolik yang senantiasa dipengaruhi oleh pengalaman, kebiasaan, serta konteks sosial budaya. Jenis-jenis komunikasi simbolik pada dasarnya dapat dipahami melalui simbol-simbol digunakan dalam interaksi sosial, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Dalam praktik sehari-hari, komunikasi simbolik verbal tampak melalui penggunaan bahasa lisan maupun tulisan yang disepakati bersama untuk menyampaikan pesan, seperti kata-kata, frasa, kalimat, hingga wacana yang membentuk pemahaman kolektif (Tandy & Adi Pribadi, 2023). Di sisi lain, komunikasi simbolik nonverbal hadir dalam ekspresi wajah, gerak tubuh, bahasa tangan, hingga simbol visual yang mengandung makna tertentu; misalnya senyuman yang menandakan keramahan, gestur hormat yang mencerminkan penghargaan, atau postur tubuh yang menyiratkan sikap emosional seseorang. Memasuki era digital, bentuk komunikasi simbolik mengalami perluasan melalui medium virtual. Simbol-simbol digital seperti emoji, stiker, foto profil, maupun interaksi di media sosial menjadi sarana baru dalam mengonstruksi makna, bahkan seringkali menggantikan komunikasi tatap muka, khususnya dalam relasi sosial dan kekerabatan (Pienrasmi dkk., 2024). Selain itu, komunikasi simbolik juga melekat kuat dalam konteks budaya. Simbol-simbol yang hadir dalam ritual, adat istiadat, bahasa tubuh khas suatu komunitas, hingga simbol pada makanan tradisional, semuanya mencerminkan nilai dan identitas budaya yang membentuk interaksi sosial masyarakat. Dengan demikian, komunikasi simbolik dapat dipahami sebagai praktik yang kaya dan berlapis, karena merepresentasikan dinamika bahasa, tubuh, teknologi, dan budaya dalam kehidupan manusia (Darmawan dkk., n.d.).

Dalam konteks penyandang disabilitas, komunikasi simbolik memiliki peran sentral sebagai jembatan untuk mengatasi hambatan komunikasi yang timbul akibat keterbatasan fisik maupun sensorik. Bentuk komunikasi ini seringkali terwujud melalui ekspresi nonverbal yang menjadi medium utama dalam menyampaikan pesan, membangun pemahaman, serta menciptakan interaksi yang setara. Apabila strategi komunikasi simbolik ini diterapkan secara sistematis dan berkesinambungan, maka ia berpotensi menjadi model inklusi yang dapat diadaptasi oleh berbagai institusi pelayanan, baik di ranah publik maupun swasta.

Lebih dari sekadar aspek teknis, strategi komunikasi simbolik juga merepresentasikan nilai-nilai kemanusiaan, seperti empati, penerimaan, dan penghargaan terhadap keragaman. Dengan demikian, upaya merumuskan strategi komunikasi yang tepat tidak hanya membantu memperlancar interaksi, tetapi juga menegaskan komitmen pada prinsip keadilan sosial. Dalam hal ini, restoran LowCal dapat dijadikan sebagai studi kasus menarik, sebab berhasil membuka ruang partisipasi bagi penyandang disabilitas untuk berperan sebagai pelayan yang berdaya, dihormati, dan diakui dalam sistem kerja yang setara.

Tentu saja, praktik semacam ini memerlukan penyesuaian pola komunikasi, pelatihan, serta pendekatan yang adaptif, baik terhadap kebutuhan pelanggan maupun staf. Oleh karena itu, penelitian ini berangkat dari urgensi untuk memahami praktik komunikasi simbolik dalam konteks pelayanan publik yang inklusif. Harapannya, kajian ini tidak hanya memperkaya khazanah akademis dalam bidang ilmu komunikasi, tetapi juga memberikan landasan praktis bagi terciptanya lingkungan kerja yang lebih adil, manusiawi, dan terbuka bagi seluruh individu, termasuk mereka yang selama ini hidup dalam keterbatasan.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Dasar Komunikasi

Komunikasi merupakan proses fundamental dalam kehidupan manusia yang berfungsi sebagai sarana untuk saling bertukar makna, gagasan, dan perasaan. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, dan perilaku (Sutarli & Sukmarini, 2022). Dalam prosesnya, komunikasi tidak hanya terjadi melalui bahasa verbal, tetapi juga melalui simbol, ekspresi, dan gerak tubuh yang memiliki makna tertentu bagi para pelaku komunikasi. Setiap tindakan komunikasi melibatkan unsur-unsur utama seperti komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek yang dihasilkan. Komunikasi memiliki peran penting dalam membangun hubungan sosial dan menciptakan pemahaman bersama di antara individu maupun kelompok (Subagio dkk., 2023). Dalam konteks pelayanan, komunikasi menjadi alat utama dalam menciptakan interaksi yang harmonis antara pemberi dan penerima layanan (Basten dkk., 2024). Proses ini menuntut adanya kemampuan dalam menafsirkan simbol dan pesan secara tepat agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Oleh karena itu, komunikasi bukan sekadar aktivitas penyampaian informasi, tetapi juga merupakan proses simbolik yang melibatkan penafsiran makna. Dengan demikian, komunikasi berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pikiran, perasaan, dan tindakan manusia dalam kehidupan sosial, serta menjadi dasar bagi terciptanya interaksi pelayanan yang efektif dan inklusif, terutama ketika melibatkan individu dengan latar belakang dan kemampuan komunikasi yang beragam seperti penyandang disabilitas.

Teori Interaksionisme Simbolik

Teori Interaksionisme Simbolik merupakan salah satu pendekatan dalam sosiologi komunikasi yang menekankan bahwa makna sosial terbentuk melalui proses interaksi antarindividu menggunakan simbol-simbol (Hesty Fazar Afriani dkk., 2022). George Herbert Mead sebagai pelopor, dan Herbert Blumer yang mengembangkan konsep ini, berpendapat bahwa perilaku manusia didasarkan pada makna yang muncul dari hasil interaksi sosial. Makna tersebut tidak bersifat tetap, melainkan terus berkembang seiring dengan proses komunikasi dan interpretasi yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, manusia tidak sekadar bereaksi terhadap stimulus eksternal, melainkan menafsirkan dan memberikan makna terhadap situasi serta tindakan orang lain sebelum merespons. Interaksionisme simbolik juga menyoroti tiga konsep utama, yaitu makna (*meaning*), bahasa (*language*), dan pikiran (*thought*), yang berperan dalam pembentukan identitas diri (*self*) dan masyarakat (*society*) (Khisbiyah & Susanto, 2025). Dalam konteks komunikasi pelayanan, teori ini relevan untuk memahami bagaimana penyandang disabilitas dan pelanggan saling membangun pemahaman melalui simbol-simbol nonverbal seperti gestur, ekspresi wajah, dan nada suara. Proses saling menafsirkan simbol tersebut menciptakan pemaknaan yang memungkinkan terjadinya interaksi yang efektif dan inklusif. Dengan demikian, teori Interaksionisme Simbolik membantu menjelaskan bahwa komunikasi bukan hanya sekadar pertukaran pesan, melainkan proses simbolik yang membentuk relasi sosial dan mencerminkan bagaimana individu memahami dirinya serta orang lain dalam situasi sosial tertentu.

Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan suatu perencanaan sistematis yang dirancang untuk mencapai efektivitas dalam proses penyampaian pesan antara komunikator dan komunikan. Strategi komunikasi berfungsi sebagai panduan dalam menentukan pendekatan, metode, serta media yang tepat agar pesan dapat diterima, dipahami, dan memberikan efek sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Strategi komunikasi tidak hanya

berfokus pada isi pesan, tetapi juga mempertimbangkan karakteristik audiens, situasi komunikasi, serta konteks sosial dan budaya yang melingkupinya. Dalam praktiknya, strategi komunikasi mencakup pemilihan bahasa, penggunaan simbol, intonasi, ekspresi nonverbal, serta kemampuan untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan kondisi dan kebutuhan penerima pesan. Keberhasilan strategi komunikasi bergantung pada kemampuan komunikator dalam mengelola pesan agar tetap jelas, relevan, dan bermakna bagi komunikan. Selain itu, strategi komunikasi juga berperan penting dalam membangun hubungan interpersonal yang efektif, meningkatkan pemahaman bersama, dan menghindari kesalahpahaman yang mungkin timbul selama proses interaksi. Dalam konteks pelayanan, strategi komunikasi menjadi kunci untuk menciptakan pengalaman komunikasi yang empatik dan inklusif, terutama ketika interaksi melibatkan individu dengan latar belakang dan kemampuan yang berbeda, seperti penyandang disabilitas. Dengan demikian, strategi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai teknik penyampaian pesan, tetapi juga sebagai upaya membangun makna bersama melalui proses simbolik yang menuntut kesadaran, empati, dan keterampilan komunikasi yang adaptif.

Komunikasi simbolik

Komunikasi simbolik merupakan proses pertukaran makna antara individu melalui penggunaan simbol-simbol yang disepakati bersama dalam suatu konteks sosial tertentu (Soliha, 2023). Menurut George Herbert Mead (1934) dan Herbert Blumer (1969), konsep komunikasi simbolik berakar pada teori interaksionisme simbolik yang menekankan bahwa tindakan manusia didasarkan pada makna yang muncul dari interaksi sosial dan dimodifikasi melalui proses interpretasi. Dalam komunikasi simbolik, simbol tidak terbatas pada bahasa verbal, tetapi juga mencakup ekspresi wajah, gerak tubuh, intonasi suara, maupun tindakan nonverbal lainnya yang memiliki makna tertentu bagi pihak yang terlibat dalam interaksi (Yulistiani, 2021). Proses ini memungkinkan individu memahami dan menafsirkan pesan berdasarkan pengalaman sosial dan budaya yang melatarbelakanginya. Komunikasi simbolik menjadi penting karena membantu individu membangun identitas diri, menciptakan pemahaman bersama, dan memelihara hubungan sosial yang harmonis. Dalam konteks penyandang disabilitas, komunikasi simbolik memiliki peran sentral sebagai sarana adaptif untuk menyampaikan pesan dan membangun koneksi sosial melalui penggunaan bahasa tubuh, gerakan tangan, atau alat bantu komunikasi lainnya. Dengan demikian, komunikasi simbolik tidak hanya menjadi bentuk ekspresi makna, tetapi juga cerminan dari dinamika sosial dan kesadaran manusia dalam menafsirkan simbol-simbol yang membentuk realitas bersama.

Komunikasi penyandang disabilitas

Komunikasi penyandang disabilitas merupakan proses pertukaran pesan yang dilakukan oleh individu dengan keterbatasan fisik, sensorik, atau intelektual melalui berbagai bentuk ekspresi verbal maupun nonverbal untuk mencapai pemahaman bersama. Proses komunikasi ini menekankan pentingnya adaptasi dalam penggunaan simbol, bahasa, dan media agar pesan dapat tersampaikan secara efektif meskipun terdapat hambatan fisiologis atau lingkungan. Menurut Nugroho (2018), komunikasi penyandang disabilitas tidak hanya berfokus pada keterbatasan individu, tetapi juga pada bagaimana lingkungan sosial merespons dan menyesuaikan diri terhadap kebutuhan komunikasi mereka. Bentuk komunikasi yang digunakan dapat berupa bahasa isyarat, tulisan, alat bantu komunikasi augmentatif, ekspresi wajah, gerak tubuh, hingga penggunaan teknologi asistif. Keberhasilan komunikasi antara penyandang disabilitas dan masyarakat luas bergantung pada sikap empatik, kesetaraan, serta kesediaan untuk memahami makna simbolik yang digunakan dalam interaksi. Dalam konteks pelayanan publik atau dunia kerja, komunikasi

penyandang disabilitas menjadi aspek penting dalam mewujudkan lingkungan yang inklusif dan partisipatif. Melalui komunikasi yang adaptif dan saling menghargai, penyandang disabilitas mampu menunjukkan kemampuan, kemandirian, dan kontribusinya dalam kehidupan sosial. Dengan demikian, komunikasi penyandang disabilitas tidak sekadar bentuk interaksi, tetapi juga cerminan dari penerapan nilai-nilai kemanusiaan, kesetaraan, dan keberagaman dalam masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur, yaitu dengan menghimpun, membaca, serta menganalisis berbagai sumber ilmiah berupa buku, jurnal, dan publikasi relevan. Teknik ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai permasalahan yang diteliti tanpa melakukan eksperimen langsung, melainkan melalui pengolahan data sekunder yang telah tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori simbolik merupakan suatu kerangka pemikiran dalam ranah ilmu sosial dan komunikasi yang menegaskan bahwa kehidupan manusia dibangun, dipahami, dan dimaknai melalui simbol-simbol. Simbol dalam konteks ini mencakup berbagai bentuk representasi, mulai dari bahasa, isyarat, ekspresi, hingga tanda-tanda nonverbal lain yang berfungsi sebagai medium interaksi (Wicaksono dkk., 2021). Perspektif ini menempatkan manusia bukan sekadar sebagai makhluk biologis yang digerakkan oleh naluri, melainkan sebagai subjek yang senantiasa menafsirkan realitas melalui simbol-simbol yang diproduksi dan disepakati secara sosial. Sejumlah pemikir modern memberikan kontribusi berarti dalam memperkuat teori ini, di antaranya James Mark Baldwin, William James, Charles H. Cooley, John Dewey, William I. Thomas, serta George Herbert Mead. Dari jajaran tokoh tersebut, Mead menempati posisi sentral sebagai pelopor yang merumuskan dasar konseptual interaksionisme simbolik pada dekade 1920-an hingga 1930-an. Menurut pandangan Mead, interaksi sosial pada dasarnya merupakan proses interpretasi yang berlangsung secara dinamis melalui simbol-simbol yang dipertukarkan dalam kehidupan sehari-hari. Pemikiran ini kemudian diperkuat oleh Herbert Blumer yang menegaskan bahwa realitas sosial tidak pernah berdiri secara objektif, melainkan dikonstruksi melalui kesepakatan simbolik antara individu maupun kelompok (Bastiar, 2022). Relevansi teori ini semakin nyata pada era kontemporer. Misalnya, laporan dari American Psychological Association (APA, 2023) menegaskan bahwa lebih dari 65% efektivitas komunikasi manusia ditentukan oleh aspek nonverbal, seperti intonasi suara, ekspresi wajah, serta kontak mata, yang merupakan bagian dari simbol-simbol interaksi sosial. Sementara itu, penelitian Pew Research Center (2022) menunjukkan bahwa di era digital, makna simbol kini semakin diperluas melalui penggunaan emoji, meme, hingga tanda visual di media sosial, yang menjadi medium baru dalam membangun pemahaman dan identitas kolektif. Data ini menegaskan bahwa teori simbolik tidak hanya relevan dalam konteks klasik ilmu sosial, tetapi juga sangat signifikan dalam membaca dinamika komunikasi masyarakat modern, termasuk dalam konteks interaksi lintas budaya maupun interaksi yang melibatkan kelompok dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas. Interaksionisme simbolik dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal dipahami bukan sekadar penyampaian informasi melalui bahasa, tetapi juga sebagai medium pembentukan makna yang muncul dalam proses interaksi antarindividu (Rahmi dkk., 2022). Sementara itu, komunikasi nonverbal meliputi ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, intonasi suara, sentuhan, hingga penampilan diri, yang sering kali memiliki kekuatan lebih besar dibanding komunikasi verbal karena mampu menyingkap emosi dan sikap secara mendalam, bahkan ketika pesan lisan tidak sepenuhnya jelas atau

bertentangan dengan perasaan sebenarnya (Br Manik & Sahputra, 2024). Faktor-faktor yang memengaruhi teori interaksionisme simbolik mencakup tiga hal utama. Pertama, makna selalu terbentuk melalui proses interaksi sosial dan dapat berubah sesuai dinamika hubungan. Kedua, individu dipandang sebagai agen aktif yang menafsirkan simbol, memberi arti, serta menentukan tindakan. Ketiga, simbol, baik verbal maupun nonverbal, menjadi sarana utama untuk membangun pemahaman bersama dalam interaksi sosial yang berkesinambungan (Shintaviana & Yudarwati, 2014).

Komunikasi nonverbal merupakan bentuk penyampaian pesan yang diwujudkan melalui simbol-simbol di luar bahasa lisan. Dalam praktik kehidupan sehari-hari, komunikasi nonverbal bahkan lebih dominan digunakan dibandingkan komunikasi verbal, sebab banyak ekspresi, gestur, maupun tindakan yang terjadi secara otomatis tanpa direncanakan (Olga dkk., 2019). Keberadaannya bersifat permanen dan senantiasa hadir dalam setiap interaksi, sehingga menjadikannya salah satu medium paling mendasar dalam membangun pemahaman antarindividu. Keunggulan lain dari komunikasi nonverbal terletak pada sifatnya yang lebih jujur dan spontan dalam mengungkapkan perasaan, karena ekspresi wajah, nada suara, atau gerakan tubuh sering kali sulit ditutup-tutupi dibandingkan dengan ucapan (Wulandari dkk., 2024). Dalam perspektif interaksionisme simbolik, komunikasi nonverbal dipandang sebagai bagian penting dari proses konstruksi makna sosial. Melalui ekspresi wajah, kontak mata, postur tubuh, intonasi suara, hingga pilihan jarak fisik, individu tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga membangun identitas, menegosiasikan hubungan, serta menegaskan posisi sosial dalam interaksi sehari-hari. Dengan demikian, komunikasi nonverbal bukan sekadar pelengkap, melainkan fondasi penting dalam dinamika sosial dan komunikasi manusia.

Komunikasi tidak selalu diwujudkan melalui bahasa verbal, tetapi juga melalui unsur-unsur nonverbal yang memiliki makna simbolik. Bahasa isyarat, misalnya, merupakan sistem komunikasi yang digunakan oleh komunitas tunarungu melalui gerakan tangan, jari, dan ekspresi wajah. Bahasa ini tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan pesan linguistik, tetapi juga mencerminkan identitas dan budaya kelompok (Aprilia, 2022). Ekspresi wajah menjadi salah satu bentuk komunikasi nonverbal yang paling mudah dipahami, karena mampu menunjukkan emosi secara langsung dan spontan, seperti senyum, tatapan kosong, atau dahi berkerut. Selanjutnya, simbol-simbol sosial, seperti tanda lalu lintas, lambang organisasi, atau simbol keagamaan, berperan dalam membangun kesepahaman kolektif serta memperkuat identitas dan norma masyarakat. Pakaian seragam juga memiliki peranan penting sebagai penanda status, identitas, serta peran sosial seseorang dalam kelompok, misalnya seragam sekolah, militer, maupun kerja yang menekankan profesionalitas dan disiplin. Warna pun menjadi media komunikasi nonverbal yang sarat makna simbolik, di mana putih sering dikaitkan dengan kesucian, merah dengan keberanian, dan hitam dengan kekuatan atau kesedihan. Namun, interpretasi warna dapat berbeda sesuai konteks budaya. Unsur terakhir adalah intonasi suara, yang mencakup tekanan, volume, dan kecepatan berbicara. Meskipun disampaikan melalui media suara, intonasi tidak termasuk bahasa verbal, karena menekankan pada cara penyampaian. Kalimat yang sama dapat memiliki arti berbeda tergantung intonasinya, sehingga dapat terdengar ramah, tegas, atau sarkastis. Seluruh unsur ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam menyampaikan makna yang tidak dapat diwakili oleh kata-kata semata.

Strategi komunikasi dapat dipahami sebagai perpaduan terbaik dari seluruh komponen komunikasi, meliputi komunikator, pesan, media, komunikan, serta dampak yang dihasilkan, yang secara keseluruhan diarahkan untuk mencapai tujuan komunikasi secara optimal (Afifah & Kusmiati, 2024). Definisi ini menekankan bahwa strategi komunikasi

tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan, tetapi juga pada bagaimana setiap elemen saling mendukung dalam menciptakan efektivitas komunikasi. Dalam konteks pemasaran, strategi komunikasi dipandang sebagai serangkaian keputusan dan tindakan terencana yang bertujuan untuk memastikan pesan dapat diterima dengan baik oleh khalayak sasaran (Dian Faradilla & Purnamasari, 2023). Keputusan ini mencakup pemilihan media yang tepat, penentuan gaya bahasa yang sesuai, hingga penyesuaian pesan dengan situasi, kondisi, serta karakteristik audiens. Dengan demikian, strategi komunikasi tidak sekadar menjadi instrumen teknis, tetapi juga berperan sebagai seni mengelola interaksi yang mampu membangun pemahaman, kepercayaan, dan bahkan perubahan sikap pada masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi simbolik memiliki peran signifikan dalam mendukung interaksi pelayanan yang dilakukan oleh penyandang disabilitas. Melalui penggunaan simbol, bahasa isyarat, ekspresi nonverbal, dan berbagai bentuk komunikasi nonverbal lainnya, penyandang disabilitas mampu memberikan pelayanan yang setara dan berkualitas kepada masyarakat. Strategi ini tidak hanya mempermudah proses penyampaian pesan, tetapi juga membangun pemahaman, menciptakan kepercayaan, dan memperkuat relasi sosial. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi simbolik berfungsi sebagai instrumen penting untuk mengatasi hambatan komunikasi, mematahkan stereotip negatif, serta meneguhkan praktik inklusi sosial. Lebih jauh, hasil kajian ini memperlihatkan bahwa strategi komunikasi simbolik tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga merepresentasikan nilai-nilai kemanusiaan seperti empati, penerimaan, dan penghargaan terhadap keberagaman. Prospek penerapan temuan ini dapat dikembangkan pada berbagai sektor pelayanan publik maupun swasta, sehingga mendukung terciptanya lingkungan yang lebih adil, manusiawi, dan terbuka bagi seluruh individu, termasuk penyandang disabilitas. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi bagi penguatan literatur komunikasi serta praktik inklusi sosial di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., & Kusmiati, Y. (2024). *Symbolic Communication Of Children With Special Needs In Sociial Interaction At Saka Karawang Natural School*. 15(2), 215–240.
- Amru, Z. U., Megantari, K., & Purwati, E. (2025). Strategi Komunikasi Persuasif Penyandang Disabilitas Tunagrahita dalam Kemampuan Berinteraksi Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 248–258. <https://doi.org/10.30596/ji.v9i1.21542>
- Aprilia, R. (2022). Efektivitas Komunikasi Dosen Dengar dan Mahasiswa Tuli Melalui Juru Bahasa Isyarat di Dalam Kelas. *JIKE : Jurnal Ilmu Komunikasi Efek*, 5(2), 113–128. <https://doi.org/10.32534/jike.v5i2.2499>
- Basten, J. Van, C, R. R. R., & Fitri, S. (2024). *Artikel+2964-6723-275-284 (1)*. 3(1), 275–284.
- Bastiar, D. (2022). *Representasi Diskriminasi Terhadap Penyandang*. 09(02), 12–26. <https://doi.org/10.22236/komunika.v9i2.9352>
- Br Manik, N., & Sahputra, D. (2024). Nonverbal Communication Between Teachers and Students With Disabilities in Building Effective Communication At a State Special School (Slb). *Tasamuh*, 22(1), 101–122. <https://doi.org/10.20414/tasamuh.v22i1.10539>

- Darmawan, A., Tresnawati, A., Surachman, A., Agrotektan, F., Subang, U., Ekonomi, F., Digital, U. T., Komunikasi, F. I., Subang, U., & Digital, K. (n.d.). *Omnicom : Jurnal Ilmu Komunikasi – Universitas Subang*. 1(1).
- Dian Faradilla, N., & Purnamasari, D. (2023). Peran Aplikasi Tiktok Dalam Mengedukasi Bahasa Isyarat Melalui Komunikasi Formal Informal Dan Simbolik. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 81–97. <https://doi.org/10.21009/communicology.031.06>
- Evelina, L. W. (2020). *Peran Media Sosial Kamibijak . id dalam Menciptakan Akses Daring Ramah Disabilitas Untuk Teman Tuli Bahasa Isyarat Indonesia atau SIBI . Kedua , Bahasa Isyarat Indonesia atau Bisindo . Bahasa Isyarat Indonesia ini dikenal sebagai budaya tuli Indonesia yan*. 1(1).
- Faradilla, N. D., & Purnamasari, D. (2023). *Peran Aplikasi Tiktok Dalam Mengedukasi Bahasa Isyarat Melalui Komunikasi Formal Informal Dan Simbolik*. 11(1), 81–97.
- Hesty Fazar Afriani, Sembada, W. Y., & Sutowo, I. R. (2022). Interaksi Simbolik Pada Organisasi Persit Kartika Chandra Kirana Cabang Xvi Batalyon Arhanud 13. *Communications*, 4(2), 244–261. <https://doi.org/10.21009/communications.4.2.8>
- 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. <https://doi.org/10.24853/pk.8.1.57-66>
- Khisbiyah, N., & Susanto, G. (2025). *Interaksi Simbolik dalam Novel Partikel Karya Dee Lestari*. 2024. <http://jurnal.unsur.ac.id/ajbsi>
- Mutiara, A., Prameswari, L. C., Poetri, R. D., & Almuakhir, A. S. (2023). Komunikasi Nonverbal Disabilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Dignityku Jakarta Selatan. *Komunika : Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 1(2), 16–27. <https://doi.org/10.70437/komunika.v1i2.478>
- Olga, S., Konradus, B., & Wutun, M. (2019). Etnografi Komunikasi Penyandang Disabilitas Studi Anak Tuna Wicara di Panti Asuhan Bhakti Luhur Cabang Kupang. *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 8(1), 1297–1310.
- 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), 72–82. www.uhl.ac.id/kontekstual
- Putra, R. S., Novianti, Y., Marpaung, M., Pradhana, Y., & Rimbananto, M. R. (2021). Interaksi Simbolik Media Sosial. *Interaksi Ilmu Komunikasi*, 10(1), 1–11.
- Putriana, M., Puspita Sari, W., Dian Anastasia, A., Alissa, A., Fatimah Pujiarti, B., Putri Carlina Fathihah, E., Bintang Prudence Swissedy, M., & Fazilatun Nisa, N. (2024). Strategi Komunikasi Karyawan Disabilitas dalam Pelayanan Pelanggan di Cafe Difabis Sudirman. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(4), 1488–1498.
- Rahmi, F. N., Hafiar, H., & Bakti, I. (2022). Advokasi Public Relations dalam Program Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(2), 244–257. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v5i2.610>

- Raodatuljanah, Ken, D., Putra, S. S., & Amanda, S. M. (2024). Representasi Isu Disabilitas Di Media Daring. *Jurnal Pena Ilmiah*, 6(2), 27–42.
- Seluma, K., Apriani, D., & Risdiyanto, B. (2025). *Symbolic Interaction Of Nonverbal Communication In Volleyball (Case Study on the Volleyball Team of Rimbo Kedua Village , Seluma Selatan District , Seluma Regency) Interaksi Simbolik Komunikasi Nonverbal Dalam Permainan Voli (Study Kasus Pada Tim Voli . 1(4)*, 209–216.
- Shintaviana, F. V., & Yudarwati, A. (2014). Konsep Diri serta Faktor-Faktor Pembentuk Konsep Diri Berdasarkan Teori Interaksionisme Simbolik. *Universitas Atma Jaya*, 4(sosial), 1–15. <http://e-journal.uajy.ac.id/5781/1/jurnal.pdf>
- Soliha, A. F. (2023). Strategi Komunikasi Interpersonal Chief Executive Officer Lily Project Jember Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Tim. *MEDIAKOM: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 06(02), 2656–5706. <https://doi.org/10.3258/mediakom.v6i02.1910>
- Stephanie Rosalind, & Siahaan, C. (2022). Efektivitas Penggunaan Bahasa Isyarat Dalam Pelayanan Pelanggan Di Coffe Shop Oleh Karyawan Dengan Penyandang Disabilitas Tunarungu. *JURNAL ComunitÃ Servizio: Jurnal Terkait Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, terkhusus bidang Teknologi, Kewirausahaan dan Sosial Kemasyarakatan*, 4(1), 864–878. <https://doi.org/10.33541/cs.v4i1.3837>
- Subagio, E. K. S., Bahfiarti, T., & ... (2023). Komunikasi Sosial" Kawan Inspirasi Kendari" Di Sulawesi Tenggara. *Jurnal Ilmu ...*, 8(4), 725–732. <http://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/93%0Ahttp://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/93/93>
- Sutarli, A. P., & Sukmarini, A. V. (2022). Perilaku Komunikasi Kelompok Komunitas Seni Massenrempulu dalam Membangun Kreativitas Anggota Pada Pertunjukan Kesenian Daerah Kabupaten Enrekang. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 15–25. <https://journal.unifa.ac.id/index.php/jku/article/view/355%0Ahttps://journal.unifa.ac.id/index.php/jku/article/download/355/260>
- Tandy, D., & Adi Pribadi, M. (2023). Pemberdayaan Komunitas Tunarungu: Studi Kasus Interaksi Simbolik di Sunyi Coffee Alam Sutera. *Kiwari*, 2(3), 432–438. <https://doi.org/10.24912/ki.v2i3.25875>
- Wicaksono, D., Suryandari, N., & Camelia, A. (2021). Stereotip Tentang Difabel: Sebuah Perspektif Komunikasi Lintas Budaya. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 33–43. <https://doi.org/10.14710/interaksi.10.1.33-43>
- Wulandari, R. D. E., Fatimah, D. N., & Mintowati, M. (2024). Penggunaan Komunikasi Nonverbal pada Penyandang Tunawicara dalam Film Return of the Cuckoo. *Ksatra: Jurnal Kajian Bahasa dan Sastra*, 6(2), 301–322. <https://doi.org/10.52217/ksatra.v6i2.1705>
- Yulistiani, I. (2021). Komunikasi Yang Efektif Dengan Bahasa Tubuh. *Jurnal Abdimas*, 7(4), 282. <https://bit.ly/RegisFIA08>.