



Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Tunarungu di Deaf Café Gading Serpong

Ellan Jaya Adi Putra^{1*}, Sri Pujiastuti²

^{1,2}Universitas Pradita, Indonesia

Email: ellan.jaya@student.pradita.ac.id^{1*}, sri.pujiastuti@pradita.ac.id²

*Penulis korespondensi: ellan.jaya@student.pradita.ac.id¹

Abstract. This study examines the service quality of deaf employees at Deaf Café Gading Serpong using the SERVQUAL framework within the context of inclusive culinary tourism. A qualitative descriptive approach with a case study design was employed to capture in-depth service experiences. Data were collected through semi-structured in-depth interviews with eight customers selected via purposive sampling, complemented by passive participant observation and documentation. Data analysis followed the interactive model of Miles and Huberman, involving data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the tangibles dimension was positively perceived, reflected in the professional appearance of employees, clean service areas, and the availability of visual communication aids that supported the ordering process. Reliability was demonstrated through accurate order fulfillment with minimal errors. Responsiveness was evident in employees' attentiveness and willingness to assist customers despite communication differences. Assurance emerged from employees' competence and their ability to build customer trust through consistent service behavior. Empathy was identified as the most prominent dimension, shown through friendliness, patience, and heightened nonverbal attentiveness toward customers. Overall, hearing impairments did not hinder service quality; instead, they encouraged adaptive communication strategies and innovative service practices. This study contributes to the literature on inclusive tourism by highlighting how disability-friendly workplaces can deliver quality service, and it offers practical insights for culinary business managers seeking to implement inclusive and sustainable service models.

Keywords: Culinary Tourism; Deaf Employees; Inclusive Café; Service Quality; SERVQUAL

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan karyawan tunarungu di Deaf Café Gading Serpong dengan menggunakan kerangka SERVQUAL dalam konteks pariwisata kuliner inklusif. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus untuk memahami pengalaman pelayanan secara mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap delapan pelanggan yang dipilih menggunakan *purposive sampling*, serta dilengkapi dengan observasi partisipatif pasif dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* dinilai positif melalui penampilan karyawan yang profesional, kebersihan area pelayanan, serta penggunaan media komunikasi visual yang membantu proses pemesanan. Dimensi *reliability* tercermin dari ketepatan pesanan dengan tingkat kesalahan yang minimal. *Responsiveness* terlihat dari ketanggapan dan kesediaan karyawan dalam melayani pelanggan meskipun terdapat perbedaan cara berkomunikasi. *Assurance* muncul dari kompetensi karyawan dalam memberikan layanan yang konsisten dan membangun rasa percaya pelanggan. Sementara dimensi *empathy* menjadi aspek paling menonjol, ditunjukkan melalui sikap ramah, sabar, dan perhatian nonverbal yang tinggi. Secara keseluruhan, keterbatasan pendengaran tidak menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan berkualitas, melainkan mendorong praktik layanan yang adaptif dan inovatif. Penelitian ini memperkaya kajian pariwisata inklusif serta memberikan implikasi praktis bagi pengelola usaha kuliner dalam mengembangkan lingkungan kerja yang ramah disabilitas.

Kata Kunci: Kafe Inklusif; Karyawan Tunarungu; Kualitas Pelayanan; Pariwisata Kuliner; SERVQUAL

1. LATAR BELAKANG

Penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang masih kerap menghadapi keterbatasan akses terhadap dunia kerja, baik dari sisi fasilitas maupun penerimaan sosial. Padahal, mereka memiliki hak yang setara untuk bekerja, berdaya, dan berkontribusi dalam pembangunan ekonomi (Lukas et al., 2021). Salah satu kelompok

disabilitas tersebut adalah tunarungu, yaitu individu yang mengalami keterbatasan atau kehilangan kemampuan pendengaran (Subihah et al., 2024).

Salah satu sektor yang memiliki potensi besar dalam mendukung pemenuhan hak kerja penyandang disabilitas adalah sektor pariwisata (Mijiarto et al., 2024). Pariwisata tidak hanya berperan sebagai penggerak ekonomi, tetapi juga sebagai penyedia lapangan kerja yang luas dan beragam (Kurniawan, 2024). Dalam perkembangannya, wisata kuliner menjadi salah satu subsektor pariwisata yang mengalami pertumbuhan pesat, di mana usaha kuliner tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial dan pengalaman bagi pengunjung. Salah satu bentuk usaha kuliner yang menekankan pengalaman dan suasana adalah kafe.

Keberhasilan usaha kafe sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan karyawan, karena pelayanan berperan langsung dalam membentuk kepuasan dan persepsi pelanggan (Guidara, 2022). Sejalan dengan itu, konsep pariwisata inklusif berkembang sebagai pendekatan yang mendorong terciptanya kesempatan setara bagi penyandang disabilitas, baik sebagai pekerja maupun sebagai wisatawan (Murti et al., 2024). Konsep ini menekankan pentingnya lingkungan kerja yang ramah disabilitas serta interaksi layanan yang adaptif dan bermakna.

Salah satu contoh penerapan pariwisata inklusif di sektor kuliner dapat ditemukan di Deaf Café Gading Serpong, Tangerang, yang mempekerjakan karyawan tunarungu sebagai penyedia layanan utama. Kehadiran kafe inklusif seperti Deaf Café menunjukkan bentuk nyata pemberdayaan penyandang disabilitas melalui penciptaan ruang kerja yang inklusif dan berkelanjutan (Saragih et al., 2024). Dalam praktik pelayanan, interaksi antara karyawan dan pelanggan dilakukan melalui bahasa isyarat serta media visual sebagai sarana komunikasi alternatif. Meskipun demikian, hasil wawancara pra-penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelanggan mengapresiasi keramahan karyawan tunarungu, masih terdapat persepsi bahwa komunikasi dan kepekaan layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi.

Kajian terdahulu mengenai penyandang disabilitas di dunia kerja umumnya berfokus pada isu kesempatan kerja dan diskriminasi (Tani & Zagladi, 2024). Sementara itu, kajian mengenai pariwisata inklusif masih lebih banyak ditemukan dalam literatur internasional (Doan et al., 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan karyawan penyandang disabilitas dalam konteks usaha kuliner inklusif di Indonesia masih relatif terbatas (Manoharan et al., 2024). Keterbatasan kajian tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian, khususnya terkait bagaimana kualitas pelayanan dipersepsikan oleh pelanggan dalam lingkungan kerja yang inklusif. Untuk menganalisis kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini mengaplikasikan model SERVQUAL

yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Zeithaml et al., 2024). Penerapan SERVQUAL terbukti relevan dalam sektor *hospitality* untuk menjelaskan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Jacob et al., 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan karyawan tunarungu di Deaf Café Gading Serpong menggunakan kerangka SERVQUAL serta memahami keterkaitannya dengan praktik pariwisata inklusif. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengelola usaha kuliner inklusif dalam meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengurangi nilai pemberdayaan penyandang disabilitas. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai implementasi SERVQUAL dalam lingkungan kerja penyandang disabilitas di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena paling memungkinkan peneliti untuk menangkap esensi pengalaman pelayanan yang melibatkan karyawan tunarungu. Mengacu pada kaidah kualitatif (Sugiyono, 2024), peneliti berperan sebagai instrumen kunci, berinteraksi langsung dengan situasi alamiah untuk menghasilkan data deskriptif yang mendalam. Agar penggalan ini lebih terfokus dan intensif, penelitian ini dibingkai dalam desain studi kasus. Deaf Café tidak dipilih untuk dibandingkan dengan kafe lain, melainkan untuk dipahami secara mendalam sebagai sebuah kasus unik dalam konteksnya yang nyata. Meskipun bersifat kualitatif, kerangka SERVQUAL tetap digunakan, bukan sebagai alat ukur statistik, melainkan sebagai "lensa analitis" untuk membantu menafsirkan data. Oleh karena itu, tujuan akhir penelitian ini bukanlah generalisasi, melainkan transferabilitas temuan melalui sajian *thick description*.

Untuk mewujudkan deskripsi tebal tersebut, kunci utamanya terletak pada pemilihan sumber cerita. Partisipan penelitian ini mencakup dua kelompok inti, yaitu pelanggan yang menerima layanan mulai dari yang baru pertama kali datang hingga pelanggan setia dan karyawan tunarungu yang memberikan layanan tersebut. Penentuan partisipan tidak dilakukan secara acak, melainkan menggunakan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2024), di mana informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria bagi pelanggan meliputi: pernah berinteraksi langsung saat memesan dengan karyawan tunarungu, berusia 18 tahun atau lebih, dan bersedia serta dapat

mengkomunikasikan pengalamannya. Karyawan tunarungu dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan. Proses pencarian informan ini dihentikan ketika data yang diperoleh telah mencapai titik jenuh, yakni ketika informasi yang didapat mulai berulang dan tidak ada lagi tema baru yang muncul. Titik ini tercapai setelah terkumpul data dari 17 orang informan, yang terdiri dari 13 pengunjung dan 4 karyawan.

Setelah informan yang relevan teridentifikasi, proses pengumpulan data dilakukan dengan tidak bergantung pada satu cara saja. Peneliti menerapkan triangulasi teknik (Sugiyono, 2024) untuk mendapatkan gambaran yang kaya dan utuh. Metode utamanya adalah wawancara mendalam semi-terstruktur, yang menggunakan pedoman pertanyaan terbuka. Teknik ini memberi ruang bagi pelanggan maupun karyawan tunarungu untuk bercerita secara bebas mengenai persepsi mereka, sekaligus memungkinkan peneliti untuk menganalisis dan menggali lebih dalam jawaban yang kontekstual. Untuk melengkapi dan memvalidasi informasi yang mungkin tidak terucap dalam wawancara, peneliti juga melakukan observasi partisipatif. Peneliti berperan sebagai pelanggan biasa, hadir di lokasi, melakukan pemesanan, dan mengamati keseluruhan proses, mulai dari interaksi nonverbal, ketepatan pesanan, hingga respons karyawan. Sebagai data pelengkap, dokumentasi visual seperti foto tata ruang dan media bantu visual yang digunakan dalam layanan turut dikumpulkan. Keabsahan data dijaga dengan terus membandingkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta membandingkan perspektif dari pelanggan, karyawan, dan peneliti sendiri.

Tumpukan data yang terkumpul dari ketiga teknik tersebut tidak dianalisis di akhir, melainkan diolah melalui proses analisis yang interaktif dan berlangsung terus-menerus sejak pra-lapangan. Mengikuti alur yang dirangkum Sugiyono (2024), analisis ini berjalan dalam tiga alur yang simultan. Pertama, reduksi data, di mana semua data mentah hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, dipilah, dan difokuskan pada hal-hal yang relevan dengan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Penyajian data (*data display*), di mana data yang telah tereduksi dirangkai dalam bentuk narasi ringkas untuk memperlihatkan keterkaitan. Kesimpulan sementara yang muncul sejak awal proses analisis terus-menerus diuji dan diverifikasi melalui pengecekan silang antar-sumber (pelanggan vs. karyawan) dan antar-teknik (wawancara vs. observasi). Proses siklus inilah yang pada akhirnya mengantarkan peneliti pada rumusan kesimpulan akhir yang kokoh untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deaf Café Gading Serpong beroperasi di kawasan perukoan tepatnya di Ruko, Jl. Aristoteles Utara No.37, Medang, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten. Kafe ini memiliki konsep kafe inklusif yang mempekerjakan karyawan tunarungu sebagai penyedia layanan. Bab ini menyajikan temuan lapangan sekaligus interpretasi dan pembahasannya secara terintegrasi. Analisis didasarkan pada triangulasi data dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi lapangan. Setiap temuan empiris akan langsung diinterpretasikan dengan mengaitkannya pada kerangka konseptual SERVQUAL dan literatur terkait pariwisata inklusif. Penyajian dilakukan secara naratif berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dimulai dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan diakhiri dengan Empathy.

Tangibles (Bukti Fisik)

Penampilan karyawan dan kondisi fisik Deaf Café Gading Serpong secara umum memberikan kesan profesional bagi pelanggan. Seragam yang rapi, kebersihan area pelayanan, serta tata ruang yang tertata menjadi elemen awal yang membentuk persepsi positif, terutama bagi pengunjung yang belum terbiasa berinteraksi dengan karyawan tunarungu. Bukti fisik tersebut berfungsi sebagai indikator awal kompetensi dan keseriusan pengelolaan usaha. Dalam konteks SERVQUAL, aspek tangibles berperan penting dalam membangun kepercayaan awal pelanggan terhadap kualitas layanan.

Konsistensi standar penampilan dan kebersihan ini berkontribusi pada kenyamanan pelanggan selama berada di kafe. Temuan lapangan menunjukkan bahwa kesan visual yang baik membantu pelanggan beradaptasi dengan pola komunikasi nonverbal yang diterapkan. Hal ini memperkuat citra Deaf Café sebagai ruang kerja inklusif yang dikelola secara profesional. Pemeliharaan standar sederhana seperti grooming dan kebersihan harian dapat dilakukan tanpa meningkatkan beban operasional secara signifikan.

Dari sisi sarana komunikasi, Deaf Café menyediakan alat bantu berupa *notepad* dan kartu panduan bahasa isyarat. Media visual ini membantu mengurangi hambatan komunikasi antara karyawan dan pelanggan, meskipun efektivitasnya sangat bergantung pada kesadaran pengunjung terhadap keberadaan alat tersebut. Pengunjung baru cenderung membutuhkan waktu adaptasi karena tidak langsung memahami mekanisme komunikasi yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa bukti fisik layanan juga mencakup kemudahan akses dan keterbacaan fasilitas komunikasi.

Observasi lapangan juga menemukan adanya penurunan kualitas ringan pada beberapa fasilitas seperti pencahayaan dan perabot. Kondisi tersebut mempengaruhi

kenyamanan visual pelanggan serta keterbacaan media bantu yang tersedia. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kondisi fisik fasilitas memiliki hubungan langsung dengan kepuasan dan pengalaman pelanggan (Kawatak et al., 2023). Oleh karena itu, pemeliharaan berkala pada aspek fisik strategis menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan inklusif.

Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan di Deaf Café Gading Serpong tercermin dari ketepatan pesanan dan konsistensi produk yang diterima pelanggan. Hasil temuan menunjukkan bahwa secara umum kesalahan pesanan jarang terjadi dan bersifat minor. Apabila kesalahan muncul, karyawan berupaya melakukan koreksi dengan segera, terutama ketika didampingi staf yang lebih berpengalaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan layanan telah terbentuk meskipun masih bergantung pada individu tertentu.

Reliability merupakan fondasi utama dalam membangun kepuasan pelanggan karena berkaitan langsung dengan kemampuan usaha memenuhi janji layanan secara konsisten. Dalam praktiknya, ketepatan pesanan di Deaf Café dicapai melalui proses verifikasi berulang menggunakan tulisan dan gestur. Namun, pada jam sibuk ditemukan keterbatasan terkait ketersediaan menu dan waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan layanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi karyawan, tetapi juga oleh kesiapan sistem operasional.

Perbedaan tingkat penguasaan prosedur antara staf senior dan *trainee* memunculkan variasi dalam kualitas pelayanan. Transfer pengetahuan yang masih bersifat informal menyebabkan konsistensi layanan bergantung pada kehadiran individu tertentu. Dengan demikian, penyederhanaan dan standarisasi prosedur operasional menjadi langkah penting untuk memperkuat keandalan layanan.

Selain itu, pola kerja dengan durasi *shift* yang relatif panjang turut mempengaruhi stamina dan konsistensi karyawan. Meskipun pembagian tugas fleksibel membantu menjaga kelancaran pelayanan, kapasitas layanan tetap terbatas pada periode ramai. Ketergantungan pada personel tertentu berpotensi menimbulkan risiko ketika terjadi perubahan komposisi tim. Oleh karena itu, penjadwalan adaptif dan pelatihan pengganti secara berkala diperlukan untuk menjaga keandalan layanan secara berkelanjutan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap pelayanan di Deaf Café Gading Serpong menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh tingkat kepadatan pengunjung. Pada kondisi sepi, karyawan mampu merespons kebutuhan pelanggan dengan relatif cepat sehingga interaksi berlangsung efisien.

Sebaliknya, pada jam padat proses komunikasi melalui tulisan dan gestur membutuhkan waktu lebih lama, khususnya bagi pelanggan baru. Kondisi ini menyebabkan pengalaman pelayanan menjadi tidak seragam antar waktu kunjungan.

Responsiveness merupakan indikator penting kepuasan pelanggan karena berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan karyawan dalam melayani. Temuan lapangan menunjukkan adanya *trade-off* antara kecepatan dan akurasi pelayanan, di mana verifikasi pesanan yang lebih teliti cenderung memperlambat proses layanan. Meskipun demikian, ketelitian tersebut diperlukan untuk meminimalkan kesalahan pesanan. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap tidak dapat dilepaskan dari konteks komunikasi nonverbal yang diterapkan.

Keterlibatan staf berpengalaman berperan penting dalam menjaga daya tanggap pada periode ramai. Kehadiran mereka membantu mempercepat proses konfirmasi dan mengurangi kebingungan pelanggan. Namun, ketergantungan pada individu tertentu juga mengindikasikan keterbatasan sistem pelayanan. Maka dari itu dibutuhkan mekanisme konfirmasi yang sederhana dan terstandarisasi agar dapat meningkatkan daya tanggap tanpa mengorbankan akurasi.

Penggunaan *notepad* dan kartu panduan bahasa isyarat terbukti membantu, tetapi kurang efisien ketika volume pelanggan tinggi. Kondisi ini menunjukkan perlunya format visual yang lebih ringkas untuk pilihan menu yang umum. Penyederhanaan alur komunikasi dapat mengurangi waktu interaksi tanpa menurunkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan *responsiveness* dapat dicapai melalui penyesuaian sistem kerja, bukan semata-mata melalui peningkatan jumlah tenaga kerja.

Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan dalam pelayanan di Deaf Café Gading Serpong terbentuk melalui kombinasi kebersihan, keterampilan karyawan, dan keteraturan proses pelayanan. Pelanggan cenderung merasa lebih percaya ketika melihat praktik pengecekan sebelum penyajian serta area pelayanan yang bersih dan rapi. Kondisi tersebut membangun rasa aman, terutama bagi pengunjung yang baru pertama kali berkunjung. Dengan demikian, *assurance* tidak hanya berkaitan dengan kompetensi karyawan, tetapi juga dengan tampilan operasional secara keseluruhan.

Bukti visual kebersihan, seperti permukaan meja yang terawat dan penyajian yang tertib, berperan penting dalam membentuk persepsi jaminan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kebersihan fasilitas memiliki hubungan langsung dengan rasa aman dan kepercayaan pelanggan dalam sektor *hospitality* (Kawatak et al., 2023). Praktik kebersihan yang konsisten membantu menutup keterbatasan

komunikasi verbal yang dimiliki karyawan. Oleh karena itu, standar sanitasi menjadi elemen krusial dalam pelayanan inklusif.

Kepercayaan pelanggan juga meningkat ketika karyawan mampu menunjukkan penguasaan terhadap produk yang ditawarkan. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa staf baru masih membutuhkan pendampingan untuk menyampaikan informasi produk secara optimal. Kondisi ini menyebabkan ketergantungan pada staf senior dalam membangun rasa percaya pelanggan. Hal tersebut mengindikasikan pentingnya proses *onboarding* yang menekankan pengetahuan produk dan prosedur pelayanan.

Penguatan kompetensi karyawan tunarungu tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga pada citra pariwisata inklusif. Peningkatan kemampuan dan kepercayaan diri karyawan berkontribusi pada penerimaan sosial yang lebih luas terhadap tenaga kerja disabilitas. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa kapasitas pekerja disabilitas berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat (Murti et al., 2024). Dengan demikian, *assurance* menjadi dimensi strategis dalam keberlanjutan Deaf Café sebagai usaha kuliner inklusif.

Empathy (Empati)

Empati nonverbal menjadi aspek yang paling menonjol dalam pengalaman pelayanan di Deaf Café Gading Serpong. Ekspresi ramah, kesabaran, dan perhatian visual yang ditunjukkan karyawan membuat pelanggan merasa dihargai dan nyaman selama berinteraksi. Bentuk empati ini menjadi pembeda utama dibandingkan kafe pada umumnya. Dalam konteks pelayanan inklusif, empati tidak hanya berfungsi sebagai sikap personal, tetapi juga sebagai strategi pelayanan.

Interaksi nonverbal yang hangat mendorong keterlibatan pelanggan dalam proses pelayanan. Banyak pengunjung berupaya menyesuaikan diri dengan menggunakan *notepad* atau kartu panduan bahasa isyarat yang tersedia. Kondisi ini menciptakan hubungan dua arah yang memperkuat suasana inklusif. Hal ini menunjukkan bahwa suasana personal dan interaktif berkontribusi pada pembentukan loyalitas pelanggan.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pencatatan sederhana terhadap preferensi pelanggan membantu memperlancar interaksi pada kunjungan berikutnya. Praktik ini memungkinkan pelayanan yang lebih personal tanpa membutuhkan sistem yang kompleks. Personalisasi layanan tersebut meningkatkan efisiensi komunikasi sekaligus memperkuat hubungan emosional dengan pelanggan.

Konsistensi empati nonverbal memberikan nilai tambah sosial bagi Deaf Café sebagai ruang kerja ramah disabilitas. Pelanggan tidak hanya menilai kualitas layanan dari

aspek teknis, tetapi juga dari pengalaman emosional yang diperoleh. Pandangan positif terhadap interaksi sosial ini berkontribusi pada keberlanjutan usaha kuliner inklusif. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa persepsi sosial mempengaruhi ketertarikan pelanggan terhadap kafe (Ahmed et al., 2020).

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Deaf Café Gading Serpong, yang dikelola oleh karyawan tunarungu, secara umum berada pada tingkat baik, namun masih menghadapi beberapa tantangan dalam aspek konsistensi dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, ditemukan bahwa bukti fisik dan empati menjadi kekuatan utama yang menonjol, sedangkan dimensi keandalan dan daya tanggap masih memerlukan perbaikan teknis. Penampilan rapi karyawan dan tata ruang yang nyaman berhasil membentuk kesan profesional yang menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Sikap ramah, sabar, dan empatik karyawan juga menciptakan pengalaman emosional positif yang meningkatkan loyalitas pengunjung. Kendala utama muncul pada jam sibuk, serta adaptasi staf baru terhadap prosedur kerja dan komunikasi nonverbal. Meski demikian, mekanisme kerja kolaboratif dan dukungan dari pelanggan tetap membantu menjaga stabilitas pelayanan. Secara keseluruhan, penerapan nilai-nilai inklusif di Deaf Café bukan hanya memberi peluang kerja bagi penyandang tunarungu, tetapi juga memperlihatkan bahwa keterbatasan dapat dikelola menjadi keunggulan sosial dan diferensiasi usaha dalam konteks pariwisata kuliner yang inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, I., Islam, T., Abdul Rasid, S. Z., Anwar, F., & Khalid, A. (2020). As you sow, so shall you reap: Finding customer-based outcomes of socially responsible coffee cafés. *British Food Journal*, 122(9), 3009–3026. <https://doi.org/10.1108/BFJ-01-2020-0031>
- Doan, T., Mooney, S., & Kim, P. B. (2023). The moments of truth: A qualitative exploration of service interactions between employees with disabilities in the food service industry and their customers. *International Journal of Hospitality Management*, 115, 103602. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103602>
- Guidara, W. (2022). *Unreasonable hospitality: The remarkable power of giving people more than they expect*. Optimism Press.
- Jacob, I., Khanna, M., & Rai, K. A. (2024). Applying SERVQUAL model to hearing and speech impaired staff in the fine-dine SME sector for assessing service outcomes. *Journal of Strategic Marketing*, 32(8), 1244–1258. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2022.2160482>

- Kawatak, S. Y., Semuel, O. W., & Soputan, M. (2023). Persepsi kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan Paradise Hotel Golf and Resort Likupang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.1.1-8>
- Kurniawan, E. R. (2024). Analisis peranan sektor pariwisata di Provinsi Bali dengan menggunakan pendekatan input-output. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 387–393. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13886187>
- Lukas, T., Menayang, A. P., & Marta, R. F. (2021). Peran perusahaan Alfamidi membangun kepercayaan diri difabel dalam dunia kerja. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 5(1). <https://doi.org/10.25139/jkp.v5i1.3383>
- Manoharan, A., Hutchinson, C., Treuren, G. J. M., & Madera, J. M. (2024). Disability employment in the hospitality industry: A systematic literature review. *Cornell Hospitality Quarterly*, 65(3), 362–377. <https://doi.org/10.1177/19389655231214744>
- Mijiarto, J., Marpaung, G. S., Rahman, F. A., Adnyana, M. B., Rahmatin, L. S., Sumiarsa, F. F., Novari, D. C. R., & Yudhiasta, S. (2024). *Transformasi destinasi pariwisata dalam era SDGs*. Thalibul Ilmi Publishing & Education.
- Murti, D. C. W., Putra, T. S., & Fauzi, G. A. (2024). Penguatan pariwisata inklusif. *Jurnal Atma Inovasia*, 4(6), 255–260. <https://doi.org/10.24002/jai.v4i6.9891>
- Saragih, E. P. F., Apsari, N. C., & Rachim, H. A. (2024). Program pelatihan diversitas disabilitas bagi pegawai guna menciptakan lingkungan kerja yang inklusif. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 5(2), 65–84. <https://doi.org/10.24198/jppm.v5i2.61516>
- Subihah, S., Rosidin, O., & Juansah, D. E. (2024). Analisis gangguan berbahasa pada penyandang tunarungu. *Jurnal Basataka*, 7(1), 181–187. <https://doi.org/10.36277/basataka.v7i1.425>
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D* (Cetakan ke-30). Alfabeta.
- Tani, L. G., & Zagladi, A. N. (2024). Analisis diskriminasi kerja karyawan disabilitas dengan menggunakan teknik bibliometrik. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 9(2), 396–409. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v9i2.19980>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Mende, M. (2024). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw Hill LLC.