

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Salah satu kelompok yang terus berjuang untuk mendapat pengakuan dan peluang kerja yang setara adalah penyandang disabilitas. Kehadiran kafe inklusi menjadi bukti nyata adanya upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung penyandang disabilitas, sekaligus memberikan pengalaman unik bagi pelanggan non-disabilitas. Dalam konteks ini, strategi komunikasi antara barista penyandang disabilitas dan pelanggan non-disabilitas memegang peran penting dalam menciptakan suasana yang inklusif dan harmonis.

Komunikasi inklusif tidak hanya mencakup pertukaran informasi, tetapi juga mencerminkan upaya membangun hubungan saling menghormati antara dua pihak yang memiliki latar belakang berbeda. Barista yang menyandang disabilitas pastinya menghadapi beberapa tantangan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, terutama karena adanya perbedaan kemampuan atau persepsi yang mungkin muncul. Barista dan pelanggan dapat berkomunikasi dengan mengandalkan komunikasi verbal, tetapi juga dapat menggunakan bahasa tubuh, ekspresi wajah dan alat bantu komunikasi lainnya untuk memastikan pesan mereka tersampaikan dengan baik.

Tentunya beberapa penelitian yang membahas hal yang serupa sudah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. Tetapi, tidak semua hal yang sudah tercantum dalam penelitian terdahulu, sesuai dengan tema tujuan, teori, metode, dan hasil penelitian yang akan digunakan dan dihasilkan dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu tersebut akan digunakan sebagai referensi atau tambahan informasi dari penelitian ini untuk mendapat dan mengolah data yang akan diperoleh. Oleh karena itu, penelitian ini akan memiliki perbaharuan dari penelitian terdahulu yang telah diciptakan oleh peneliti terdahulu.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

	<b>Jurnal 1</b>	<b>Jurnal 2</b>	<b>Jurnal 3</b>	<b>Jurnal 4</b>
<b>Judul</b>	Stigma Pekerja Terhadap Penyandang Disabilitas di Tempat Kerja	Peran Public Relation Terhadap Pengelolaan Café Inklusif	Pesan Kesetaraan Penyandang Disabilitas Melalui Interaksi Simbolik Media sosial	<i>Communication Accommodation Theory</i>
<b>Peneliti</b>	Mustika, E. A. S., Hadi, E. N., Anharudin, A., Rofi'I, A., Dewi, S. N.	Poedjadi, M. R., Agustin, H., Hafiar, H.	Putra, R. S., Marpaung, Y.N.M., Pradhana, Y., Rimbananto, M. R.	Dragojevic, M., Gasiorek, J., Giles, H.
<b>Sumber Jurnal</b>	Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia	Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran	Pascasarjana Departemen Komunikasi FISIP Universitas Indonesia	<i>The International Encyclopedia of Interpersonal Communication</i>
<b>Tahun Terbit</b>	2022	2022	2021	2016
<b>Tujuan Penelitian</b>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana stigma	Tujuan penelitian dari jurnal ini adalah untuk menganalisis bagaimana	Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penyandang	Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan memperhitungk

	<p>terhadap pekerja dengan disabilitas di lingkungan kerja.</p>	<p>humas (PR) dapat mendukung perkembangan kafe inklusi dengan mengevaluasi kelemahan, kekuatan, peluang dan ancaman melalui pendekatan SWOT. Selain itu penelitian ini juga memiliki tujuan untuk mengidentifikasi strategi yang dapat mengurangi tantangan yang dihadapi oleh kafe inklusi, seperti minimnya mentor bisnis, terbatasnya keterlibatan Juru Bahasa</p>	<p>disabilitas memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk menciptakan kesetaraan dengan individu non-disabilitas melalui interaksi simbolik. Penelitian ini ingin mengungkap bagaimana orang yang menyandang disabilitas berupaya menghilangkan stigma negative yang terbentuk di masyarakat dan memperlihatkan bahwa mereka mempunyai</p>	<p>an  <i>Communication Accommodation Theory (CAT)</i> yang mendeskripsikan bagaimana dan mengapa orang menyesuaikan gaya komunikasi mereka dalam berinteraksi untuk menjaga jarak dalam bersosial, memperkuat identitas pribadi maupun kelompok, serta meningkatkan pemahaman. Penelitian ini juga membahas berbagai strategi penyesuaian seperti <i>convergence</i>, <i>divergence</i>, dan</p>
--	---	--	--	---

		Isyarat, dan promosi yang tidak maksimal, untuk kafe inklusi bisa lebih bertumbuh secara berkelanjutan.	kemampuan yang setara.	<i>maintenace</i> . Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi dampak sosial dari adaptasi komunikasi, termasuk hubungan interpersonal dan persepsi terhadap komunikator.
<b>Konsep / Teori</b>	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori <b>stigma</b> , menurut sinulingga yang mendeskripsikan bahwa stigma terhadap penyandang disabilitas timbul	Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah <b>strategic posture</b> yang digunakan untuk memahami visi, misi, strategi dan prosedur saat ini yang tepat untuk mengelola	Teori yang digunakan adalah teori <b>interaksi simbolik</b> dari George Herbert Mead yang berfokus pada bagaimana makna terbentuk melalui interaksi sosial antara individu dan	Konsep utama dari penelitian ini adalah <b>Communicatio n Accommocatio n Theory</b> (CAT), yang mendeskripsikan bagaimana individu menyesuaikan perilaku komunikatif mereka, baik secara verbal

	<p>dikarenakan masyarakat cenderung menganggap orang dengan disabilitas sebagai sesuatu yang tidak normal dan sering kali membangun persepsi bahwa penyandang disabilitas adalah kelompok yang dianggap berbeda, harus dikasihani, dan tidak bisa hidup mandiri.</p> <p><b>Diskriminasi</b>, yang berdasarkan UU bahwa orang penyandang disabilitas berhak untuk memperoleh</p>	<p>kafe inklusi. Penelitian ini juga menggunakan <b>analisis SWOT</b> sebagai alat untuk menilai perencanaan strategi yang memengaruhi keberlanjutan kafe inklusi.</p>	<p>kelompok. Konsep “me” dan “I” menjadi elemen penting dalam interaksi simbolik penelitian ini.</p>	<p>maupun non-verbal saat membangun hubungan sosial dalam berinteraksi. Strategi dari teori ini berupa <i>convergence</i> (meniru cara berkomunikasi lawan bicara), <i>divergence</i> (menekankan adanya perbedaan), dan <i>maintenance</i> (tidak menyesuaikan diri dengan lawan bicara).</p>
--	---	--	--	--

	pekerjaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta dan BUMN.			
<b>Metedologi</b>	<p>Penelitian ini merupakan pendekatan penelitian deskriptif dengan desain studi potong lintang. Populasi penelitian ini adalah pekerja yang sedang bekerja minimal tiga bulan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>accidental sampling</i> dengan melakukan</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma intepretatif; dan menggunakan metode fenomenologi dengan menganggap pengalaman seseorang sebagai konsep.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dimana data diperoleh melalui wawancara mendalam, yang kemudian data tersebut diolah menggunakan <i>coding</i> bertahap yang mencakup <i>open coding</i>, <i>axial coding</i> dan <i>selective coding</i>.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma fenomenologi deskriptif. Data yang didapat berasal dari hasil wawancara untuk memahami persepsi dan makna yang diberikan oleh partisipan terhadap fenomena yang dialami.</p>

	<p>pengisian kuesioner melalui google form dengan total sampel sebesar 71 orang.</p>			
<p><b>Hasil dan Kesimpulan</b></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan 30,99% responden memiliki stigma yang tinggi, 40,85% responden mempunyai sikap negatif yang tinggi, 38,03% responden dengan diskriminasi yang tinggi, dan 38,03% dengan persepsi keadilan yang rendah terhadap</p>	<p>Melalui analisis SWOT, ditemukan bahwa dalam pengelolaan Café inklusi memiliki kekuatan pada hubungan manajemen dan karyawan yang kuat; menu dan interaksi karyawan tuli dan konsumen tanpa hambatan; Tema café yang menarik minat konsumen,</p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa penyandang disabilitas menggunakan media sosial, seperti Instagram, untuk menampilkan aktivitas fisik mereka dan membangun citra diri yang positif di tengah stigma masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan diri mereka. Mereka juga</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi memiliki peran penting dalam interaksi antarbudaya. Penelitian ini menegaskan bahwa pentingnya keterampilan komunikasi antarbudaya untuk meningkatkan efektivitas interaksi sosial dan mengurangi potensi konflik atau</p>

<p>pekerja dengan disabilitas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pekerja dengan disabilitas mendapatkan stigma dan diskriminasi di tempat kerja. Hal ini merupakan salah satu faktor penyerapan angkatan kerja pada usia produktif kelompok penyandang disabilitas rendah apabila dibandingkan dengan kelompok non disabilitas.</p>	<p>kelemahan café inklusi ada pada tidak adanya mentor bisnis; keterlibatan JBI yang rendah; dan media promosi yang masih belum optimal, peluang café inklusi ada pada strategi ESG dan investor serta ancaman yang diraskan adalah mulai munculnya pesaing di sekitar café inklusi.</p>	<p>menggunakan media sosial sebagai alat untuk menyampaikan pesan bahwa penyandang disabilitas memiliki kemampuan yang setara dengan orang tanpa disabilitas. Selain itu, dukungan dari komunitas seperti Indonesian Amputee Football (INAF) juga membantu meningkatkan kepercayaan diri anggota dalam menghadapi tantangan sehari-hari.</p>	<p>miskomunikasi yang disebabkan oleh perbedaan budaya.</p>
---	--	--	---



Pada penelitian terdahulu yang pertama, tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menganalisis stigma terhadap pekerja dengan disabilitas dilingkungan pekerjaan. Teori atau konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah pengertian dari kata stigma dan diskriminasi. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini juga merupakan studi potong lintang yang menggunakan sampel. Hasil dari penelitian ini juga membuktikan bahwa orang penyandang disabilitas mendapatkan stigma dan diskriminasi yang tinggi dilingkungan kerja mereka.

Yang menjadi pembaruan dari penelitian pertama dengan penelitian yang sedang dilakukan ini adalah, walaupun sama-sama membahas tentang tantangan yang dihadapi orang dengan disabilitas dilingkungan kerja, penelitian ini lebih berfokus pada strategi komunikasi yang dilakukan oleh barista untuk menciptakan lingkungan yang inklusif. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan konsep komunikasi inklusif dan komunikasi akomodasi. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif, studi kasus. Sehingga data dari penelitian ini didapat dari wawancara yang dilakukan dengan narasumber yang sesuai.

Pada penelitian terdahulu kedua, tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menganalisis bagaimana humas (*public relation*) dapat mendukung perkembangan kafe inklus. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah *strategic posture* untuk memahami apa visi, misi dan strategi yang tepat untuk mengelola kafe inklusi. SWOT juga digunakan sebagai konsep pada jurnal ini sebagai alat untuk menilai efektivitas strategi kafe baik secara internal dan eksternal untuk keberlangsungan kafe inklusi.

Yang menjadi pembaharuan dari dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu kedua adalah pada kedua penelitian ini terdapat sudut pandang yang berbeda. Meskipun sama-sama penelitian ini membahas hal yang sama, yaitu kafe inklusi. Penelitian ini memiliki fokus sudut pandang pada barista yang menyandang disabilitas yang berinteraksi dengan pelanggan yang non-disabilitas, bukan pada

humas (*public relation*) yang ingin menganalisis keberlangsungan kafe inklusi tersebut. Penelitian ini juga tidak menggunakan SWOT dan menilai efektivitas strategi komunikasi, melainkan menganalisis bagaimana strategi komunikasi inklusi tersebut diterapkan.

Pada penelitian terdahulu ketiga, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana penyandang disabilitas memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk menciptakan kesetaraan melalui interaksi simbolik. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini juga adalah interaksi simbolik itu sendiri. Penelitian ini mendapatkan data melalui proses wawancara yang data tersebut nantinya akan diolah menggunakan proses *coding*.

Yang menjadi pembaharuan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu ketiga adalah penelitian ini tidak membahas kegunaan media sosial sama sekali. Penelitian ini berfokus pada interaksi sosial antara barista dan pelanggannya. Cara komunikasi yang dapat menciptakan satu pemahaman adalah dengan menggunakan komunikasi inklusi. Komunikasi inklusi adalah kunci untuk menciptakan kesetaraan antara barista dengan penyandang disabilitas dan pelanggan non-disabilitas. Teori yang digunakan oleh penelitian ini juga adalah komunikasi inklusi itu sendiri dan komunikasi akomodasi. Proses pengolahan data yang dilakukan setelah wawancara pun tidak menggunakan *coding* melainkan deskripsi untuk menyatukan teori dan data yang didapat.

Pada penelitian terdahulu keempat, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan memperhitungkan *communication accommodation theory* (CAT) yang mendeskripsikan bagaimana dan mengapa orang menyesuaikan gaya berkomunikasi saat mereka melakukan interaksi sosial. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah *communication accommodation theory* (CAT) itu sendiri. Metode penelitian pada penelitian terdahulu ini adalah metode penelitian deskriptif dengan paradigma fenomenologi.

Yang menjadi pembaharuan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu keempat adalah, meskipun sama-sama menggunakan konsep *communication*

*accommodation theory*, penelitian ini tidak meneliti komunikasi antarbudaya seperti yang dianalisis oleh penelitian terdahulu tersebut. Penelitian ini juga tidak berpusat pada konsep CAT melainkan komunikasi inklusi yang menjadi kunci untuk orang non-disabilitas dan disabilitas dapat berinteraksi, berkomunikasi dan mengerti pesan dari satu sama lain.

## **2.2 Teori atau Konsep yang digunakan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana barista dengan penyandang disabilitas menerapkan strategi komunikasi inklusif yang mampu menjembatani perbedaan dan membangun hubungan positif dengan pelanggan non-disabilitas. Oleh sebab itu, untuk mengetahui bagaimana barista menerapkan strategi komunikasi inklusi kepada pelanggannya, penelitian ini membutuhkan teori untuk menjadi landasan dalam pengelolaan datanya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yakni

### **2.2.1 Komunikasi Inklusi**

Komunikasi inklusi adalah salah satu pendekatan komunikasi yang memastikan setiap individu, tanpa memandang latar belakang atau kemampuan seseorang, untuk berpartisipasi dengan seimbang dalam melakukan interaksi sosial. Dalam konteks dunia kerja, komunikasi inklusi menjadi dasar untuk memberdayakan seseorang yang menyandang disabilitas, sehingga memungkinkan mereka untuk membuktikan bahwa mereka dapat memberikan kontribusi yang mendukung untuk lingkungannya. Di sisi lain, toleransi dari masyarakat non-disabilitas sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Dengan mengintegrasikan komunikasi inklusi dan toleransi dalam interaksi sehari-hari, lingkungan kerja dapat menjadi ruang yang inklusif dan setara, di mana semua pihak merasa dihargai dan mampu berkembang bersama. Komunikasi inklusi ini tidak hanya sekedar cara untuk menyampaikan sebuah informasi, melainkan juga

merupakan upaya untuk menjembatani kesenjangan antara mereka yang menyangdang disabilitas dan non-disabilitas.

Menurut Shute (dalam Nurdin, 2023) *Inclusive Communication: Unveiling Disabilities, Building Harmony in Diversity* mendefinisikan komunikasi inklusif sebagai alat untuk mendukung inovasi layanan, yang berperan penting dalam proses perubahan organisasi. Komunikasi inklusi adalah pendekatan komunikasi yang memastikan semua pihak merasa didengar, dilibatkan dan memiliki akses terhadap informasi. Komunikasi inklusi membantu menciptakan lingkungan di mana ide-ide baru dapat dikembangkan dan diterima oleh semua pihak yang terlibat, tanpa adanya hambatan komunikasi atau eksklusi.

Komunikasi inklusi memainkan peran penting karena membantu mengurangi hambatan terhadap perubahan, memastikan pesan atau visi untuk berubah tersampaikan dengan jelas, dan membangun dukungan. Dengan melibatkan semua pihak, termasuk mereka yang mungkin sering diabaikan. Contohnya seperti orang penyandang disabilitas atau kelompok minoritas lainnya, komunikasi inklusi dapat menciptakan transformasi yang lebih efisien, efektif dan berkelanjutan.

Komunikasi inklusi ini digunakan untuk mengidentifikasikan hambatan yang ada dan menjembatannya dengan memastikan semua pihak merasa dilibatkan. Prinsip utama komunikasi inklusi mencakup *acceptability* (penerimaan sosial), *credibility* (kredibilitas), *intelligibility* (kemampuan dipahami) dan *accuracy* (keakuratan).

### **2.2.2. Komunikasi akomodasi teori**

Komunikasi adalah proses interaktif yang dinamis, di mana individu saling menyesuaikan gaya komunikasi mereka untuk menciptakan pemahaman yang lebih baik atau memperkuat hubungan. Dalam konteks ini, *communication accommodation*

*theory* (CAT) menjelaskan bagaimana individu secara sadar atau tidak sadar menyesuaikan cara berbicara, gaya komunikasi atau perilaku non-verbal mereka untuk mendekati atau menjauh dari lawan bicaranya. Penyesuaian ini tidak hanya mencakup upaya untuk meningkatkan keselarasan dan keakraban, tetapi juga untuk menegaskan identitas sosial atau kelompok tertentu.

Menurut Giles (dalam Elhami, 2020) *Communication Accommodation Theory A Brief Review of the Literature* mendefinisikan komunikasi akomodasi sebagai bagaimana individu secara sadar atau tidak sadar menyesuaikan gaya komunikasi mereka untuk mendekati atau menjauhkan diri dari orang lain dalam interaksi sosial. Penyesuaian yang dimaksud meliputi aspek verbal. Contohnya intonasi, kecepatan berbicara, maupun gestur dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman, mengurangi jarak sosial, atau menciptakan kesan tertentu.

Dalam jurnal lain, menurut Giles (dalam Zhang & Giles, 2018) penyesuaian gaya berkomunikasi ini dapat bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, memperkuat hubungan sosial, atau menegaskan identitas kelompok. Strategi utama dalam teori ini adalah *convergence* (mendekatkan gaya berkomunikasi) dan *divergence* (menonjolkan adanya perbedaan) dan *maintenance* (menunjukkan gaya komunikasi tertentu tanpa menyesuaikan).

Menurut Dragojevic, Gasiorek, dan Giles, komunikasi akomodasi memiliki tiga strategi utama. Pertama adalah konvergensi (*convergence*) yaitu dengan penyesuaian untuk menyerupai gaya berkomunikasi lawan bicara untuk menciptakan pemahaman dan meningkatkan penerimaan sosial. Contohnya dengan menggunakan bahasa yang sederhana ketika sedang berbicara dengan anak-anak. Kedua adalah divergensi (*divergence*) yaitu dengan menonjolkan perbedaan dalam komunikasi untuk mempertegas identitas atau

membedakan diri. Contohnya dengan mempertahankan dialek lokal saat berbicara dengan orang yang menggunakan dialek / bahasa yang lebih umum. Ketiga adalah pemeliharaan (*maintenance*) yaitu dengan tidak menyesuaikan dan tetap menggunakan gaya komunikasi bawaan, yang terkesan memberikan jarak komunikasi atau mempertahankan identitas pribadi. Contohnya seorang gen z yang berbicara dengan menggunakan bahasa gaul dan tempo berbicara yang cepat kepada seorang lansia yang berbicara dengan menggunakan bahasa baku dan cenderung memiliki tempo berbicara yang lambat (Elhami, 2020).

### 2.3 Alur Penelitian

