



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap masyarakat maupun warga negara Indonesia memiliki hak, kewajiban, dan kesempatan yang merata dan sama seharusnya tanpa dibeda-bedakan. Dalam lingkungan sosial, kerap kali ditemukan berbagai perubahan sosial yang terjadi. Perubahan yang demikian kompleks ini berdampak kepada cara pandang dan perilaku manusia bahkan masyarakat di Indonesia dalam menghadapi gejala atau fenomena yang terjadi di lingkungan sosialnya. Perubahan sosial atau tingkatan sosial yang terjadi diakibatkan oleh isu sosial yang terbentuk oleh perilaku masing-masing individu maupun kelompok dengan menyuarakan isu sosial tersebut. Perubahan sosial ini dibentuk sehingga terciptanya kesenjangan sosial di antara masyarakat Indonesia seperti salah satunya kesenjangan terhadap penyandang disabilitas.

Disabilitas merupakan salah satu bagian dari kondisi manusia atau individu yang sering dikaitkan dengan sebuah isu sosial yang sangat tidak asing bagi masyarakat di Indonesia. Istilah disabilitas atau dalam bahasa Inggris *disability*, dapat diartikan sebagai ketidakmampuan seseorang atau individu yang ada, yang dapat disebut cacat yang sifatnya permanen, baik sejak dilahirkan maupun dikarenakan kecelakaan yang disengaja maupun tidak disengaja. Istilah yang diletakkan pada para penyandang disabilitas (baik dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris) selama ini lebih banyak mengacu kepada kondisi ketidakmampuan

berakomodasi dengan lingkungan sekitarnya, kelemahan, ketidakberdayaan, kerusakan dan makna lain yang berkonotasi negatif. Seperti tuna netra, tuna rungu, tuna daksa, dan lain-lainnya, bahkan kata disabilitas atau cacat itu sendiri merupakan kata yang berkonotasi negatif. Tuna berarti hilang atau tidak memiliki, sedangkan cacat berarti rusak.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (kbbi.kemdikbud.go.id, 2019), kata cacat itu sendiri diartikan sebagai kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna (yang terdapat pada badan, benda, batin atau akhlak). Reefani (2013, p. 17) menyebutkan, disabilitas terdiri dari disabilitas fisik, disabilitas mental, maupun kombinasi dari disabilitas fisik dan mental. Kondisi disabilitas ini memungkinkan berdampak kepada pribadi disabilitas yang memerlukan bantuan dari orang lain.

Menurut Hastuti, Dewi, Permana, & Sadaly (2020, p. 1), tren global telah menunjukkan bahwa para penyandang disabilitas cenderung menjadi kelompok masyarakat yang memiliki kemungkinan terhadap eksklusivitas dari kelompok-kelompok sosial lainnya, selain itu penyandang disabilitas cenderung terabaikan di waktu menikmati hasil pembangunan dikarenakan oleh eksklusivitas kelompok tertentu tersebut. Di sisi lain, kelompok penyandang disabilitas ini yang merupakan kelompok yang berpartisipasi aktif dalam pembangunan, maka dari itu akibat dari eksklusivitas ini berdampak pada kualitas hidup para penyandang disabilitas yang ada. Hal ini mengakibatkan para penyandang disabilitas memiliki kualitas hidup yang lebih rendah dibandingkan masyarakat normal atau non-disabilitas. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang diampu penyandang disabilitas,

serta memiliki kesehatan yang lebih rendah, kesempatan kerja dan akses fasilitas umum yang lebih terbatas dibandingkan dengan masyarakat normal atau non-disabilitas.

Selain itu, dalam kelompok keluarga, rumah tangga atau keluarga yang memiliki penyandang disabilitas ditemukan pada kelompok dengan kesejahteraan rendah. Keadaan seperti ini yang akhirnya membuat para penyandang disabilitas tidak memiliki kesempatan yang besar dalam lingkungan sosial, pembangunan, dan kehidupan yang lebih baik atau di atas rata-rata.

Data statistik yang dihimpun oleh WHO dalam KEMENKES RI (2014, p. 17), memaparkan bahwa, jumlah penyandang disabilitas menyentuh angka 15% dari total populasi penduduk di dunia. Pada tahun 2012, sebesar 39,97% penyandang disabilitas mengalami lebih dari satu jenis keterbatasan atau ketidakmampuan, yang merupakan keterbatasan atau ketidakmampuan untuk melihat dan berjalan. Selain itu, hanya 37,85% dari penyandang disabilitas yang bekerja sedangkan 62,15% lainnya merupakan kelompok pengangguran.

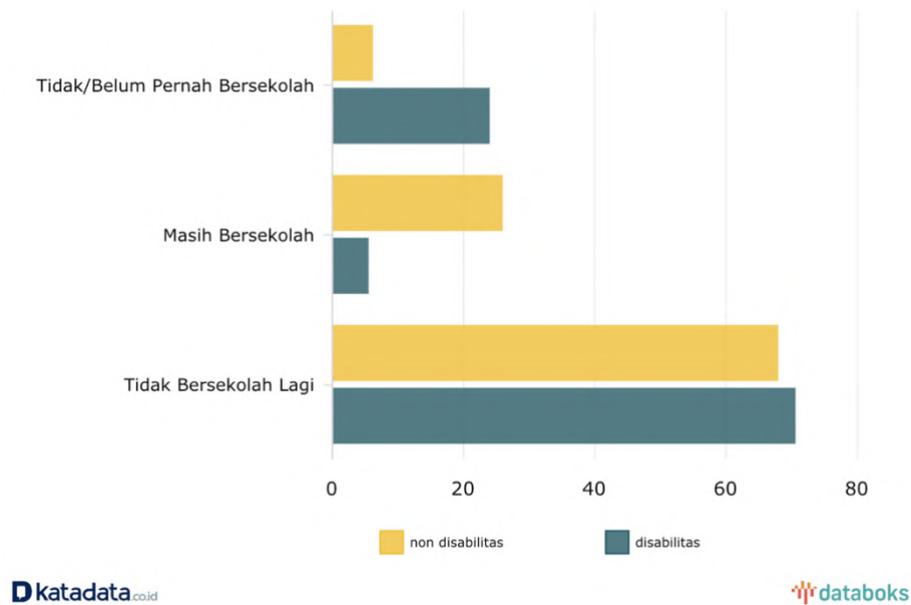
Dewasa ini, isu sosial mengenai penyandang disabilitas ini telah mendapat perhatian lebih dari berbagai pihak di seluruh dunia. Seperti dalam Konvensi Internasional yang menyuarakan mengenai hak-hak yang harus dipenuhi negara untuk penyandang disabilitas, yaitu *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* yang telah diratifikasi oleh Indonesia dalam UU No. 19 tahun 2011, yang mengatur berbagai hak yang harus dipenuhi negara kepada penyandang disabilitas. Hak-hak tersebut meliputi hak untuk hidup, perlindungan dalam situasi yang penuh resiko dan darurat, pengakuan yang setara di depan hukum, hak untuk

mengakses mobilitas personal, akses informasi, penghormatan untuk memiliki rumah dan keluarga, berpartisipasi dalam kehidupan publik dan politik, kebebasan berekspresi, serta hak-hak ekonomi, sosial dan budaya lainnya seperti hak atas pendidikan, kesehatan, rehabilitasi dan habilitasi dan hak atas pekerjaan.

Undang-undang (UU) di Indonesia tentang disabilitas telah menjelaskan secara jelas mengenai pemenuhan hak-hak mengenai penyandang disabilitas. Dukungan pemerintah Indonesia terhadap pemberdayaan penyandang disabilitas sudah mulai terlihat, Desideria (2019, p. 1) menyebutkan bahwa, Angkie Yudistia dipilih oleh Presiden Joko Widodo sebagai salah satu Staf Khusus Presiden yang akan melaksanakan tugas tertentu di luar tugas-tugas yang sudah dicakup dalam susunan Kementrian dan instansi pemerintah lainnya. Angkie Yudistia merupakan salah penyandang disabilitas tuli yang aktif dalam membuat pusat pemberdayaan ekonomi kreatif untuk orang-orang disabilitas Indonesia bernama Thisabel Enterprise. Menurut Angkie, penyandang disabilitas harus mandiri secara finansial dan penyandang disabilitas hanya terbatas secara fisik, tetapi apa yang dilakukan oleh masing-masing individu adalah karya tanpa batas (Desideria, 2019, p. 6).

Dukungan pemerintah Indonesia sudah terlihat tetapi masyarakat Indonesia sendiri masih sering merampas hak dari penyandang disabilitas serta belum dapat memberikan hak sepenuhnya yang layak didapatkan kepada penyandang disabilitas. Ketimpangan partisipasi sekolah antara penyandang disabilitas masih terjadi, menurut Jayani (2019, p. 1), pada tahun 2018, hanya sekitar 5,48% penyandang disabilitas yang mengampu pendidikan di bangku sekolah.

Gambar 1. 1
Persentase Penduduk Usia 5 Tahun Ke Atas Menurut Partisipasi Sekolah 2018



(Sumber: Jayani (2019, p. 1))

Selain pemenuhan hak pendidikan yang belum terpenuhi, masih sering terjadi pemenuhan hak untuk hidup penyandang disabilitas yang belum terpenuhi, seperti diskriminasi yang dialami oleh penyandang disabilitas di tempat umum, sampai kepada beberapa penolakan dalam mendapatkan pekerjaan yang harus dihadapi oleh kaum penyandang disabilitas secara halus maupun keras pada saat melamar pekerjaan. Menurut Putri (2017, p. 2), masih terdapat kejadian perundungan yang tidak patut terjadi di Universitas Gunadharma, Depok, Jawa Barat. Perundungan atau yang lebih dikenal dengan *bullying* memiliki dampak yang buruk. Biasanya perundungan atau *bullying* ini akan lebih buruk dilakukan kepada masyarakat penyandang disabilitas dibandingkan *bullying* kepada individu yang memiliki kondisi lebih normal. Dampak yang ditimbulkan dari hal ini di antaranya individu akan merasa kesepian, depresi, dan cemas, serta akan menjadi individu yang

dipenuhi dengan rasa rendah diri, hingga sampai akhirnya bisa menyebabkan gangguan mental dan berupaya untuk mengambil tindakan bunuh diri. Tidak berubah, *Bullying* terhadap penyandang disabilitas kerap kali masih terjadi di banyak negara, termasuk di negara-negara maju. Untuk menjadi korban *bullying*, penyandang disabilitas memiliki probabilitas lebih tinggi dibandingkan dengan individu yang normal.

Dalam laporan Pacer's National Bullying Prevention Center (2020, pp. T-12), *The National Autistic Society* menunjukkan 40% anak autis dan 60% anak-anak dengan sindrom asperger di Inggris, melaporkan telah menjadi korban *bullying*, termasuk mendapatkan intimidasi baik dari lingkungan sosial, keluarga, dan rekan-rekan seusia. Hal ini juga diperkuat dengan survei Equality and Human Rights Commission (2016, p. 29), melalui aktivitas *The Anti-bullying Charity, Ditch the Label* menunjukkan kemungkinan atau probabilitas untuk *bullying* dan intimidasi kepada para penyandang disabilitas didapati sebesar 40%.

Komunikasi merupakan sesuatu yang sederhana, yaitu dengan bagaimana individu memikirkan sesuatu hal dan kemudian menyampaikan atau mengutarakannya kepada orang lain atau penerima pesan. Namun pada kenyataannya komunikasi tidak selalu semudah itu, komunikasi akan menjadi kompleks apabila terjadi hambatan atau gangguan saat penyampaian pesan saat berkomunikasi. Bagi teman-teman penyandang disabilitas terdapat banyak hambatan ketika ingin berkomunikasi dengan nondisabilitas. Tetapi dari berbagai macam hambatan yang ada tidak dapat dipungkiri bahwa setiap individu memiliki kesempatan dan hak masing-masing individu. Peran serta pemerintah dalam

pemenuhan hak ini telah didukung dalam UU No. 8 Tahun 2016, tetapi sebagai penegak hukum dan keadilan dalam lingkungan sosial, pemerintah perlu melakukan penekanan pada aspek kesetaraan pada masyarakat, yaitu dengan mengubah secara perlahan-lahan paradigma atau pandangan masyarakat mengenai penyandang disabilitas yang selama ini telah tercipta dan memberikan kesan negatif diubah menjadi hal yang lebih positif, walaupun dalam praktik eksekusinya, hal tersebut memerlukan waktu lama dan tidak sebentar.

Dari sekian banyak ragam penyandang disabilitas yang dapat bersifat fisik, kognitif, mental, sensorik, emosional, perkembangan atau beberapa kombinasi dari beberapa keterbatasan ini, salah satu penyandang disabilitas adalah tunarungu yang memiliki hambatan pendengaran baik secara permanen maupun tidak permanen. Karena memiliki hambatan dalam pendengaran, individu tunarungu cenderung memiliki hambatan juga dalam kemampuan berbicara sehingga disebut dengan tunawicara.

Teman Tuli sebutan bagi tunarungu senantiasa ingin meruntuhkan tembok yang memisahkan komunikasi antara tunarungu sendiri dengan masyarakat nondisabilitas atau sering disebut sebagai teman dengar supaya dapat berkomunikasi dengan baik tanpa dibeda-bedakan. Salah satu pembuktian bahwa Teman Tuli juga dapat berkarya di masyarakat Indonesia adalah lahirnya Kopi Tuli Indonesia pada 12 Mei 2018 lalu. Kopi Tuli, seperti namanya adalah sajian kopi yang dibentuk oleh tiga sahabat difabel yaitu Putri Sampaghita Santoso, Mohammad Andhika Prakoso, dan Tri Erwin Syah Putra. Ide terbentuknya Kopi Tuli datang dari serangkaian proses pahit kehidupan dikarenakan ketiga sahabat ini

sulit mencari pekerjaan dikarenakan perusahaan sering mengabaikan lamaran pekerjaan yang diajukan dikarenakan terdapat catatan disabilitas tuli, sehingga demi mendapatkan penghasilan dan tekad yang kuat ketiga sahabat ini banting setir sebagai wirausaha kopi.

Dalam Mantalean (2019, p. 5), Kopi Tuli sendiri dibangun dengan tujuan untuk membuktikan bahwa Teman Tuli juga bisa berkarya sama seperti teman dengar. Kopi Tuli dijadikan media bagi teman-teman dengar untuk mengenal dunia tuli sehingga teman dengar dapat merasakan yang dirasakan oleh Teman Tuli. Kopi Tuli juga sebagai media untuk menyuarakan kesetaraan bagi Teman Tuli, hal ini dibuktikan Kopi Tuli dengan memberikan akses pekerjaan yang sulit didapatkan oleh teman-teman tuli dengan memberdayakan Teman Tuli di Kopi Tuli itu sendiri. Dalam mengenalkan dunia tuli kepada pengunjung di Kopi Tuli seluruh karyawan Kopi Tuli dari kasir hingga barista adalah teman-teman tuli. Media yang ditumbuhkan di dalam Kopi Tuli merupakan bahasa isyarat yang dicantumkan di setiap menu pesanan konsumen atau pengunjung.

Social Marketing merupakan tindakan pemasaran atau *marketing* yang didasari atau dilatarbelakangi oleh adanya masalah atau isu yang berkembang di masyarakat. *Social Marketing* merupakan proses yang mengaplikasikan prinsip dan teknik pemasaran atau *marketing* untuk membentuk, mengkomunikasikan, dan mengirim nilai-nilai yang dapat mempengaruhi perilaku individu, masyarakat, bahkan khalayak di mana dapat berguna untuk lingkungan masyarakat (*social goods*), seperti kesehatan, keselamatan, lingkungan, dan komunitas (Lee & Kotler, 2019, p. 2).

Menurut *International Social Marketing Association* (2013, p. 1), *social marketing* mengembangkan dan memadukan antara konsep-konsep pemasaran dan pendekatan lain untuk mempengaruhi perilaku yang memberikan manfaat bagi individu-individu dan komunitas demi manfaat sosial yang lebih besar bagi masyarakat, *social marketing* sendiri memiliki tujuan untuk menghasilkan kondisi sosial yang lebih baik melalui perubahan perilaku masyarakat. Seperti yang telah dijabarkan di atas bahwa *social marketing* merupakan salah satu teknik *marketing* yang juga dapat memakai *marketing communication mix tools* sebagai alat untuk membentuk sikap dan perilaku sosial masyarakat.

Menurut Kotler & Keller (2016, p. 582) terdapat delapan *marketing communication mix*, salah satunya adalah *event and experiences* yaitu merencanakan atau merancang suatu kegiatan, yang tekhususkan disusun dan dilaksanakan di waktu, tempat, dan tema yang telah direncanakan sedemikian rupa dan bersifat khusus untuk mempengaruhi publik atau khalayak. Sejauh ini, tujuan *event* itu sendiri adalah mengidentifikasi sebuah *target audience* atau gaya hidup tertentu, untuk meningkatkan kesadaran akan *brand*, untuk menciptakan atau mengukuhkan persepsi, membangkitkan perasaan, dan menguatkan komitmen pada perusahaan atau *brand* (Christianti, 2017, p. 8).

Menurut Robbins & Judge (2013, p. 166),

“Perception is a process by which individuals organize and interpret their sensory impressions in order to give meaning to their environment. However, what we perceive can be substantially different from objective reality. Why is perception important in the study of organizational behaviour? Simply because people’s behaviour is based on their perception of what reality is, not on reality itself. The world as it is perceived is the world that is behaviourally important.”

Menurut kalimat di atas, persepsi dapat diartikan sebagai proses di mana individu mengatur dan menafsirkan kesan indera individu untuk memberi makna pada lingkungan individu tersebut. Namun, yang dirasakan oleh individu bisa sangat berbeda dari kenyataan objektif, dan persepsi itu penting dikarenakan perilaku individu didasarkan pada persepsi individu terhadap realitas tersebut bukan pada realitas yang sebenarnya.

Oleh sebab itu dapat disimpulkan *event* dapat mempengaruhi sikap dan perilaku sosial individu, khususnya dalam menyuarakan dan mewujudkan kesetaraan bagi teman-teman tuli, sehingga Kopi Tuli melakukan serangkaian *event* yang interaktif melalui *Koptul Goes to School, Campus, and Company* yang bekerjasama dengan Education New Zealand Indonesia. New Zealand sendiri yang sangat menjunjung tinggi pendidikan inklusif bagi semua pelajar internasional, termasuk pelajar disabilitas yang tercantum di dalam *Education Act: 1989* menerapkan sosialisasi dan menjamin hak untuk seluruh pelajar termasuk yang mengalami kebutuhan khusus untuk menyelesaikan pendidikannya, hal ini pun diterapkan dengan lingkungan ramah disabilitas. Komitmen inilah yang menjadi landasan Education New Zealand berkolaborasi dengan Kopi Tuli untuk sama-sama memberikan kesadaran masyarakat, khususnya anak-anak muda, seperti siswa-siswi Sekolah Menengah Atas untuk mengetahui dan memahami ragam kelompok disabilitas di Indonesia, salah satunya adalah Teman Tuli. Kesadaran ini dibangun melalui interaksi langsung dalam bentuk sosialisasi bahasa isyarat serta kehidupan Teman Tuli di perkotaan yang tidak jauh berbeda dengan kehidupan teman dengar. Tetapi dalam penelitian ini, tidak akan membahas lebih jauh

mengenai *event* itu sendiri, tetapi lebih mengambil kepada bagian perspektif dari *social marketing*, sehingga dalam penelitian ini *event* akan digantikan dengan kata ‘kegiatan’ atau ‘aktivitas’, yang lebih mengarah kepada definisi *event* itu sendiri.

Melalui penelitian ini ingin mengetahui bagaimana *social marketing* yang menggunakan *tools event* atau dapat disebut kegiatan atau aktivitas *Koptul Goes to School, Campus, and Company* yang terkhususkan lebih kepada *Koptul Goes to School* sebagai bentuk *social marketing* dari Kopi Tuli berkolaborasi dengan Education New Zealand Indonesia dapat membentuk sikap peduli masyarakat Indonesia khususnya yang telah terpapar aktivitas *Koptul Goes to School* terhadap penyandang disabilitas khususnya Teman Tuli.

1.2 Rumusan Masalah

Hari Disabilitas Internasional diperingati setiap 3 Desember, peringatan ini bertujuan untuk mengembangkan wawasan dan pandangan masing-masing individu, masyarakat, bahkan khalayak mengenai isu atau hal yang berkaitan dengan penyandang disabilitas, serta memberikan dukungan kepada para penyandang disabilitas untuk meningkatkan martabat, hak, dan kesejahteraan para penyandang disabilitas tersebut. Menurut Putri (2017, p. 3), *bullying* terhadap kelompok penyandang disabilitas masih saja terjadi, bahkan dalam laporan *The National Autistic Society*, dilaporkan sebanyak 40% anak autis dan 60% anak-anak dengan sindrom asperger menjadi korban *bullying* atau intimidasi.

Menurut Kotler & Armstrong (2018, p. 229), *social marketing* dapat diartikan pemasaran tradisional namun yang ditujukan untuk perubahan lingkungan sosial

seperti perubahan perilaku individu atau kelompok masyarakat ke arah tertentu sesuai dengan gerakan yang dilaksanakan oleh pelaku *social marketing*. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh aktivitas *social marketing* yang dilakukan oleh Kopi Tuli dalam rangka menyuarakan kesetaraan penyandang disabilitas khususnya Teman Tuli melalui aktivitas *Koptul Goes to School, Campus, and Company* dalam membentuk sikap peduli masyarakat Indonesia terhadap penyandang disabilitas.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh aktivitas *social marketing Koptul Goes to School* terhadap pembentukan sikap peduli pada Teman Tuli di Indonesia bagi siswa-siswi SMA di wilayah Jakarta Selatan dan Jakarta Timur.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1.3.1 Apakah terdapat pengaruh aktivitas *social marketing Koptul Goes to School* terhadap pembentukan sikap peduli pada Teman Tuli di Indonesia?

1.3.2 Berapa besar pengaruh aktivitas *social marketing Koptul Goes to School* terhadap pembentukan sikap peduli pada Teman Tuli di Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh aktivitas *social marketing Koptul Goes to School* terhadap pembentukan sikap peduli pada Teman Tuli Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa wawasan mengenai konsep *Social Marketing*, khususnya bagi mahasiswa dan mahasiswi *Strategic Communications* Universitas Multimedia Nusantara. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu menjelaskan hubungan serta pengaruh *Social Marketing* terhadap perubahan perilaku yang jarang diteliti sebelumnya. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi Kopi Tuli dan Education New Zealand Indonesia mengenai pengaruh *social marketing* terhadap perubahan perilaku, serta bagaimana *social marketing* menggunakan *tools event* atau kegiatan atau aktivitas yang dapat memberikan kontribusi bagi perubahan sosial yang lebih baik sehingga kesetaraan penyandang disabilitas khususnya Teman Tuli dapat diwujudkan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kopi Tuli untuk dengan aktif melakukan aktivitas *social marketing* sehingga masyarakat Indonesia memiliki kualitas sosial yang lebih baik.

Penelitian ini juga diharapkan agar masyarakat Indonesia memahami mengenai pentingnya *social marketing* yang menggunakan *tools event* dalam mempengaruhi sikap dan perilaku individu sehingga masyarakat Indonesia memiliki kualitas sosial yang juga lebih baik.

1.5.3 Manfaat Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pelopor bagi lingkungan sosial dalam meningkatkan *awareness* dan menyuarakan kesetaraan penyandang disabilitas khususnya Teman Tuli di Indonesia, diharapkan juga melalui penelitian ini, teman-teman dengar dapat melihat bahwa Teman Tuli juga bisa mendengar selayaknya teman dengar, selanjutnya juga diharapkan supaya lebih banyak dan dikembangkan lagi penelitian yang mengangkat isu-isu sosial di Indonesia.

1.6 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini yakni adalah pemilihan wilayah didasari pada pertimbangan siswa-siswi dari ketiga sekolah berikut yaitu SMA HighScope Indonesia Institute, SMA Labschool Jakarta, dan Sekolah Cikal AMRI, yang pada tahun 2020 pernah terpapar atau mengikuti aktivitas *Koptul Goes to School* dengan *target audience Koptul Goes to School* yaitu siswa-siswi Sekolah Menengah Atas yang berada di wilayah DKI Jakarta khususnya Jakarta Selatan dan Jakarta Timur.

Selain itu, dalam melakukan metode survei dengan teknik instrumen penelitian ini adalah kuesioner *online*, sehingga keaslian identitas responden sulit dipastikan kebenarannya.