

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi inklusif didefinisikan sebagai proses komunikasi yang melibatkan berbagai individu, terlepas dari latar belakang, kemampuan atau keterbatasan individu tersebut. Komunikasi inklusif memiliki tujuan agar setiap individu merasa terlibat, didengar dan memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses interaksi sosial atau perubahan yang terjadi di masyarakat. Komunikasi inklusif sendiri dirancang untuk menghilangkan hambatan komunikasi, memberikan pemahaman yang lebih jelas agar diterima oleh setiap individu, serta menciptakan kesetaraan dalam melakukan interaksi sosial (Nurdin, 2023).

Menurut Nurdin (2023) melalui komunikasi inklusif, setiap pihak memiliki kesempatan untuk didengar, dihormati dan berpartisipasi aktif dalam proses interaksi sosial. Komunikasi inklusif juga menitik beratkan bahwa empati, toleransi dan penghargaan tanpa merendahkan orang lain adalah hal yang penting untuk dilakukan. Komunikasi inklusif yang diterapkan dalam lingkungan kerja memiliki peran besar dalam menciptakan harmoni dan mengurangi diskriminasi yang sering dihadapi oleh penyandang disabilitas.

Meskipun undang-undang telah mendukung keberagaman di lingkungan kerja, orang penyandang disabilitas masih belum memperoleh akses setara terhadap kesempatan kerja dibandingkan dengan mereka yang tidak menyandang disabilitas. Banyak pengusaha memiliki persepsi yang keliru mengenai kemampuan kerja penyandang disabilitas, yang sering kali muncul dalam setiap tahap proses kerja. Persepsi ini umumnya dipicu oleh kekhawatiran yang berkaitan dengan proses komunikasi dan interaksi antara karyawan dan pengunjung (Bonaccio et al., 2020).

Orang penyandang disabilitas cenderung menghadapi tingkat pengangguran yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak menyandang disabilitas. Alasan utama yang menyebabkan hal ini adalah karena perbedaan pendidikan, diskriminasi yang terjadi dan pengalaman tidak baik yang dialami oleh orang-orang penyandang disabilitas. Walaupun sebenarnya dengan komunikasi yang tepat, orang penyandang disabilitas sebenarnya dapat bekerja secara efektif di lingkungan bisnis (Richmond, 2023).

Orang penyandang disabilitas sering menghadapi hambatan ketika ingin memasuki lingkungan pekerjaan, sosial maupun organisasi. Hal ini tidak berkaitan langsung dengan disabilitas yang mereka miliki melainkan stigma, prasangka, stereotipe dan diskriminasi orang-orang yang membuat mereka enggan untuk terlibat dengan orang penyandang disabilitas. Dengan kurangnya pengetahuan dan ilmu sosial yang memadai membuat orang dengan disabilitas sulit untuk bersaing dan berbaur di dunia pekerjaan (Ruhindwa et al., 2016).

Peran pemimpin dalam sebuah organisasi sangatlah penting dalam membentuk budaya dan komunikasi yang inklusif. Seorang pemimpin harus selalu memiliki kesadaran penuh bahwa dia tidak boleh membeda-bedakan perlakuannya dan bekerja secara aktif untuk menciptakan lingkungan kerja yang menerima semua individu tanpa memandang latar belakang anggotanya. Sehingga memang dibutuhkan pelatihan dan pengetahuan mengenai keberagaman yang efektif, komunikasi inklusif serta peran aktif dari pemimpin untuk selalu menjaga lingkungan yang inklusi (Royall et al., 2022).

Komunikasi inklusif dianggap sebagai komponen penting dalam mendukung tempat kerja yang inklusif. Komunikasi ini memungkinkan setiap individu, termasuk orang penyandang disabilitas, merasa diterima dan dihargai di lingkungan kerja. Dengan strategi komunikasi yang inklusif, perusahaan dapat membangun rasa saling menghormati antar karyawan dan meningkatkan efektivitas kerja tim (Royall et al., 2022).

Pada jurnal yang berjudul “*Facilitating Disability Inclusive Mindsets in Two Small Businesses : A Case Study*” membahas tentang bagaimana dua bisnis kecil berhasil mempekerjakan dan mempertahankan karyawan dengan disabilitas melalui pendekatan yang inklusif. Kedua bisnis ini memprioritaskan kepemimpinan yang dinamis dan lebih menekankan pada upaya yang dapat mereka berikan untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mudah diakses bagi setiap individu tanpa memandang bulu (Thomas et al., 2021).

Pada jurnal diatas juga disebutkan bahwa masalah utama yang dihadapi orang dengan disabilitas adalah kurangnya kesempatan yang diberikan kepada mereka untuk bekerja. Jurnal ini juga menekankan pentingnya pendekatan “*Person-First Language*” dalam melakukan komunikasi. Pendekatan ini berfokus pada kekuatan dan kemampuan orang tersebut sebagai individu daripada disabilitas mereka. Komunikasi inklusif berperan penting dalam menghilangkan hambatan dan membangun lingkungan kerja yang ramah untuk orang yang menyandang disabilitas (Thomas et al., 2021).

Terlepas dari keterbatasan yang dimiliki. Orang dengan disabilitas cenderung memiliki kinerja yang setara bahkan dapat lebih baik daripada rekan kerja mereka yang tidak menyandang disabilitas. Mereka juga cenderung lebih setia terhadap perusahaan dan beresiko rendah terhadap kecelakaan di tempat kerja. Oleh karena itu, jika perusahaan dapat membangun komunikasi iklusif yang baik antara *management*, pekerja dan pelanggan tindakan deskriminasi dan kenyamanan dalam lingkungan kerja dapat tercipta tanpa adanya stigma apapun (Ljungmark, 2021).

Budaya inklusif di tempat kerja akan mendorong interaksi yang lebih baik antara barista dengan penyandang disabilitas dan pengunjung yang non-disabilitas. Hal ini dapat dilakukan dengan menciptakan lingkungan di mana semua individu dapat dengan sadar menciptakan lingkungan yang saling mendukung dan menghargai, terlepas dari latar belakang atau kemampuan fisik individu tersebut untuk berinteraksi. Komunikasi inklusif menjadi elemen kunci untuk menciptakan suasana kerja yang memungkinkan penyandang disabilitas

untuk berinteraksi dengan pengunjung ataupun rekan kerja non-disabilitas secara setara (Igboanugo et al., 2022).

Communication accommodation theory menyoroti bahwa budaya, norma sosial dan identitas psikologi sangat mempengaruhi bagaimana setiap individu berkomunikasi. *Communication accommodation theory* sendiri dikembangkan oleh Howard Giles pada tahun 1970-an. Teori ini berfokus pada bagaimana individu menyesuaikan cara bicaranya untuk mengurangi atau menonjolkan perbedaan dengan lawan bicara, sesuai dengan tujuan mereka untuk bersosialisasi dan konteks interaksi mereka (Zhang & Giles, 2018).

Communication accommodation theory awalnya dikembangkan untuk memahami perubahan bahasa, dialek dan aksen yang digunakan seseorang dalam proses interaksi sosial. Tujuan dari teori ini ada pada bagaimana orang menyesuaikan komunikasi mereka sesuai dengan karakteristik lawan bicaranya. Lebih singkatnya lagi *communication accommodation theory* ini memberikan panduan tentang bagaimana akomodasi komunikasi dapat berfungsi dalam membangun hubungan interpersonal dan antar kelompok, dengan berbagai isyarat untuk pemahaman sosial dan identitas dalam berkomunikasi (Dragojevic et al., 2015).

Pada jurnal "*Patient-Provider Health Interactions : A Communication Accommodation Theory Perspective*", *communication accommodation theory* mengurai berbagai strategi komunikasi dalam interaksi yang dilakukan pasien-tenaga kesehatan, seperti *approximation* (penyesuaian), *interpretability* (kemampuan untuk dipahami), *interpersonal control* (pengendalian antarpribadi), *discourse management* (pengelolaan wacana), dan *emotional expression* (ekspresi emosional). Strategi ini digunakan untuk memperkuat hubungan dan memfasilitas pemahaman antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, terutama dalam konteks yang sensitif seperti kesehatan mental, disabilitas atau kebutuhan khusus (Farzadnia & Giles, 2015).

Penggunaan *communication accommodation theory* dalam konteks pasien dengan penyandang disabilitas yang mempengaruhi cara mereka untuk berkomunikasi dengan tenaga kesehatan dapat berjalan dengan baik karena adanya penyesuaian cara berkomunikasi dari tenaga kesehatan agar lebih mudah dipahami oleh pasiennya. Penyesuaian ini mencakup berbicara lebih perlahan, menggunakan kata-kata yang lebih sederhana dan meningkatkan penggunaan isyarat non-verbal. Tetapi, penelitian ini juga menunjukkan bahwa penyesuaian berlebihan dapat menimbulkan perasaan merendahkan bagi pasien dengan disabilitas, yang menganggap penyesuaian tersebut sebagai perlakuan yang tidak sopan (Farzadnia & Giles, 2015).

Jurnal ini juga menjelaskan strategi *communication accommodation* yang digunakan tenaga kesehatan untuk mencapai komunikasi inklusif adalah dengan “konvergensi” dimana menyesuaikan cara bicara untuk menyerupai cara berkomunikasi pasiennya. Misalnya dengan berbicara menggunakan bahasa yang sederhana atau memperlambat tempo bicara saat berinteraksi dengan pasien. “divergensi” dengan menunjukkan adanya perbedaan identitas untuk menegaskan identitas kelompok, tetapi harus dilakukan dengan hati-hati agar tidak menimbulkan kesan merendahkan keterbatasan dari pasien. Dan yang terakhir adalah “pemeliharaan”, dimana individu mempertahankan gaya berkomunikasi mereka tanpa menyesuaikan dengan lawan bicara untuk menjaga identitas pribadi (Farzadnia & Giles, 2015).

Komunikasi inklusif merupakan salah satu aspek dalam membangun lingkungan kerja yang adil dan setara. Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap keberagaman dan inklusi semakin meningkat, seiring dengan kesadaran global akan pentingnya menciptakan ruang yang terbuka dan menyambut individu dari latar belakang, termasuk penyandang disabilitas. Di Indonesia, meskipun ada peraturan yang mendukung hak-hak penyandang disabilitas untuk bekerja, kenyataannya masih terdapat banyak tantangan dalam penerapan inklusi sosial, terutama dalam konteks dunia kerja.

Barista dengan disabilitas, terutama yang mengalami gangguan pendengaran, sering kali menghadapi hambatan dalam berkomunikasi dengan pelanggan non-disabilitas yang belum terbiasa berinteraksi dengan individu dengan disabilitas. Dalam konteks ini, komunikasi yang inklusif menjadi sangat penting, bukan hanya dalam aspek verbal, tetapi juga dalam pemanfaatan bahasa isyarat atau metode komunikasi lain yang memungkinkan kedua belah pihak untuk salah memahami dan berinteraksi secara efektif.

Barista penyandang disabilitas sangat menghargai upaya pelanggan untuk beradaptasi dengan cara komunikasi yang mereka pahami. Hal ini tidak hanya menunjukkan rasa saling menghormati, tetapi juga memberi mereka perasaan dihargai dan diakui sebagai individu yang setara dalam dunia kerja. Komunikasi yang inklusif dapat mengurangi hambatan tersebut dan menciptakan lingkungan yang lebih ramah, tidak hanya bagi penyandang disabilitas, tetapi juga bagi pelanggan non-disabilitas yang mungkin merasa teredukasi atau terbantu dalam berinteraksi dengan individu penyandang disabilitas.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi inklusif yang digunakan oleh barista yang menyandang disabilitas melakukan interaksi dengan pelanggan non-disabilitas. Penelitian ini akan mengkaji tantangan-tantangan yang dihadapi oleh barista penyandang disabilitas dalam menjalankan komunikasi yang efektif, serta solusi yang diterapkan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana komunikasi inklusif dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan dapat diterima oleh semua pihak, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan di kafe tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana interaksi antara barista yang menyandang disabilitas dan pelanggan non-disabilitas dapat meningkatkan kesadaran sosial dan pemahaman mengenai pentingnya inklusivitas dalam lingkungan kerja. Dalam studi kasus di kafe disabilitas ini, akan dianalisis bagaimana proses komunikasi antara kedua pihak dapat mempengaruhi

persepsi pelanggan terhadap kemampuan barista yang menyandang disabilitas. Penelitian ini akan menggali bagaimana pelanggan merespons dan menyesuaikan cara komunikasi mereka dalam situasi yang melibatkan barista penyandang disabilitas, serta bagaimana hal ini berdampak pada kepuasan layanan.

Penelitian ini akan mengkaji apakah komunikasi yang diterapkan mampu membangun kepercayaan, loyalitas dan pengalaman yang positif bagi pelanggan. Dengan menggali pengalaman-pengalaman nyata dari kedua belah pihak, penelitian ini akan menilainya sejauh mana komunikasi yang inklusif dapat menciptakan keterikatan emosional dan kesadaran sosial yang lebih kuat, serta bagaimana hal ini dapat menjadi faktor pembeda bagi kafe disabilitas dibanding dengan kafe-kafe yang lain.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dalam interaksi sosial, komunikasi inklusif memegang peran penting dalam membangun pemahaman dan kesetaraan antar individu, terlebih lagi kelompok penyandang disabilitas yang kerap menghadapi tantangan dalam berinteraksi sehari-harinya. Barista dengan penyandang disabilitas berupaya untuk menciptakan pengalaman komunikasi yang inklusif bagi pelanggan non-disabilitas. Dengan menggunakan berbagai strategi komunikasi dan penyesuaian dengan *communication accommodation theory*, barista penyandang disabilitas tidak hanya berusaha memenuhi kebutuhan komunikasi pelanggan, tetapi juga berperan dalam membangun suasana yang ramah dan setara. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian yang sesuai dengan teori di atas ini adalah

1. Bagaimana strategi komunikasi inklusif yang diterapkan barista dalam berinteraksi dengan pelanggan non-disabilitas?
2. Bagaimana pelanggan non-disabilitas merespon penyesuaian komunikasi yang dilakukan barista yang menyandang disabilitas?
3. Bagaimana isyarat non-verbal yang digunakan oleh barista penyandang disabilitas dalam upaya untuk mengakomodasi komunikasi dengan pelanggan non-disabilitas?

1.4 Tujuan Penelitian

Komunikasi inklusif menjadi landasan penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis dan setara di lingkungan kerja yang melibatkan kelompok penyandang disabilitas dan non-disabilitas. Di kafe disabilitas, barista penyandang disabilitas menggunakan strategi komunikasi untuk membangun interaksi yang nyaman dan inklusif dengan pelanggan non-disabilitas. Dengan mengacu pada teori komunikasi inklusif dan teori komunikasi akomodasi tujuan dari penelitian ini adalah untuk

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi inklusif yang diterapkan oleh barista penyandang disabilitas dalam berinteraksi dengan pelanggan non-disabilitas.
2. Untuk mengetahui respons pelanggan non-disabilitas terhadap penyesuaian komunikasi yang dilakukan oleh barista penyandang disabilitas.
3. Untuk mengetahui penggunaan isyarat non-verbal yang digunakan barista penyandang disabilitas sebagai bagian dari upaya mengakomodasi dengan pelanggan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Dari perspektif akademis, penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang mengeksplorasi komunikasi inklusif di sektor lain, baik di bidang jasa maupun pendidikan, serta dalam konteks sosial yang lebih luas. Penelitian ini dapat membuka peluang untuk pengembangan teori komunikasi inklusif yang lebih komprehensif, terutama dalam menghadapi interaksi antara kelompok penyandang disabilitas dan non-disabilitas. Selain itu, penelitian ini dapat mendorong pengembangan modul-modul pelatihan komunikasi inklusif di institusi pendidikan tinggi, khususnya dalam program studi komunikasi dan manajemen sumber daya manusia, sehingga generasi mendatang lebih siap menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan beragam.

Penelitian ini memiliki kegunaan akademis yang signifikan dalam memperkaya literatur mengenai strategi komunikasi inklusif, khususnya dalam konteks interaksi antara penyandang disabilitas dan non-disabilitas. Dengan fokus pada kasus barista penyandang disabilitas di kafe, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana komunikasi dapat dioptimalkan di lingkungan kerja inklusif, serta menggali lebih dalam tantangan-tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi penting bagi kajian ilmu komunikasi, terutama dalam ranah komunikasi inklusif dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi praktisi industri jasa dan akademisi dalam memahami praktik terbaik untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan ramah bagi semua kalangan.

1.5.2 Kegunaan Sosial

Kegunaan sosial dari penelitian ini adalah untuk memperluas pemahaman inklusi tentang bagaimana komunikasi inklusif antara barista yang menyandang disabilitas dengan pelanggan non disabilitas dapat membantu menciptakan lingkungan kafe yang lebih inklusif secara sosial. Dengan mengerucut pada strategi komunikasi inklusif dan juga interaksi simbolik penelitian ini dapat mendorong penghargaan terhadap kontribusi dan keberagaman individu penyandang disabilitas dalam ruang public seperti kafe, serta kesetaraan dalam interaksi sehari-hari.

Melalui studi ini dapat membuka pemahaman yang lebih tentang strategi komunikasi yang efektif pada kasus tertentu. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai alat untuk edukasi kepada masyarakat terhadap isu-isu disabilitas, mengurangi stigma dan mempromosikan sikap yang lebih inklusif secara luas. Dengan melibatkan peran barista yang menyandang disabilitas dan pelanggan dalam penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat rasa simpati untuk memberdayakan setiap orang tanpa memandang kekurangan yang dimiliki sehingga masyarakat dapat terlibat dalam mendukung inklusi sosial dalam kehidupan sehari-hari.

1.5.3 Keterbatasan Penelitian

Studi ini terbatas pada satu lokasi, yaitu Deaf Cafe, sehingga temuan yang dihasilkan mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan strategi komunikasi inklusif di lingkungan kerja lain yang melibatkan barista penyandang disabilitas. Variasi dalam budaya kerja, kebijakan manajemen, dan karakteristik pelanggan di kafe-kafe lain bisa memengaruhi strategi komunikasi yang diterapkan, sehingga konteks spesifik ini menjadi batasan dalam memahami fenomena yang lebih luas. Selain itu, keterbatasan lain terletak pada pendekatan studi kasus yang hanya melibatkan sejumlah partisipan tertentu, yakni barista penyandang disabilitas dan pelanggan non-disabilitas dan disabilitas. Hal ini dapat membatasi sudut pandang yang terwakili, terutama karena setiap penyandang disabilitas memiliki tantangan komunikasi yang berbeda-beda, tergantung pada jenis disabilitas dan pengalaman personal mereka.

