

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian

Empat informan digunakan dalam penelitian ini, dan mereka dipilih sesuai dengan kriteria informan yang telah ditetapkan oleh penulis di bab 3. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih informan yaitu *founder* dari Sunyi House, CEO dari Sunyi House, Human resources dari Sunyi House dan pegawai disabilitas atau teman Tuli Sunyi House. Hal yang mendasari penulis memilih mereka menjadi Informan pada penelitian kali ini yakni bertujuan untuk mendapatkan hasil yang konkret serta kredibel dari konsep yang sudah dijadikan pertanyaan pada pedoman wawancara.

Keempat Informan tersebut meliputi dari Mario Gultom (Informan 1), Fernaldo Garcia Ramadhan (Informan 2), Tamiang Tobing (Informan 3), dan Theresia Elok (Informan 4). Untuk Informan 1, 2, 3, memiliki pendidikan terakhir yang sama yakni di Universitas Multimedia Nusantara, pada Informan 2 dan 3 pendidikan sampai S1 sedangkan untuk Informan 1 saat ini sedangkan melanjutkan pendidikan S2, lalu Informan 4 pendidikan terakhirnya di Institut Kesenian Jakarta dengan mengambil jurusan Tari. Rata-rata umur mereka adalah kisaran dari 27 sampai dengan 29 tahun. Selanjutnya penulis, akan menguraikan secara berurutan karakteristik dari tiap Informan pada penelitian kali ini.

1. Informan 1

Informan pertama bernama Mario Gultom. Laki-laki yang berusia 29 tahun ini akrab disapa Mario, merupakan salah satu pengusaha muda yang ingin mengangkat isu disabilitas dan mulai berani membuka usaha yang mempekerjakan teman disabilitas. Ia merupakan salah satu lulusan terbaik S1 di Universitas Prasetiya Mulya dan sekarang sedang menjalankan perkuliahan S2 di Universitas Prasetiya Mulya. Saat ini ia masih fokus dengan karirnya dan menjadi *founder* Sunyi House of Coffee and Hope. Pekerjaan yang ia tekuni saat ini adalah bertanggung jawab untuk dalam menetapkan serta menetapkan visi perusahaan

dan memastikan Sunyi House ini akan menjadi café yang unik dan menarik bagi para konsumen karena sebagaimana ia menjadi penemu dari Sunyi House ini.

2. Informan 2

Informan kedua bernama Fernaldo Garcia Ramadhan. Laki-laki yang berusia 29 tahun ini akrab disapa dengan Aldo, ia juga bersama dengan mario merintis karir membuka coffee shop dengan mempekerjakan teman disabilitas. Pendidikan yang ia tempuh berakhir di S1 Universitas Prasetiya Mulya. Saat ini ia masih fokus dengan karir dan menjalankan kegiatannya sebagai CEO atau *director of operation* di Sunyi House of Coffee and Hope. Pekerjaannya saat ini ialah bertugas untuk mengambil berbagai keputusan untuk membangun perusahaan yang berkelanjutan serta mengelola bisnis perusahaan karena memiliki peran sebagai CEO di Sunyi House.

3. Informan 3

Informan ketiga bernama Tamiang Jelita Tobing. Perempuan yang berusia 27 tahun ini akrab disapa Tamia, pendidikan akhir yang ia tempuh berakhir di S1 Universitas Prasetiya Mulya. Ia juga sempat menjadi guru Bahasa Isyarat yang membuat ia paham dan menjadi Juru Bahasa Isyarat di Sunyi Coffee. Kini ia sedang fokus dengan karir dan pekerjaannya menjadi Human Resources di Sunyi House of Coffee and Hope. Pekerjaan yang ia lakukan di Sunyi adalah sebagai human resources yang memiliki tugas untuk merekrutmen, mengadakan sebuah pelatihan, memberikan suatu kompensasi, dan menjadi penghubung bagi para institusi.

4. Informan 4

Informan keempat bernama Theresia Elok. Perempuan yang 27 tahun ini akrab disapa There, pendidikan akhir yang ia tempuh yaitu di Institut Kesenian Jakarta. Ia merupakan salah satu pegawai teman Tuli yang ada di Sunyi House, sebelumnya dia juga sempat bekerja menjadi barista di salah satu coffee shop Jakarta. Saat ini kesibukannya selain menjadi pegawai di Sunyi ia juga menjadi guru tari. Ia memiliki tugas sebagai pegawai di Sunyi House yang mana melayani konsumen sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Tabel 4.1 Deskripsi Umum Informan

Deskripsi	Mario	Aldo	Tamia	Theresia
Usia	29 Tahun	29 Tahun	27 Tahun	27 Tahun
Jenis kelamin	Laki-laki	Laki-laki	Perempuan	Perempuan
Pendidikan akhir	S1 Universitas Multimedia Nusantara	S1 Universitas Multimedia Nusantara	S1 Universitas Multimedia Nusantara	S1 Institut Kesenian Jakarta
Jabatan	Founder	CEO	Human Resources	Pegawai
Pekerjaan	Menentukan visi misi perusahaan.	Mengembangkan rencana bisnis.	Penghubung antar Sunyi dengan pihak eksternal	Melayani konsumen sesuai prosedur.

4.2. Hasil dan Pembahasan

4.2.1. Penyandang Disabilitas dan Nilai Inklusi

Menurut UU (Undang-undang No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas), penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, kognitif atau intelektual yang bersifat permanen, sehingga dapat menyebabkan kesulitan pada dirinya dalam melakukan berbagai aktivitas. Dalam jurnal (Mukminina, 2018), Barnes & Mercer menyebutkan kata disabilitas mungkin terkesan kurang familiar karena pada umumnya lebih sering mendengar istilah penyandang cacat. Menurut UPIAS (*Union of the Physically Impaired Against Segregation*) definisi kekurangsempurnaan bagian tubuh. Sementara hal ini terjadi, disabilitas merupakan aktivitas terbatas yang disebabkan oleh organisasi sosial modern yang tidak memperhitungkan orang-orang dengan keterbatasan fisik, sehingga menghalangi mereka untuk berinteraksi dalam lingkungan sosial.

Penyandang disabilitas di kalangan masyarakat saat ini sudah mulai diterima dengan baik, tidak sedikit upaya untuk memberikan wadah bagi mereka untuk menggunakan kemampuan mereka. Di berbagai belahan dunia, pemerintah telah membuat berbagai cara untuk meningkatkan peluang kerja, layanan kesehatan dan hak akses untuk orang dengan keterbelakangan fisik (Aulia, 2020). Untuk melihat apakah kaum penyandang disabilitas sudah diterima di masyarakat adalah dengan terdapatnya organisasi atau perusahaan yang mulai mempromosikan

atau mempekerjakan kaum disabilitas, di mana hal tersebut sudah termasuk bagian dari sifat inklusif

Pada bagian untuk melihat dari sudut pandang masyarakat terhadap stigma penyandang disabilitas yang dinilai tidak bisa melakukan apa-apa, penulis menemukan bahwa keempat Informan dalam penelitian ini menyatakan bahwa memang stigma tersebut masih melekat di masyarakat. Berikut tanggapan dari Informan 1:

“Yup, stigma ini memang masih banyak ya dan ya pegawai disabilitas itu ketika kerja pasti banyak yang dianggap beban lah, ga bisa ngapa-gapain lah dan segala macamnya. Ya standarnya manusia memang memiliki indra yang lengkap jika tidak lengkap dianggap anomali, masih banyak yang nganggep seperti itu. Banyak disabilitas yang ga kerja dan kalo kerja itupun karena kantornya merasa kasihan dan kerjanya yang ecek-ecek. Jadi diskrimansi dan stigmanya terhadap pegawai disabilitas yang lemah itu masih kuat sih di masyarakat, cuma udah makin kesini makin ngerti sih orang-orang.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 mengatakan bahwa stigma pegawai disabilitas dianggap tidak bisa melakukan apa-apa masih ada hingga diskriminasi pun masih kuat, jawaban dari Informan 2 juga menyatakan hal serupa, berikut penjelasannya:

“Nah kalo berbicara soal stigma tentang itu pasti masih ada ya, dimana mereka sering dianggap tidak dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas sehingga menghalangi potensi mereka untuk mengembangkan bakat dan kemampuan. Kita kan sebagai masyarakat perlu yang namanya membuka mata dan menghargai semua kemampuan yang dimiliki seseorang, termasuk para disabilitas. Dan kita semakin kesini di kota besar sudah seharusnya menghapus stigma yang ada dan memberikan kesempatan yang sama juga buat semua orang untuk berkembang tanpa membeda-bedakan.” (Wawancara, Aldo, April 2023)

Informan 2 menyebutkan stigma tersebut masih ada ia berharap masyarakat sudah seharusnya bisa menerima perbedaan dan menghargai sesama manusia di kota besar, serta berharap untuk semua saling memberikan kesempatan kepada teman disabilitas. Berikut tanggapan dari Informan 3:

“Hmmm, kalau menurut aku ya memang masih banyak sih. Sebenarnya ngga cuman kalo kita ngomongin di negara sendiri, bahkan di negara lain juga sama sih. Namanya juga manusia ya hidup dan kita di wilayah yang gede banget kita ga ada yang tau di sebelah sana gimana. Tapi yang pasti pengalaman aku, istilahnya kontribusi dengan disabilitas masih keliatan banget bener-bener yang pengalaman pribadi, ngeliat secara langsung itu stigma masarakat terhadap temen-temen

disabilitas yang dikatakan ga mampu, ga mandiri dan gabisa bekerja itu masih jadi perbincangan banget sih.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa terjadinya stigma ini bukan hanya di Indonesia saja, tetapi di luar negeri pun terdapat juga hal yang serupa, karena dikatakan bahwa hidup di wilayah yang cukup besar maka tidak menutupkemungkinan hal tersebut masih terjadi. Ia juga menambahkan bahwa teman-teman disabilitas yang dikatakan belum bisa bekerja secara mandiri masih menjadi perbincangan masyarakat. Dari pandangan tersebut mendapat penjelasan yang berbeda dari Informan 4. Berikut penjelasan Informan 4:

“Menurut aku stigma itu sudah harusnya ga ada lagi di benak masyarakat ya, karena nyatanya banyak disabilitas sekarang sudah bisa melakukan kegiatan dan mendapat kesempatan bekerja layaknya orang pada umumnya.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 menjelaskan bahwa stigma itu memang masih ada tapi sudah seharusnya dihilangkan dari benak masyarakat, karena nyatanya sudah banyak teman disabilitas yang mendapatkan pekerjaan layaknya orang pada umumnya. Selain memberikan pandangan terhadap stigma disabilitas tidak bisa bekerja, ketiga Informan juga memberikan masing-masing pandangan terkait ketimpangan dari segi minimnya jumlah lapangan pekerjaan untuk kaum disabilitas. Berikut penjelasan Informan 1:

“Baik, ini masalah yang terjadi di seluruh dunia ya ga cuma di Indonesia, lapangan pekerjaan yang timpang ini menurut saya hal yang wajar terjadi. Yang memang seharusnya tidak boleh ada yang namanya ketimpangan ini, pemerintah juga sudah menolong banyak, perusahaan swasta wajib 1 persen. Masih banyak perusahaan-perusahaan yang belum menerima pegawai disabilitas, pertama karena mereka gak ngerti, kedua mereka takut, ketiga nyarinya aja bingung. Jadi memang hal ini masih terjadi dan dimana saya sendiri berusaha mengedukasi masyarakat dan perusahaan untuk mulai membuka hati, mulai membuka wawasan terhadap disabilitas.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa ketimpangan ini terjadi di seluruh dunia, karena masih terdapat perusahaan-perusahaan yang belum menerima pegawai disabilitas dikarenakan kurangnya pemahaman dan lingkup kaum disabilitas yang bisa ditemukan. Sehingga dari itu, ia berharap masyarakat dapat membuka

wawasan terhadap disabilitas. Pandangan serupa juga dilontarkan oleh Informan 2, berikut penjelasannya:

“Hmm menarik nih, kalo dari saya sendiri ya saya menyadari bahwa ketimpangan sosial yang terkait dengan minimnya jumlah lapangan kerja yang dimiliki oleh kaum disabilitas adalah masalah serius. Sudah seharusnya kita semua bekerja sama untuk membuat lapangan kerja yang lebih inklusif dan berkesempatan untuk semua orang, dan memastikan bahwa orang dengan disabilitas memiliki kesempatan yang layak untuk menemukan pekerjaan yang mencukupi, dan sekarang sudah lumayan ada kok beberapa perusahaan yang mempekerjakan disabilitas. Ada cuma ga banyak, tapi setidaknya udah ada keinginan untuk memberikan wadah bagi mereka aja itu udah bagus.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa ketimpangan sosial pada minimnya pekerjaan untuk kaum disabilitas adalah masalah yang serius. Ia menambahkan bahwa sudah seharusnya semua perusahaan bisa mengambil tindakan inklusif yang mana memberikan kesempatan untuk kaum disabilitas bekerja. Pandangan yang hampir serupa dari Informan 3, berikut penjelasannya:

“Iya aku sangat menyayangkan sih ketimpangan sosial yang itu. Seharusnya, kaum disabilitas punya akses yang sama buat ngedapetin pekerjaan dan mendapatkan peluang yang sama untuk bersaing secara adil. Di samping itu, pemerintah dan masyarakat bagusnya juga harus mendorong perusahaan dan organisasi untuk memberikan peluang kerja yang adil dan sama untuk semua orang, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus. Dengan begitu kan mereka jadi dapat menjalani hidup yang lebih layak dan produktif kan menurut aku.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa sudah seharusnya kaum disabilitas mendapatkan akses yang sama dengan lainnya di mana adanya keadilan secara merata. Ia menambahkan bahwa sebaiknya masyarakat dan pemerintah dapat memberikan himbuan kepada perusahaan untuk membuka kesempatan bagi kaum disabilitas. Selanjutnya pada penjelasan ini berisi tanggapan Informan terkait pemahaman mengenai nilai inklusivitas yang erat hubungannya dengan penyandang disabilitas. Melalui hasil wawancara dengan keempat Informan terdapat perbedaan dalam pemahamannya terkait inklusivitas. Informan 1 mengatakan bahwa inklusif tidak melihat perbedaan. Lalu, Informan 2 mengatakan inklusif adalah memastikan semua orang bisa diterima. Informan 3 mengatakan inklusif adalah sebuah sistem masyarakat, sedangkan Informan 4 mengatakan inklusif tidak adanya membeda-bedakan. Berikut penjelasan Informan 1:

“Nilai inklusivitas yang saya pahami adalah inklusif itu kan lawannya eksklusif, inklusif itu dari kata including. Kalo acara exclusive khusus untuk orang-orang kaya ya, mereka bukannya disingkirkan tapi mereka menyingkirkan orang lain, tapi kalo including justru kita menarik orang lain, inklusif itu sebenarnya definisi yang dimana kita itu tidak melihat perbedaan dan melibatkan artinya kita berpartisipasi, kita mengajak. Ya namanya inklusif itu suatu ekosistem yang ribet yang dimana kita membuka, mendidik, dan mmeberikan lapangannya juga, Menurut saya itu basic bgt dari inkusif, karna inklusif itu lebih deep lagi karna lo bukan cuma terima tapi lo juga aktif, effort dan ada dana yang dikeluarin.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa inklusif itu adalah di mana kita tidak melihat adanya perbedaan dan mau melibatkan kaum disabilitas di lingkup kita. Menurutnya inklusif itu suatu ekosistem yang di mana kita mampu membuka, mendidik, dan memberikan lapangan kepada mereka. Ia menambahkan bahwa inklusif bukan hanya menerima tapi juga aktif dan memberikan effort. Sama seperti pandangan Informan 2, berikut penjelasannya:

“Kalo sepahaman saya si inklusivitas itu adalah dimana memastikan bahwa semua orang sudah diterima, dihargai, dan disambut dengan penuh cinta, tanpa memandang latar belakang, usia, ras, gender, kepercayaan atau identitas lainnya. Ini pun juga menurut saya mencakup menghormati hak asasi dan kebebasan individu serta menghindari diskriminasi, ini kan juga berarti orang-orang harus berusaha untuk menciptakan lingkungan yang menghormati setiap orang dan memberikan kesempatan yang sama bagi semua orang untuk berpartisipasi secara aktif di dalamnya.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan terkait inklusivitas di mana pengertiannya adalah dapat memastikan semua orang bisa diterima dan dihargai tanpa memandang latar belakang orang tersebut. Ia mengatakan adanya inklusivitas ini juga bisa menjadi kebebasan individu dan menghindari dari diskriminasi. Pandangan yang serupa diberikan oleh Informan 3, berikut penjelasannya:

“Definisinya brarti nih ya, kalo menurut aku inklusif itu ga cuma untuk disabilitas doang ya tapi itu sebuah sistem yang ada di masyarakat. Dimana orang-orang itu setara entah dia apa dengan apapun, dengan kondisi fisik, suku agama atau yang lain semuanya bisa disitu bisa kontribusi dengan setara, kepenuhannya dipenuhi dengan setara lah pokonya.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 mengatakan bahwa inklusif itu adalah sebuah sistem di masyarakat, di mana semua orang itu setara dari segi fisik, suku, agama, dan

sebagainya. Ia menuturkan untuk inklusivitas itu sudah seharusnya dipenuhi dengan kesetaraan. Sama dengan pernyataan Informan 4, berikut penjelasannya:

“Kalau ga salah itu sebuah aksi dalam penerimaan suatu masyarakat kepada pihak lain.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 mengatakan bahwa inklusivitas itu adalah sebuah aksi yang mana terdapat penerimaan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pihak lain dengan kata lain tidak adanya membedakan pihak manapun, sehingga orang dengan disabilitasnya masih dapat bergabung dan merasa diterima oleh lingkungan sekitar. Keempat Informan juga memberikan pandangan yang menarik terkait apakah nilai inklusi mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas saat ini. Terdapat beberapa kemiripan diantara keempat informan. Berikut penjelasan Informan 1:

“Yap sangat bisa, nilai inklusi itu kan berfokus pada memastikan bahwa semua orang diberikan kesempatan yang sama untuk berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan masyarakat. Ini termasuk memastikan bahwa mereka memiliki akses ke pendidikan, pelatihan, pekerjaan dan layanan kesehatan yang mereka butuhkan untuk mencapai potensi mereka itu. Nah nilai ini lah yang mendorong peningkatan kesadaran masyarakat tentang masalah yang dihadapi sama penyandang disabilitas dan menunjukkan partisipasi serta keberadaan mereka ini ga boleh dibedakan.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa dengan adanya nilai inklusi di masyarakat itu mengartikan semua orang dapat berpartisipasi secara aktif dari segi apapun, dari pendidikan, pelatihan, pekerjaan bahkan layanan kesehatan. Ia menekankan bahwa dengan begitu bisa mendorong kesadaran masyarakat terhadap para penyandang disabilitas. Hal serupa juga dikatakan oleh Informan 2 sebagai berikut:

“Ya dong, tentu nilai inklusi itu bisa ngebantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh penyandang disabilitas. Nilai inklusi itu sendiri kan menekankan pentingnya mengakomodasi kebutuhan dan kepentingan semua individu, termasuk orang dengan disabilitas. Nah dengan meningkatkan aksesibilitas dan pengalaman untuk individu yang memiliki keterbatasan fisik, masyarakat jadi bisa membantu mengurangi hambatan yang mungkin dihadapi oleh penyandang disabilitas.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa nilai inklusi dapat menekankan suatu akomodasi dari kebutuhan yang diperlukan oleh penyandang disabilitas. Selain itu juga bisa meningkatkan aksesibilitas serta pengalaman untuk para penyandang disabilitas. Berbeda tanggapan dengan Informan 3, berikut penjelasannya:

“Umm disabilitas inklusivitas iya sih, karna dari definisinya aja kan menyesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan, jadi kupikir inklusif itu bisa menjadi sebuah solusi. Karna kan ini juga bisa ningkatin kesadaran akan hak-hak dan kesempatan yang sama bagi mereka kan, dimana nilai inklusif bisa ngebentuk mencegah diskriminasi pada orang disabilitas. Di sini juga memudahkan dalam implementasi program yang menunjang kehidupan mereka sendiri, jadi kalo misal ditanya apakah nilai inklusi bisa menyelesaikan permasalahan disabilitas, jawabannya ya sangat bisa.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa dengan adanya inklusivitas di masyarakat menurutnya sudah bisa menjadi solusi untuk kaum disabilitas. Di mana, ia menuturkan inklusif bisa meningkatkan kesadaran akan masalah yang terjadi, serta dapat menunjang kehidupan mereka. Pandangan yang serupa juga dituturkan oleh Informan 4, berikut penjelasannya:

“Iya bisa karena dengan adanya rasa inklusivitas, teman-teman disabilitas jadi merasa punya ruang untuk berkembang dan merasa dilibatkan dalam masyarakat” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 menjelaskan bahwa ia merasa menjadi punya ruang untuk dapat berinteraksi dan berkembang di masyarakat jika adanya inklusivitas yang terjadi di lingkup masyarakat yang luas. Karena bagaimanapun sebagai pegawai disabilitas, tentu merasa sangat terbantu dengan adanya rasa inklusif yang diberikan dari lingkungan atau di tempat kerja.

Pada pembahasan di bagian pemahaman terkait penyandang disabilitas dan inklusivitas terhadap penyandang disabilitas, terdapat jawaban Informan yang menarik. Hal menarik dari temuan ini adalah bahwa memang masih adanya stigma negatif dan ketimpangan sosial yang terjadi pada penyandang disabilitas di dalam dunia pekerjaan hal ini dikarenakan kurangnya rasa pemahaman masyarakat terkait isu disabilitas. Selain itu ditemukan bahwa adanya nilai inklusif suatu hal yang tidak membedakan siapapun bahkan dapat menunjang kehidupan para penyandang disabilitas menjadi lebih baik.

4.2.2. Inclusive Workplace

Inclusive Workplace atau Inklusi di tempat kerja adalah tentang pengertian dan rasa hormat yang dilakukan. Memperhatikan bahwa semua suara dan pendapat orang didengar dan dipertimbangkan dengan baik, sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif di mana semua orang dapat merasa dihormati keberadaannya (Muhibbin, 2021). Organisasi atau tempat kerja yang berfokus dan mendukung pada pembangunan budaya yang inklusif akan menarik dan mempertahankan segala opini yang beragam dalam berpikir secara berbeda-beda dari berbagai perspektif dan pengalaman mereka, yang pada akhirnya dapat menjadi pendorong utama inovasi, pengembangan, dan keterlibatan.

Pada penjelasan di bagian *Inclusion workplace* atau tempat kerja inklusif berisi tanggapan mengenai seputar keterlibatan kegiatan inklusi, penerimaan masyarakat, dan adapun penerimaan dalam dunia pekerjaan. Melalui hasil wawancara dengan keempat Informan terdapat pandangan yang berbeda-beda. Informan 1 mengatakan bahwa dengan memberikan aksesibilitas maka pegawai disabilitas akan terbantu. Sedangkan Informan 2 memberikan pandangan dengan ikut sertanya dia dalam inklusif yaitu dengan membangun café Sunyi ini. Lalu, Informan 3 mengatakan bahwa ia pernah menjadi guru bahasa isyarat yang mana hal tersebut sudah termasuk inklusif dalam kegiatan. Sedangkan Informan 4 yang berperan sebagai pegawai disabilitas tentu sudah akrab dengan lingkup kerja yang inklusif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat Informan ini sudah memahami dan terjun langsung ke dalam program tempat kerja yang inklusif. Berikut penjelasan dari Informan 1:

“Nah, di sini kita ga cuma ngasi lapangan pekerjaan tapi juga ngedidik, juga memberikan akses dimana temen-temen ini belajar dengan aksesibilitas yang sudah disediakan, gamungkin saya nyuruh teman-teman Tuli nonton video dengan suara, pasti saya kasih subtitle, gamungkin temen-temen yang dikursi roda saya suruh naik tangga, pasti saya sediakan lift. Saya bersama dengan aldo dan temen-temen lainnya kita mencoba untuk mengasih tau ke perusahaan-perusahaan lain kalo kalian ingin inklusif siapkan aksesibilitas, dan selain itu kita juga harus memahami kalo temen-temen disabilitas memang memiliki ketimpangan dalam tingkat pendidikan, dalam mentalitas. mereka salah, kita tingkatkan, jangan cuma dimarahi karna kita tahu untuk mereka dapetin ilmu aja mereka struggling, jadi inklusifnya ga cuma di workplace doang tapi dari *work ethics* dari orang-orang dikantornya.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 mengatakan bahwa Ia tidak hanya sebatas memberikan lapangan pekerjaan, namun memberikan akses di mana semua orang bisa belajar dengan aksesibilitas yang disediakan di Sunyi. Tentunya ia juga sudah berkontribusi penuh agar para pegawai disabilitas mendapat kesetaraan di perusahaan-perusahaan. Ia juga menambahkan bahwa untuk terlibat dalam kegiatan inklusi juga harus saling toleransi dan memahami *work ethics*. Berbeda dengan jawaban Informan 2, berikut penjelasannya:

“Oke, kegiatan inklusi yang saya lakukan ya. Sebenarnya tadi kalo ditanya hal itu inklusi dengan membangun Sunyi itu menurut saya itu udah suatu kegiatan yang inklusif dimana kita membuka kafe yang dimana temen-temen disabilitas, dan juga yang memesan harus menggunakan bahasa isyarat, pelanggan biasa itu bisa datang untuk belajar bahasa isyarat. Makanya Sunyi itu bisa menjadi salah satu nilai inklusif. Nah kalo Sunyi itu sendiri kan malah mempertemukan temen difabel dengan non difabel, jadi Sunyi sendiri itu sudah tempat yang inklusi sih.”
(Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

• Informan 2 menjelaskan bahwa keterlibatannya dalam kegiatan inklusi bisa dilihat dari bagaimana ia berhasil membangun Sunyi sampai sebesar sekarang, dan Sunyi House itu juga bisa mejadi tempat saling belajar dan berinteraksi. Di mana non disabilitas akan belajar bahasa isyarat sedangkan pegawai disabilitas akan berkomunikasi dengan bahasa kebanggaannya. Maka dari itu, Informan 2 juga menambahkan bahwa keterlibatannya sudah termasuk ke dalam inklusif. Berbeda dengan jawaban dan pengalaman yang diberikan oleh Informan 3, berikut penjelasannya:

“Umm, aku pernah jadi guru di sebuah desa sebagai guru pembimbing khusus, itu murid ku juga anak disabilitas. Kalo jaman dulu tuh tuna laras tapi kalo sekarang dia terpisah sendiri, kemudian aku juga sebagai projek manager tiap hari juga terlibat dengan temen-temen Tuli, dan main profesionku juru bahasa isyarat dan sangat berkontak langsung dengan mereka. Jadi dengan begitu aku bisa berteman dengan disabilitas tapi bukannya cuma temenan say hi doang tapi bener-bener yang apa ya, umm peduli dengan kebutuhannya, kita juga punya rasa empati yang empatinya tapi bukan yang soal kasihan tapi bener-bener *aware* ‘oh iya dia butuh ini’ apa yang aku bisa bantu seperti ini, mulai dari pertemenan itu sih.”
(Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa keterlibatan ia dalam hal hal inklusif adalah di mana ia pernah menjadi guru bahasa isyarat, selain itu juga karena ia *project manager* yang mengharuskannya untuk berkomunikasi secara langsung dengan penyandang disabilitas khususnya teman Tuli. Ia juga menambahkan

bahwa untuk terlibat di dalam kegiatan inklusi, bukan hanya berdasarkan rasa kasihan namun dengan rasa kesadaran akan kebutuhan yang mereka perlukan. Berbeda dengan penjelasan Informan 4, berikut penjelasannya:

“Tentunya aku sebagai pegawai Tuli di sini, dan juga punya peran dalam mengajarkan teman-teman dengar yang mau belajar bahasa isyarat. Aku juga sempat mengajari beberapa peserta yang ingin belajar membuat kopi namun menggunakan bahasa isyarat di acara yang diadakan Sunyi.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 menjelaskan bahwa keterlibatannya dalam kegiatan inklusi sangat diterima oleh lingkungan sekitarnya di mana ia juga berperan untuk mengajarkan orang banyak yang ingin belajar bahasa isyarat. Kemudian ketiga Informan memberikan pandangan terkait alasan mengapa mereka ingin terlibat dalam pekerjaan yang terdapat unsur inklusi. Dalam hal ini Informan 1 merasa bahwa sudah seharusnya masyarakat sadar akan pengetahuan para penyandang disabilitas memiliki keterbatasan. Sedangkan jawaban dari Informan 2 dan 3 memiliki kemiripan yang mana mereka tidak ada alasan khusus untuk terlibat. Berikut penjelasan Informan 1:

“Karna kita tahu untuk mereka dapetin ilmu aja mereka struggling, jadi inklusifnya ga cuma di workplace doang tapi dari work ethics dari orang-orang dikantornya. Misalnya ada satu kesalahan kecil mungkin orang-orang kyk’ kok lu gini aja salah sih’ saya gabisa ngomong gitu saya harus kasih tau karna itu tuh baru buat dia dan dia gatau sebelumnya. Saya punya karyawan yang punya 1 tangan dan dia cuci piring dan piringnya pecah, nah kita bilangin “mungkin kamu bisa dengan menggunakan alat ini ya yang sesuai” bukan kita kasih SP dan dimarahin. Kalo di sini saya dan Aldo juga mentalitasnya sudah inklusif.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa alasan ia mau terlibat dalam kegiatan inklusi karena ia tersadar tidak semua penyandang disabilitas mendapatkan akses pendidikan yang setara dengan orang pada umumnya sehingga pengetahuan mereka pun juga terbatas. Berbeda jawaban dengan Informan 2, berikut penjelasannya:

“Hmm, sebenarnya ga ada alasan khusus sih, karena menurut saya melibatkan diri dalam kegiatan yang berkaitan dengan nilai inklusi merupakan suatu hal yang penting bagi saya. Saya percaya bahwa setiap orang berhak mendapatkan kesempatan. Saya juga cukup terkesan dengan cara bagaimana inklusi dapat meningkatkan kualitas hidup orang lain. Melalui kegiatan tersebut, saya dapat memberikan sumbangan buat menciptakan masyarakat yang lebih beradab juga. Selain itu, saya juga jadi sadar bahwa saya dapat mengambil manfaat dari kegiatan

tersebut dengan belajar dari gimana menghormati dan menghargai keberagaman sih.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa ia tidak ada alasan khusus mengapa ingin terlibat dalam kegiatan inklusi, karena menurutnya sudah seharusnya semua orang terlibat dalam kegiatan inklusi tanpa paksaan dan sadar dengan sendirinya. Ia juga menambahkan bahwa dengan terlibat dalam kegiatan tersebut bisa menjadi orang yang lebih beradab. Hampir serupa dengan jawaban Informan 2, di mana Informan 3 tidak ada alasan khusus, berikut penjelasannya:

“Sebenarnya gaada alasan khusus, jadi memang keterlibatanku secara ga di rencanakan untuk jadi guru, dulu karna cita-citanya pengen jadi guru SD tapi gatau tiba-tiba keemplung, trus mungkin salah satu alasan aku bertahan kali ya, umm apa ya.. Yaa udah kayak aku *aware* bahwa gaada perbedaan kok, maksudnya gaada gap yang emang harus aku pisahkan antara aku dengan teman-teman disabilitas, jadi karna yaudah kenal satu sama lain, aku udah tau cara berinteraksi dengan mereka, mereka juga udah paham berinteraksi dengan aku, jadi udah gaada jarak dan ga ada alasan-alasan khusus ‘iya aku mau bantu dia sebagai ini-ini blablabla’ gaada sih. Jadi pure aja gitu ngalir hehe.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa keterlibatan dia dalam kegiatan inklusi tidak beralasan khusus, dia merasa sudah aware bahwasanya tidak perlu ada perbedaan atau gap antara masyarakat luas dengan kaum disabilitas. Ia juga menambahkan, bahwa untuk berinteraksi dengan disabilitas sudah bukan hal yang rumit baginya karena dia pun sudah lama mengajar bahasa isyarat. Kemudian keempat Informan memiliki kemiripan jawaban terkait sebuah penerimaan masyarakat terhadap disabilitas dalam dunia kerja. Berikut penjelasan Informan 1:

“Hmm bicara kota besar sudah ya, karna kita lebih maju, aktif dan peka, kita bicara jakarta udah banyak kok yang mempekerjakan disabilitas, ga banyak sih cuma ada lah beberapa. Dan kita sendiri pas bangun Sunyi ini khawatir karna takut orang ga punya inklusif dan gapunya hati, nyatanya semua orang punya hati kok, dan menjadi pengetuk hati mereka. Dan pas Sunyi udah buka justru konsumen pada mau belajar, jadi berteman dengan baristanya. Jadi sebenarnya masyarakat tuh udah siap dengan itu semua cuma kurang ada yang menjembatannya.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa penerimaan masyarakat terhadap adanya pegawai disabilitas dalam dunia kerja sudah besar jika dibandingkan dengan kota besar di sini. Ia menyebutkan, beberapa perusahaan di Jakarta sudah mempekerjakan disabilitas walaupun tidak banyak, tapi setidaknya sudah ada kemauan. Ia menambahkan bahwa sebenarnya masyarakat sudah dapat dikatakan

siap namun tidak ada wadah atau jembatan antara kaum disabilitas dengan masyarakat untuk berinteraksi. Terdapat kemiripan antara Informan 1 dan 2, berikut penjelasan Informan 2:

“Sama kayak mario, kalo di kota besar sudah cukup bisa ya untuk bisa menerima, dulu memang pada awal buka orang-orang masih bertanya-tanya, ‘ini kenapa yang bekerja disabilitas?’ ya karna kita mempekerjakan mereka. Jadi ya karna akhir-akhir ini masyarakat juga udah tau bagaimana caranya menyikapi, dan juga Sunyi kan cukup lama jadi mungkin sudah tersebar juga tentang Sunyi sendiri, jadi masyarakat ga lebih kaget lah dengan adanya disabilitas yang bekerja. Karna memangnya harusnya semakin kesini semakin membaik dan menerima kesadaran tentang disabilitas.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa jika di kota besar sudah dapat dikatakan masyarakatnya bisa menerima dengan kehadiran pegawai disabilitas. Semakin berkembangnya masyarakat mereka menjadi tahu bagaimana caranya menyikapi ketika berinteraksi dengan pegawai disabilitas. Jawaban sedikit berbeda dilontarkan oleh Informan 3, berikut penjelasannya:

“Hmm, dibidang bisa menerima iya, dibidang belum bisa menerima iya. Beda-beda sih ya sekali lagi kan kita orang banyak ya, mungkin ada sebagian kecil masyarakat yang oh iya oke udah aware mereka udah setara, tapi mungkin masih banyak juga orang menganggap disabilitas tuh yang kasian kasih kerjaan cuma karena situasi dia doang, bukan dari kemampuannya, kayak gitu sih. Sebenarnya kalo apa yang sudah kita alami selama di Sunyi ini menurut ku udah cukup baik, masyarakat juga respon baik, maksudnya kayak memuji itu kayak over gitu kayak ‘aduh Tuli bisa ya kerja kyk gitu’ tapi sebagian ada yang kayak ‘oh ternyata ada ya Tuli sebagai pegawai.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan terkait penerimaan masyarakat terhadap pegawai disabilitas, dikatakan bahwa terdapat perbedaan diantara sebagian masyarakat karena ada yang sudah menerima dan ada yang belum. Selain itu, terdapat pandangan dari Informan 4, berikut penjelasannya:

“Sudah, karena ya walaupun belum banyak tapi menurut aku sudah banyak kemajuan dan pemahaman yang ada di masyarakat terhadap penyandang disabilitas. Terlebih menjadi pegawai seharusnya bisa mendapatkan dukungan lebih.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 mengatakan bahwa penerimaan pegawai disabilitas di dunia kerja oleh masyarakat sudah ada, walaupun belum sepenuhnya masyarakat luas terbiasa dengan kehadiran pegawai disabilitas namun dapat dikatakan sudah ada kemajuan. Selanjutnya, keempat Informan memiliki jawaban yang hampir serupa

terkait dengan budaya kerja yang ada di Sunyi, di mana budaya yang ada di Sunyi terbelang nyaman, kekeluargaan, namun tetap profesional. Berikut penjelasan Informan 1:

“Budaya kerjanya di sini profesional, saya sebagai atasan sistemnya kekeluargaan, tapi keluarga bukan berarti saya subjektif. Profesional ada peraturan yang dipahami dan mereka harus belajar, kita pake sistem 3 kali kesalahan. Kesalahan pertama adalah pembelajaran, kedua kelalaian, ketiga adalah kebodohan. Emang kita harus toleransi dengan kemampuan mereka tapi bukan berarti mereka ngelakuin kesalahan kita maafin tapi justru ada punishment, hebat dapet sesuatu ga hebat kita didik. yang namanya profesionalis pasti melihat dari punishment dan reward yang di dapat.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 mengatakan bahwa sistem budaya yang ada di Sunyi memang kekeluargaan namun masih menerapkan profesionalitas dalam bekerja di mana tidak ada penilaian subjektif yang diberikan kepada pegawainya. Ia menambahkan toleransi yang ada di sini sudah cukup tinggi dari cara berkomunikasi atau pun bekerjasama. Hampir mirip dengan Informan 1, berikut penjelasan Informan 2:

“Kalo berbicara soal budaya kerja di sini adalah kita ingin membangun suasana yang nyaman dan tentunya saling menghargai beragam latar belakang dari kemampuan pegawai kita. standar baku para pegawai disabilitas yang pastinya untuk mempermudah mereka dalam bekerja juga. Dengan begitu terbangunlah budaya yang saling mengerti, memahami dan tidak ada gap antara atasan dan karyawan dalam semua aspek kerja tanpa ada diskriminasi berdasarkan disabilitas.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 mengatakan bahwa budaya kerja yang ada di Sunyi tentunya ingin membangun suasana yang nyaman, juga bisa saling menghargai latar belakang satu sama lain. Sehingga mengapa para pegawai yang ada di Sunyi tidak ada gap antara satu dengan yang lainnya. Jawaban yang hampir serupa juga dilontarkan oleh Informan 3, berikut penjelasannya:

“Budaya kerja di sini, sebenarnya kita ga banyak mention banget budaya kerja tapi yang bisa aku rasakan budaya kerja di sini tuh nyaman ya. Kerja dengan nyaman, kalo diliat kayak Mario, aldo, mereka petinggi di sini atasan kita, tapi mereka membuka diri dan menunjukkan bahwa kita temenan loh dan membaur. Jadi bener-bener kita mencoba untuk menciptakan satu lingkungan kerja yang satu sama lain itu karna nyaman ya memang satu sisi untuk kepentingan kebutuhan. Tapi ada yang kayak oh gue kerja di sini karna nyaman kok. Jadi ga ada gap lah intinya.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 mengatakan bahwa semua pihak yang ada di Sunyi berusaha untuk menciptakan satu lingkup yang nyaman untuk kepentingan bersama. Adapun kemiripan yang dikatakan oleh Informan 4, berikut penjelasannya:

“Kalau aku hmm, selama kerja di sini enak bisa bekerjasama dengan yang lain. Contoh kalo ada komplain diselesaikan bersama terus nanti bagi bagi tugas, sama komunikasi dengan atasan mudah.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 juga mengatakan bahwa budaya kerja yang ada di Sunyi membuatnya bisa dengan mudah bekerjasama dengan para pegawai di sana. Sehingga jika disimpulkan terkait budaya kerja Sunyi, keempat Informan sudah menerapkan sistem kekeluargaan yang akan menimbulkan rasa nyaman satu sama lain dan saling membantu jika terdapat kendala.

Pada pembahasan di bagian *inclusive workplace*, terdapat jawaban Informan yang memenuhi pertanyaan yang diajukan oleh penulis. Kesimpulan yang di dapat ialah keempat Informan memiliki pandangan yang berbeda terkait keterlibatan dalam kegiatan inklusi. Informan 1 bertujuan untuk lebih paham *work ethics*. Informan 2 dengan keberhasilannya membangun Sunyi. Informan 3 yang pernah menjadi guru bahasa isyarat. Sedangkan Informan 4 yang merasa dirinya sudah diterima sebagai kaum disabilitas. Hal yang menarik adalah sudah ditemukan bahwa walaupun penyandang disabilitas masih dipandang sebelah mata oleh sebagian masyarakat namun sudah ada beberapa yang menerima kehadiran penyandang disabilitas dalam dunia kerja.

4.2.3. Perencanaan dalam Strategi Komunikasi Inklusif

Seperti yang diketahui bahwa perencanaan dapat terjadi pada konteks yang berbeda-beda salah satunya bisa terjadi pada perencanaan komunikasi secara sistematis (Fadhilah, 2021). Pada organisasi, ada pula yang dikenal dengan perencanaan strategi, perencanaan pada hal ini dilakukan guna memilih strategi apa yang akan digunakan di dalam suatu organisasi. Strategi disini adalah sebuah cara khusus untuk tercapainya sebuah tujuan yang akan direalisasikan (Wijaya, 2015). dalam buku “Manajemen Strategi” menyebutkan, bahwa ‘proses strategi manajemen pada dasarnya meliputi tiga langkah utama, yaitu: perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi’. Selain itu terdapat tahap strategi

komunikasi menurut Hafied Cangara diantaranya itu perencanaan, implementasi, dan evaluasi.

Perencanaan strategi komunikasi inklusif adalah proses untuk merancang komunikasi khusus dirancang untuk memfasilitasi partisipasi dan kesetaraan semua orang dalam komunikasi organisasi atau komunitas. Hal ini termasuk pendekatan untuk mengembangkan kemampuan untuk mendengarkan ide-ide yang berbeda dan menghargai mereka, juga membangun kepercayaan melalui dialog, berkolaborasi, dan menyebarkan informasi. Dengan proses perencanaan komunikasi inklusif yang lebih komprehensif, anggota organisasi atau komunitas dapat meningkatkan fleksibilitas dan menghasilkan solusi yang lebih baik.

Pada penjelasan ini berisi tanggapan Informan terkait perencanaan dan dilaksanakan dalam strategi komunikasi inklusi. Isi pembahasannya terdapat tujuan awal didirikannya Sunyi House, tahapan yang dipersiapkan sebelum Sunyi terbentuk, bagaimana menentukan pegawai disabilitas menjadi mitra kerja, tahapan dalam mempersiapkan disabilitas dalam terjun dunia pekerjaan dan seperti apa peran serta keterlibatan pegawai disabilitas di Sunyi. Lalu melalui hasil wawancara dengan keempat Informan, penulis telah mendapat jawaban dari Informan 1 dan 2 terkait keunggulan Sunyi House dibandingkan café-café pada umumnya. Berikut penjelasan Informan 1:

“Oke jadi awalnya kan saya memang sudah tertarik dengan isu disabilitas ini, lalu saya coba lah ngobrol-ndobrol sama temen dan ada aldo juga pada saat itu. Kita ngomongin awalnya mau bikin usaha kecil-kecilan lah yang mengangkat isu disabilitas, disitu kita masih bingung tuh mau apa. Terus yaudah seperti yang waktu itu saya bilang kalau saya awalnya mau bikin sekolah untuk disabilitas menurut saya kurang, dan saya langsung berpikir kenapa ga bikin café yang pegawainya disabilitas semua. Dan yang jadi pembedanya adalah yang pasti semua pegawai disini benar-bener disabilitas Tuli, dari semua akses dan fasilitas pun juga sudah kita optimalkan se aksesibilitas mungkin, dan kita juga punya acara yang menggaet semua disabilitas maupun non disabilitas buat ikut bergabung ke acara tersebut”
(Wawancara via telfon, Mario, 29 Mei 2023)

Informan 1 menjelaskan yang menjadi keunggulan atau pembeda Sunyi House dari café pada umumnya yakni dapat dilihat dari pegawainya yang memang ingin diperuntukkan bagi para penyandang disabilitas. Kemudian untuk fasilitasnya pun, ia sudah merencanakan dan berhasil memberikan layanan yang ramah disabilitas atau aksesibilitasnya yang memenuhi kenyamanan bagi para konsumen maupun pegawainya. Selain itu, awal mula ingin didirikan, sudah

terkonsep untuk mendirikan sebuah program acara yang dapat mengikutsertakan semua kalangan masyarakat dalam program yang dibaut oleh Sunyi House, bertujuan unutk menyatukan para kaum non disabilitas dengan disabilitas. Jawaban serupa pun diberikan oleh Informan 2, berikut penjelasannya:

“Kurang lebih sama dengan yang dibilang sama Mario di mana yang ingin menjadi pembeda Sunyi House dengan café-café pada umumnya adalah kita ingin menunjukkan eksistensi atau keberadaan penyandang disabilitas tuh, ini loh, mereka bisa kok berkontribusi di dunia kerja layaknya orang pada umumnya, di Sunyi ini juga uniknyanya ya di baristanya itu sendiri yg bisa kita bilang tuna rungu dan tuna daksa pada saat itu, tapi sekarang banyaknya sih temen disabilitas tuna rungu atau teman Tuli. nah kenapa namanya Sunyi tuh juga ada maknanya, dimana itu mengartikan sebuah simbol bahwa para penyandang disabilitas ingin sunyi dari perbedaan dan diskriminasi. Dan ya dari semua tatanan desain pun kita bedakan untuk menjadi ramah disabilitas” (Wawancara via telfon, Aldo, 29 Mei 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa keunggulan yang terdapat di Sunyi House yaitu ingin memberikan kesempatan para penyandang disabilitas untuk bekerja, di balik nama Sunyi juga terdapat makna yang mana para penyandang disabilitas ingin sunyi atau terlepas dari perbedaan dan diskriminasi yang terjadi di masyarakat. Selain itu juga Sunyi sudah mendedikasikan cafenya untuk menjadi ruang yang ramah disabilitas bahkan sebelum terbentuknya Sunyi House sekarang ini. Selanjutnya melalui hasil wawancara dengan keempat Informan, penulis telah mendapat jawaban kembali dari Informan 1 dan 2 terkait awal tujuan serta tahap persiapan sebelum membuat coffee shop Sunyi House. Berikut penjelasan Informan 1:

“Wah hahahah pertanyaan ini udah lama banget ga saya denger. Oke jadi tujuan kita sebenarnya kita punya 2 visi utama, yang satu adalah untuk memberikan kesempatan panggung kepada disabilitas, kedua adalah untuk mengedukasi yang non disabilitas, misinya adalah menjembatani keduanya. Kenapa kopi? Tadinya kita mau bikin sekolah, tapi ga soluktif karena misal kita ngedidik dan dia lulus dari kita mau kerja dimana, diskriminasi lagi yang ada. Akhirnya kita riset-riset dan menyatakan bahwa kopi akan terus meningkat ekonominya sampe 2024 ternyata dari 2024 meningkat lagi menjadi 2027. Coffee just media karna yang kita capai itu ingin menjabatannya, duduk bersama, diluar panti asuhan, diluar SLB, itu lah yang mau kita bangun dan tujuan dari Sunyi ini.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan awal mula tujuan berdirinya Sunyi House ini karena ingin memberikan kesempatan kepada para penyandang disabilitas untuk dapat merasakan layaknya orang pada umumnya. Selain itu, ia menganggap Sunyi dapat menjadi jembatan bagi orang-orang yang ingin berinteraksi dengan

penyandang disabilitas. Hal tersebut semakin menguatkan pengetahuan dengan dibantu oleh tanggapan Informan 2 seputar awal persiapan membuka Sunyi House. Berikut penjelasannya:

“Nah kalo tahapan, sebelum kenal dengan diabilitas kita harus mencoba belajar budaya mereka, belajar bahasa mereka, kita ikut kursus bahasa isyarat. Setelah kita udah ikut dan empati dengan mereka maka akan berjalan dengan baik, karna jangan kita hanya simpati tapi kita harus empati. Lalu untuk memenuhi standar mereka caranya gimana? Caranya kita harus membuat lampu yang terang karna itu bisa membantu berkomunikasi dengan jelas, kalo dibanding dengan kafe lain tuh kita termasuk kafe yang sangat terang, karna memang mereka membutuhkan visualisasi yang namanya cerah, karna kan salah satu fokus komunikasi mereka kan di visualisasi. Nah oleh karna itu setelah kita tau mereka gimana, kita juga memberikan aksesibilitas, jadi setelah itu akhirnya mereka mau bekerja sama dengan kita, mau maju-maju sama dengan kita, ya makanya sekarang inilah terjadi Sunyi.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan tahapan persiapan dari awal mula berdirinya Sunyi yaitu sudah harus belajar budaya mereka seperti apa, dari segi komunikasi, kebiasaan, dan kebutuhannya seperti apa. Ia juga menambahkan, untuk pembuatan konsep Sunyi terkadang meminta pendapat dari penyandang disabilitasnya itu sendiri dan disesuaikan dengan kenyamanan mereka ketika sudah masuk kerja dengan kata lain ketersediaan aksesibilitasnya sangat diperhatikan. Kemudian, terdapat pernyataan dari Informan 1 mengenai apakah ada kesulitan dalam mengumpulkan sumber daya untuk Sunyi House ini, berikut penjelasannya:

“Hmm sumber daya ya, untuk sumber daya di Sunyi sudah dikategorikan cukup optimal dan seimbang sih dari sejalannya Sunyi ini. Cuma kan seperti yang pernah saya bilang waktu itu memang untuk mencari lingkup penyandang disabilitas yang ingin bekerja kan gabisa semudah itu ya, di mana saya harus datengin komunitas, berkumpul dengan mereka. Cuma mungkin ya itu kalo bisa dibilang kendala dalam sumber daya yaa, dari temen-temen disabilitasnya sendiri bisa dibilang masih sulit untuk kita cari pada saat itu, karena kan mereka mungkin masih takut, belum banyak pengalaman jadi itu sih kendala di awal berdiri Sunyi ini.” (Wawancara via telfon, Mario, 29 Mei 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa kendala yang sempat dialami sebelum membuka Sunyi House ini adalah terkait akses dalam mendapatkan jaringan untuk dapat bekerja sama dengan para penyandang disabilitas, ia mengatakan bahwa pada saat itu para penyandang disabilitas di rasa masih memiliki rasa takut untuk bersuara, dan kurangnya wadah untuk menampung serta memberikan mereka

pengalaman atau pengetahuan terkait dunia kerja. Selanjutnya kedua Informan 1 dan 2 kembali menjelaskan terkait pengambilan keputusan penyandang disabilitas menjadi mitra kerja di Sunyi. Berikut penjelasan dari Informan 1:

“Tentunya keputusan saya dalam menentukan penyandang disabilitas sebagai mitra kerja adalah bahwa saya mendukung usaha pemberdayaan dan partisipasi penyandang disabilitas secara penuh. Saya akan berusaha untuk meningkatkan peluang perekrutan dan pengembangan karyawan penyandang disabilitas dalam organisasi saya. Dan saya akan mengambil berbagai tindakan untuk memastikan bahwa karyawan penyandang disabilitas menerima perlakuan yang adil dan berbagai hak yang sama dengan karyawan lain. Saya juga akan memberikan pelatihan khusus dan dukungan untuk membantu karyawan penyandang disabilitas mencapai potensi maksimal mereka.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa dalam penentuan penyandang disabilitas dipilih menjadi mitra kerja bukan karena tidak ada alasan, melainkan ia ingin mendukung usaha dalam memberdayakan para kaum disabilitas secara penuh di masyarakat Berbeda jawaban dengan Informan 2, berikut penjelasannya:

“Oke dalam menentukan, jadi ini mungkin dalam proses rekruting ya. Itu mungkin kalo kita ke perusahaan-perusahaan lain, itu kita bakal ditanya pengalaman kamu apa, pendidikan kamu apa, kamu sudah berapa lama bekerja disitu, atau berapa tahun disitu. Nah kalo di Sunyi sendiri kita tidak begitu, jadi waktu pada saat kita menyebarkan lowongan kerja itu kita cari hanya menuliskan untuk teman-teman disabilitas yang memang mau bekerja, dan mau usaha. Kenapa? Karna mungkin kalo pendidikan, pendidikan mereka kan rata-rata SLB. Nah jadi menurut saya yang lebih penting itu etos dan kemauan dia kerja, karna pada saat kita rekruting ketika mereka sudah mau bekerja pasti mereka mau belajar, karna Sunyi itu sendiri tidak melihat pendidikan sebagai standar di sini, asal mereka mau bekerja, asal mereka mau belajar kita akan menerima mereka.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan mengapa ia memilih penyandang disabilitas sebagai mitra kerja mereka juga butuh dilihat kemampuannya tidak ada standar atau batasan pendidikan sehingga yang ia lihat bagaimana etos kerja yang diberikan dan sejauh mana mereka ingin belajar dan menggali potensi yang ada pada diri penyandang disabilitas tersebut. Selanjutnya terdapat pandangan dari ketiga Informan terkait peran dan keterlibatan pegawai disabilitas di Sunyi. Hasil yang di dapat terdapat kemiripan dari ketiga informannya yang mana pegawai disabilitas di sana cukup banyak terlibat dalam segi *brainstorming* bahkan menjadi *talent* untuk kebutuhan media sosial Sunyi itu sendiri. Berikut penjelasan Informan 1:

“Perannya cukup banyak dan besar-besaran banget, ketika kita bikin menu mereka terlibat, mereka design bangunan dan mereka ngarahin aksesibilitas mereka sendiri. Dari segi pemasaran mereka adalah agen-agen kita yang menyebarkan tentang Sunyi. Mereka terlibat banget, kita di sini juga mau membuka kesempatan untuk mereka beropini, kalo mereka beri ide kita coba tangkep “kak lagi trend nih” kita coba dan kemarin mereka nyaranin Sunyi ada ice cream dan akhirnya saya lagi develop ice cream, jadi mereka terlibat banyak di sini. Mereka juga dapat membantu dalam mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan khusus yang mungkin dimiliki oleh peserta disabilitas dan menyediakan dukungan untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan mereka.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa peran dan keterlibatan dari pegawai disabilitas di Sunyi cukup besar dan bisa berdampak pada keberlangsungan Sunyi House, karena secara garis besar pegawai disabilitas lah yang menjadi agen untuk menyebarkan tentang Sunyi. Serupa dengan jawaban dari Informan 3 yang menyatakan bahwa pegawai disabilitas lah yang menjadi tokoh utama di Sunyi, berikut penjelasan Informan 3:

“Cukup banyak terlibat ya karna lagi-lagi yang mau kita gaungkan itu soal dunia Tuli, aku bukan Tuli aku orang denger jadi untuk menggaungkan isu Tuli aku menanyakan kembali ke temen-temen disabilitas itu sendiri, isu apa sih yang mau kita ekspos, isu apa yang mau disosialisasikan jadi bener-bener hal-hal yang ada di sini berawal dari mereka jadi mereka sangat berkontribusi di sini, kayak gitu sih.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa pegawai disabilitas di Sunyi memang banyak terlibat dalam proses. bahkan tak jarang konsep konten pun pegawai disini yang memberikannya. Ia menyebutkan memang pegawai di sini lah yang akan sering menggaungkan isu Tuli. Kemudian pernyataan dari kedua informan tersebut juga kembali ditekankan oleh Informan 4 sebagaimana penjelasannya:

“Peran aku di sini kan jadi pegawai, biasanya melayani pengunjung tapi juga kadang aku sama yang lain bikin konten untuk di share ke sosial media Sunyi dan lumayan banyak juga aktivitasnya.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 mengatakan bahwa peran ia sebagai pegawai di Sunyi memang cukup aktif dan terkadang menjadi talent untuk kebutuhan di media sosial Instagram Sunyi House, sehingga jika disimpulkan dari jawaban ketiga Informan sangat erat keterkaitan yang bahwasanya memang peran dan keterlibatan dari pegawai disabilitas sangat banyak dan dibutuhkan untuk menciptakan citra

sebagaimana Sunyi yang ingin memberi tahu ke masyarakat bahwa pegawai disabilitas juga bisa berkontribusi dari segi ide dan lain sebagainya.

Pada pembahasan di bagian perencanaan ini, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari berdirinya Sunyi House ingin menjadi jembatan interaksi untuk kaum disabilitas dan non disabilitas serta menaikan empati kemanusiaan. Pada tahap *brainstorming*, pihak Sunyi tentunya mengikutsertakan dari teman disabilitas dan pegawai teman Tuli untuk memberikan saran pada konsep Sunyi. Selain itu Sunyi House juga sudah menyediakan aksesibilitas yang memadai. Temuan menarik yang di dapat dalam bagian perencanaan ini adalah tidak adanya standar pendidikan khusus untuk para calon pegawai Sunyi, khususnya teman Tuli. karena Mario selaku founder Sunyi menyebutkan penyandang disabilitas memiliki keterbatasan dalam mengakses pendidikan. Selain itu pihak Sunyi sudah berhasil merancang program untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan praktik ramah disabilitas

4.2.4. Implementasi dalam Strategi Komunikasi Inklusif

Implementasi kerap kali dilakukan setelah perencanaan dianggap layak atau sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi juga bukan sekadar aktivitas semata namun suatu kegiatan yang direncanakan guna mencapai suatu tujuan (Mamonto, 2018). Implementasi di sini lebih menekankan terkait dengan pegawai disabilitas penting untuk memastikan bahwa semua pegawai dapat menikmati lingkungan kerja yang ramah dan inklusif. dengan melakukan implementasi ini sudah harus memastikan bahwa pegawai disabilitas mendapatkan pengakuan, pengalaman yang positif, dan akses yang tepat untuk meningkatkan produktivitas.

Dengan melakukan hal ini, perusahaan dapat memastikan bahwa semua pegawai, termasuk mereka yang disabilitas, merasa dihargai dan diterima di tempat kerja. Dalam hal ini dapat dilihat dari *inclusive communication guide* yang di dalamnya terdapat bahasa inklusif, interaksi inklusif, pengambilan keputusan inklusif, dan acara inklusif (Fatika, 2020). Sehingga tersebut bisa dilihat dari bagaimana pegawai disabilitas diperlakukan dengan pegawai lainnya ataupun para pelanggan. Pada penjelasan ini berisi tanggapan Informan terkait pemahamannya

mengenai konsep dari bahasa inklusif, interaksi inklusi, pengambilan keputusan inklusif, dan acara inklusif yang diterapkan pada Sunyi.

Bahasa Inklusif

Hal ini menghindari dalam penggunaan istilah yang dapat ditafsirkan sebagai diskriminatif atau meremehkan bagi orang tertentu. Istilah-istilah seperti “semua orang” atau “semua yang berbeda” dapat digunakan untuk mengakui bahwa ada banyak jenis orang di dunia ini, termasuk orang yang mengalami diskriminasi. Melalui hasil wawancara dengan keempat Informan, ditemukan jawaban yang beragam di tiap konsepnya. Pada pembahasan awal yaitu bahasa inklusif, penulis mendapatkan jawaban dari kedua Informan yaitu Informan 3 dan 4 terkait bagaimana komunikasi yang terjalin dapat berjalan dengan lancar antar pegawai. Berikut penjelasan dari Informan 3:

“Dari yang ga bisa bahasa isyarat sama sekali itu bener-bener aku cemplungin kayak contoh temen aku nopal dia sama sekali gabisa isyarat tapi karna dia kerja dengan kami yauda tanpa ada kursus isyarat jadi langsung kalo ada apa-apa berhubungan dengan pegawai di sini.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan terkait komunikasi yang terjadi antar pegawai, bahwasanya ia mengatakan semua pegawai di Sunyi tidak perlu takut jika tidak bisa berbicara bahasa Isyarat, karena semua pihak di Sunyi akan sangat terbuka untuk saling membantu. Ia menyebutkan bahkan orang yang memang memiliki kendala dalam berbicara atau teman Tuli yang tidak bisa berbahasa isyarat, di Sunyi akan diajarkan dari awal hingga pada akhirnya mereka menjadi saling berkomunikasi satu sama lain sembari saling mengajar. Berbeda pandangan dengan jawaban Informan 4, berikut penjelasannya:

“Di sini untuk komunikasi aku jadi gampang karena semua sama dengan aku dimana mereka Tuli, jadi untuk komunikasi antar pegawai dan atasan juga mudah, karena mereka pun juga mengerti bahasa kita atau teman Tuli.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 mengatakan bahwa ia dimudahkan ketika bekerja di Sunyi karena merasa ia memiliki teman yang setara dan juga untuk berkomunikasi pun sehari-hari menggunakan bahasa Isyarat dengan pegawai disabilitas maupun non

disabilitas. Berikutnya, terdapat tanggapan dari kedua Informan yaitu Informan 1 dan 3 terkait tingkat pemahaman konsumen dalam penggunaan bahasa Isyarat atau bahasa inklusif. Begitupun pandangan dari Informan yang menyebutkan pemahaman konsumen pada bahasa Isyarat di Sunyi cukup baik karena dibantu dengan simbol-simbol yang memudahkan mereka untuk mengerti, berikut penjelasan dari Informan 1:

“Oke, berbicara mengenai pemahaman konsumen terkait penggunaan bahasa di sini ya. Umm, sebagian besar konsumen yang datang cenderung sudah memahami bahasa inklusif dan menghargai usaha untuk menggunakannya sih, seperti saat awal masuk ke Sunyi mereka sudah disambut dengan beberapa sign cara memesan menggunakan bahasa isyarat, ada beberapa simbol-simbol huruf, dan ada juga kartu yang bisa membantu konsumen untuk menjawab pertanyaan yang di kasi sama barista di sini seperti ada kartu bertuliskan ‘ice’, ‘less ice’, ‘cold’, untuk menjawab pesanan kopi yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri. Itu aja sih, dan sudah pastinya kalau ada orang yang dateng kesini, mereka akan langsung paham bahwa konsep dari Sunyi ini berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 mengatakan bahwa sudah sebagian besar konsumen yang datang ke Sunyi mengetahui konsep berkomunikasi dengan bahasa Isyarat. Hal tersebut lah yang menjadi daya tarik sendiri di Sunyi bahkan konsumen tidak perlu khawatir, karena ada beberapa alat atau papan yang berisikan bahasa isyarat untuk memudahkan mereka. Ia menekankan bahwa orang yang datang ke Sunyi sudah paham dengan konsep yang ada, walaupun masih ditemukan beberapa kali konsumen yang tidak tahu bahwa pegawai di Sunyi merupakan seorang teman Tuli. Jawaban yang serupa dengan Informan 1 diberikan oleh Informan 3, sebagai berikut:

“Tingkat pemahaman konsumen pada bahasa isyarat di sini cukup baik dan dalam tahap pembelajaran terus menerus sih, maksudnya kebanyakan masyarakat setempat kan masih belum memahami betul apa itu bahasa inklusif dan kenapa penting untuk menggunakannya dalam komunikasi sehari-hari. Nah dari kita sendiri juga udah berusaha untuk meingkatkan pemahaman kepada mereka dari segi fasilitas yang kita sediakan sih seperti sign-sign atau simbol ketika konsumen baru masuk itu ada tertera bacaan bahasa isyarat, dari gimana cara mememesannya, cara mengucapkan terimakasih, dan beberapa bahasa isyarat juga ngebuat para konsumen mudah memahaminya, kalau ada apa-apa pasti akan selalu ada kita yang ngajarin dan mantau sehari-harinya, gitu sih” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 mengatakan bahwa untuk terjalin komunikasi yang baik antara konsumen dengan pegawai Sunyi, sebisa mungkin para pihak Sunyi akan

memberikan bantuan berupa card kecil, atau simbol-simbol beserta fasilitas yang memadai untuk dapat memudahkan konsumen yang teman dengar dapat mengerti bahasa isyarat. Karena bagaimanapun tujuan yang ingin dicapai Sunyi secara tidak sadar memberikan pengalaman dan pengetahuan seputar teman Tuli.

Selanjutnya, terdapat pandangan dari ketiga Informan yaitu Informan 1, 2, dan 3 jika sebelumnya membahas mengenai bagaimana komunikasi berjalan dengan baik dan tingkat pemahaman konsumen terkait bahasa isyarat, namun sekarang mengenai penerapan bentuk komunikasi yang terjadi di Sunyi. Terdapat beberapa jawaban yang berbeda antara ketiga Informan, berikut penjelasan dari Informan 1:

“Sistem komunikasi kita tuh simpel, kalian pernah melihat ga Sunyi itu menjual seperti iklan zakat? Seperti “tangisan disabilitas”, “disabilitas butuh bantuan kalian” dan lain-lain dengan background yang disabilitas lagi nangis. Di sini kami jual justru positif mereka, kemampuan mereka dan keasikan mereka. Karna mereka juga minta “kak saya bukan pengemis” jadi mereka tuh sensi dengan eksploitasi dengan kesedihan, makanya diusahakan tidak membuat konten seperti kesedihan dan lain-lain. Justru orang di luar sana terkagum dengan konsep Sunyi, yang mereka alami adalah tempat yang ramah disabilitas, ‘oh ada jalur bantu tuna netra”, “oh ada braille”, “jadi ini bangunan ramah disabilitas”. Ketiga pesan lah dengan bahasa isyarat, coba adaptasi dengan dunia mereka, kalo mau belajar ada ajangannya namanya “Ayo Belajar Bahasa Isyarat”. Jadi komunikasi di sini natural dan sama-sama mau belajar. (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan terkait penerapan bentuk komunikasi inklusif yang ada di Sunyi, ia menyebutkan bahwa bentuk komunikasi yang ia bagikan bukan seperti iklan-iklan zakat yang menjual kesedihan untuk mendapat atensi dari publik, melainkan memperlihatkan kemampuan, keunikan, dan mempromosikan Sunyi secara menarik dengan menggunakan pegawai disabilitas sebagai talent. Ia menambahkan bahwa kehadiran Sunyi akan membuat orang terkesan karena mereka juga menjadi tahu bagaimana aksesibilitas yang diberikan ketika mereka datang ke Sunyi. Jawaban serupa juga diberikan oleh Informan 2, berikut penjelasannya:

“Hmm kalo di sini bentuknya sudah bisa dibilang ramah ya bagi semua orang apalagi untuk temen-temen disabilitasnya. Kita di sini juga ngajarin gimana mereka untuk selalu menyambut pengunjung dengan ramah, sopan dan bikin nyaman suasananya. Kita juga kalo berkomunikasi di sini lebih banyak menggunakan bahasa isyarat nah jadi dengan gitu semua orang bisa jadi belajar bahasa isyarat juga tanpa disengaja.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa bentuk komunikasi yang ada di Sunyi sudah terbilang cukup baik dari segi komunikasi yang di dapat oleh konsumen dan pegawainya. Walaupun masih terdapat beberapa konsumen yang berkunjung, belum memahami bahasa isyarat tapi pihak Sunyi dan semua staff akan berusaha memberikan yang terbaik dari segi fasilitas yang menunjang. Ia menambahkan bahwa setiap orang yang datang tidak perlu ragu untuk mengajak interaksi pegawai disabilitasnya, karena pegawai disabilitas Sunyi akan sangat senang dan mau mengajari bahasa isyarat kepada konsumen. Berbeda jawaban dengan Informan 3, berikut penjelasannya:

“Kita bisa lihat operasional, aku berkomunikasi langsung dengan mereka, dari yang ga bisa bahasa isyarat sama sekali itu bener-bener aku cemplungin kayak contoh temen aku nopal dia sama sekali gabisa isyarat tapi karna dia kerja dengan kami yauda tanpa ada kursus isyarat jadi langsung kalo ada apa-apa berhubungan dengan pegawai di sini. Dan kebetulan aku juga jadi juru bahasa isyarat, jadi sebelumnya aku udah paham jadi ya kebanyakan itu juga ga semua pegawai bisa bahasa isyarat ada yang bener-bener 0 banget bahasa isyarat dan join dengan kita dari situ lah dia mulai paham jadi langsung aja cemplung dan otodidak dalam memahaminya.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bentuk komunikasi yang terjadi di Sunyi merupakan suatu hal yang didasari atas kemauan, dan memang semua staff atau pegawai yang bekerja di Sunyi diharapkan dapat berbicara bahasa isyarat. Ia menambahkan bahwa memang kerap kali masih terdapat pegawai yang belum bisa bahasa isyarat, tapi ia justru akan mengajari orang tersebut dari yang tidak bisa sama sekali menjadi lancar berbahasa isyarat.

Interaksi Inklusif

Interaksi inklusif adalah proses di mana semua orang di sebuah kelompok, organisasi atau komunitas diharapkan untuk berbagi informasi, saling mendengarkan dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama. Interaksi inklusif menekankan pentingnya menghargai pandangan orang lain dan berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan. Ini juga menekankan keterlibatan partisipatif semua anggota, yang akan meningkatkan pemahaman, toleransi, dan keterlibatan dalam proses pembelajaran. Pada bagian ini, peneliti mendapat tanggapan seputar bentuk kerjasama di lingkungan Sunyi dan melakukan interaksi melalui media sosial Sunyi.

Melalui hasil wawancara, penulis mendapatkan jawaban dari keempat informan yang menjelaskan mengenai interkasi inklusif yang terjadi di Sunyi, hal ini dilihat dari bagaimana bentuk kerjasamanya, membentuk interaksi yang baik antar sesama pegawai, dan bagaimana cara mereka melakukan interkasi melalui media sosial. Kali ini penulis berhasil mengumpulkan beragam jawaban dari keempat Informan mengenai bentuk kerjasama inklusif yang ada di Sunyi, berikut penjelasan Informan 1:

“Nah kerjasama yang terjadi di sini adalah kita saling membantu satu sama lain ya. Seperti kalau ada yang tidak bisa ngehandle pelanggan pasti mereka langsung inisiatif membantu dengan cepat, jika ada pelanggan yang complain mereka saling membackup satu sama lain. Juga saling memberikan ide untuk konten-konten di media sosial Sunyi ini sendiri. Begitupun dengan atasan, kita sangat amat terbuka untuk sharing dan jika mereka kesusahan pasti staff-staff pun akan turun tangan membantu. Intinya sistem kerjasama di sini lebih mengarah ke keluargaan dan saling menerima pandangan satu sama lain.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

• Informan 1 menjelaskan bentuk kerjasama yang terjadi di Sunyi sudah ditahap semua pegawai sangat inisiatif untuk bekerja, saling membackup satu sama lain. Jika ada yang kesulitan tidak perlu ragu untuk menkonfirmasi kepada atasan, karena pegawai dan atasan di Sunyi saling terbuka dan tidak ada gap diantaranya. Berbeda jawaban dengan Informan 2, berikut penjelasannya:

“Nah itu kayak misalkan ada yang menjadi head, itu mereka kerjasamanya itu ga cuma menyuruh-nyuruh yang lain tapi justru mereka bertanggung jawab kayak misalkan ada mau ngomongin apa, ya mereka cerita tentang masalah kerja dan lain-lain, ya itu kita terima aja karna kita tidak ingin menciptakan barrier seperti dia setiap ngeliat atasan jadi takut, justru kita pengennya menjadi temen biasa aja, Sunyi lebih horizontal tidak vertikal dimana membeda-bedakan satu sama lain.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bentuk kerjasamanya ialah ketika ada yang dipercayai menjadi head, ia akan bertanggung jawab dengan pekerjaan dan rekannya, tak jarang mereka pun saling tukar cerita seputar pekerjaan yang mana membuat mereka semakin terbuka dan saling tahu sekiranya ada hal yang dapat dibantu ketika bekerja. Ia pun juga menambahkan, sama seperti Informan 1 bahwa sistem Sunyi lebih merata atau horizontal yang mana tidak adanya perbedaan dan saling membaur. Berbeda jawaban dengan Informan 3, berikut penjelasannya:

“Kerjasamanya ya pastinya yaa barista dengan teamnya, chef dengan teamnya, kemudian juga kami ada evaluasi, kami ada forum saling kritik, kayak gitu sih ya kerjasamanya itu maksudnya gimana kita bareng-bareng planning coffee shop ini dengan baik, itu aja sih.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa bentuk kerjasama yang ada di Sunyi bisa dilihat dari bagaimana mereka bekerja dengan teamnya yang sesuai porsinya, kemudian terdapat forum yang bisa menampung opini atau kritik yang diberikan dari tiap pegawai disabilitas ataupun staffnya. Serupa dengan jawaban Informan 1, Informan 4 juga memberikan pandangannya terkait bentuk komunikasi di Sunyi, berikut penjelasannya:

“Biasanya kalo aku lagi kesusahan dan ga bisa ngehandle pelanggan pasti langsung ada yang bantuin. Terus juga kalo ada yang complain pasti semua saling bantu. Pokonya di sini saling bantu sih tanpa melihat jabatan selama aku kerja di sini.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 menjelaskan terkait bentuk kerjasama yang ia alami selama di Sunyi ialah, dia sangat terbantu ketika memang terdapat kendala ketika bekerja. Pasti selalu saling bantu jika terdapat complain dari konsumen. Namun hal itu lah yang membuat ia merasa nyaman bekerja di Sunyi dan merasa dirinya sudah diterima di lingkungan sekitar. Selanjutnya, terdapat jawaban dari kedua Informan terkait bagaimana memberikan interaksi inklusif melalui media sosial.

Melalui hasil wawancara, penulis mendapat jawaban yang berbeda dari Informan 2 dan Informan 3, yang mana Informan 2 menyebutkan media sosial Sunyi berisikan edukasi dan dapat meningkatkan awareness terhadap followers atau konsumen Sunyi. Sedangkan Informan 3 menyebutkan bentuk interaksi yang diberikan berupa wadah untuk menampung kritikan melalui Instagram Story. Berikut jawaban Informan 2:

Oke, jadi kan kalo kalian cek instagram Sunyi kita banyak post video-video edukasi, ‘ayo 30 detik belajar isyarat’, dengan kegiatan seperti itu, jadi Sunyi itu sebenarnya bukan hanyalah jembatan tapi justru kita ingin memberikan awareness kepada masyarakat bahwa temen-temen disabilitas juga bisa kok berkomunikasi, juga bisa membuat kopi, nah makanya di sosmed kita biasanya kita memberikan tampilan yang baik. Jadi kita pengen dimana ketika masyarakat melihat instagram kita, kita ingin menampilkan Sunyi itu sudah inklusif dimana temen disabilitas dan non tidak ada barrier. Jadi biarkan mereka berekspresi dan supaya orang-orang akan meliaht ‘oh ternyata bgini ya keseharian temen-temen Tuli dan tuna nertra’, jadi instagram Sunyi selain memberikan kesetaraan kita juga pengen memberikan pengetahuan. (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa bentuk dalam Sunyi membagikan interaksi melalui media sosial dengan cara memposting video-video berupa edukasi seperti ‘Ayo 30 Detik Belajar Isyarat’ dengan pegawai teman Tuli. Selain itu pengunjung juga sudah sadar akan kehadiran teman Tuli sebagai pegawai begitupun sebaliknya teman Tuli sudah merasa dirinya sudah diterima. Ia juga berharap dengan konten yang dibagikan seperti itu bisa berdampak baik dan justru menampilkan keunikan yang tidak hanya menampilkan produk kopi saja melainkan pengetahuan terkait dunia Tuli. Pandangan yang berbeda diberikan oleh Informan 3, berikut penjelasannya:

“Kita banyak main di instargam, kita juga kadang suka mengadakan survei kecil-kecilan yang dibungkus dengan menarik di instagram story kita, kemudian kita juga punya barcode untuk memfasilitasi jika pihak luar punya kritik, saran ke kita, instagram juga menjadi media komunikasi 2” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 mengatakan bahwa untuk memberikan interaksi melalui media sosial adalah dengan cara Sunyi membuat survei yang khusus untuk menampung kritik atau masukan kepada Sunyi. Karena dengan begitu Sunyi menjadi tahu dan belajar banyak ketika mendapat masukan dari para *followers* atau konsumen setia Sunyi.

Pengambilan Keputusan Inklusif

Pengambilan keputusan inklusif adalah proses membuat keputusan yang mengintegrasikan berbagai sudut pandang dan berbagai kepentingan. Proses ini mencakup berbagai tahap, mulai dari mengidentifikasi masalah, mendefinisikan kriteria keputusan, mengumpulkan informasi, membuat keputusan, hingga mengevaluasi hasil keputusan. Proses ini menekankan pentingnya mengikutsertakan semua orang yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan, termasuk individu yang memiliki berbagai pandangan, latar belakang, dan kepentingan. Melalui hasil wawancara, penulis mendapati kedua pandangan dari Informan 1 dan 2 terkait bagaimana dalam membuat keputusan yang tidak merugikan pihak lain. Berikut penjelasan Informan 1:

“Hahaha, seru banget nih pertanyaannya. Karna setiap keputusan pasti akan merugikan orang lain. Ketika menjadi CEO, saya pikir saya menjadi CEO yang baik tanpa musuh, ternyata musuh saya banyak banget ternyata banyak banget orang yang benci sama saya. Terutama kompetitor. Keputusan itu tidak boleh merugikan orang lain, saya percaya dengan hal itu, maka dari itu kita harus meriset, risk management, kalo kita pengen keputusan A harus tau resikonya apa, mana yang berdampak besar, mana yang lebih urgent, masing-masing kita timbang. Contohnya keputusan yang merugikan karyawan, karyawan salah ketiga kali, ‘saya harus merugikan dia dengan memberikan’. Gitu, jadi setiap keputusan pasti harus siap dengan merugikan pihak lain tapi pastinya harus mencari yang terbaik dong gamungkin nge stuck disitu aja.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan terkait membuat keputusan tanpa merugikan pihak lain, ia menjelaskan bahwa tidak ada keputusan yang tidak merugikan pihak lain. Maka dari itu sebelum membuat keputusan ia selalu meriset terlebih dahulu, mencari tahu risk managemetnya seperti apa, paham dengan resiko yang akan di dapat. Ia menambahkan dari hal sekecil apapun pasti akan terjadi sesuatu yang dapat merugikan pihak atau orang lain, walaupun begitu tentunya akan mencari keputusan yang terbaik. Berbeda pandangan dengan Informan 2, berikut penjelasannya:

Pastinya saya akan memastikan bahwa setiap pekerjaan yang ditugaskan itu memenuhi kriteria yang dapat dikerjakan dengan baik oleh pegawai disabilitas, selain itu juga kami sebagai tim akan memastikan bahwa pegawai disabilitas memiliki hak yang sama dengan lainnya. Kita juga di sini ada pelatihan khusus untuk teman-teman disabilitas. Kalo berbicara soal merugikan pastinya itu ada tanpa disadari entah dari kompetitor eksternal atau apapun itu, tapi kita akan semaksimal mungkin itu mengantisipasi hal itu terjadi.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan terkait pengambilan keputusan yang tidak merugikan pihak lain adalah dengan cara memastikan semua pegawai disabilitas mendapat pekerjaan yang sesuai dengan porsinya dan kemampuannya, tentunya sebagai atasan ia akan memastikan pegawai disabilitas di Sunyi mendapatkan perlakuan atau hak yang sama. Ia menekankan bahwa akan terus memberikan yang terbaik dan mencoba untuk mengantisipasi jika adanya hal yang terlalu merugikan. Selanjutnya informan 1 dan 2 kembali akan memberikan pandangan dari kebijakan yang ada di Sunyi apakah sudah mencakup dari kebutuhan berikut penjelasan Informan 1:

“Pastinya kebijakan yang dibuat itu untuk menguntungkan kedua pihak, kita dan mereka, cuma kalo butuh contoh yang simpelnya, belajar bahasa isyarat. Yang satu

bisa menyebarkan bahasa kebangsaan mereka, yang satu bisa mendapatkan ilmu baru. Sekarang sudah ada kebijakan baru cashless payment, secara perusahaan kita akan lebih terhitung, secara customer mereka akan lebih mudah seperti itu sih contohnya.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan mengenai kebijakan di Sunyi yang mencakup kebutuhan pegawai dan konsumen ialah kebijakannya tentu sudah menguntungkan kedua belah pihak yang mana pegawai di Sunyi dapat memberikan bahasa kebangsaannya dan konsumen menjadi dapat pengetahuan baru. Berbeda jawaban dengan Informan 2, berikut penjelasannya:

“Sudah bisa dikatakan iya, karena disini kita juga sudah menyediakan aksesibilitas untuk memudahkan teman disabilitas dan non disabilitas yang ada di sini, dari simbol-simbol yang ada di tiap cabang, petunjuk arah yang menggunakan Tulisan braille dan lain-lain.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 mengatakan bahwa kebijakan yang ada di Sunyi sudah dapat mencakup kebutuhan dua pihak yang mana di Sunyi pun juga tersedia aksesibilitas yang memudahkan para pegawai disabilitas begitupun dengan konsumen yang mengetahui paham dengan keadaan pegawai disabilitas sehingga di berbagai sudut pun terdapat alat bantu untuk berkomunikasi bahasa isyarat. Kemudian, ketiga Informan menjelaskan mengenai adakah perlakuan khusus yang diberikan kepada pegawai disabilitas di Sunyi. Terdapat kemiripan dari ketiga jawaban Informan, yang mana tidak adanya perlakuan khusus karena sistem di Sunyi menerapkan konsep profesionalitas sebagaimana pegawai pada umumnya. Berikut penjelasan Informan 1:

“Eee, bukan perlakuan spesial sih tapi lebih ke aksesibilitas dan toleransi, jadi dalam bekerja di sini kita tuh sudah mengerti kondisi mereka seperti itu, dan di sini kita memberikan aksesibilitas yang membuat mereka tuh nyaman dengan kekurangan mereka. Kalau ditanya ada benefit lebih? Tidak, sama seperti lainnya. Apakah ada perlakuan khusus? Perlakuan kita kepada mereka profesional disabilitas, that’s it.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 mengatakan bahwa tidak adanya perlakuan khusus namun lebih kepada aksesibilitas dan paham toleransi serta mengerti kondisi pegawai disabilitas itu seperti apa. Serupa dengan jawaban Informan 1 berikut penjelasan Informan 2:

“Ooh kalo itu gaada sih, karena emang kita mau menerapkan sistem operasional layaknya perusahaan-perusahaan lain tanpa adanya mengistimewakan atau memperlakukan pegawai disabilitas dengan khusus atau berbeda. Karena lagi-lagi kita harus profesional dan mereka pun juga sudah paham akan hal itu.”
(Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 mengatakan bahwa di Sunyi akan menerapkan sistem operasional layaknya perusahaan-perusahaan lain dengan memperlakukan pegawai seperti pada umumnya, namun tetap paham dengan kondisi dari pegawai disabilitas. Serupa dengan jawaban Informan 1 dan 2, berikut penjelasan informan 3:

“Hmm, ga ada sih karena di sini emang sifatnya kita akan profesional ke semua pegawai disabilitas. Ga ada perlakuan istimewa atau khusus yang gimana-gimana banget, kita masih mengikuti standar operasional layaknya perusahaan-perusahaan pada umumnya. Justru kan dengan adanya perlakuan seperti itu mereka malah merasa akan sensi karena balik lagi, mereka itu tidak suka mendapatkan perlakuan yang terkesan selalu harus dikasihani dan mendapatkan perlakuan yang berbeda. Yaa walaupun ujung-ujungnya pasti akan sesuai dengan aksesibilitas mereka sih.”
(Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 mengatakan bahwa di Sunyi sendiri tidak adanya perlakuan khusus kepada pegawai disabilitas, ia mengatakan justru dengan memberikan perlakuan seperti itu akan membuat pegawai disabilitas di Sunyi merasa belum mendapat perlakuan setara dan memungkinkan membuat mereka menjadi kurang nyaman dengan perlakuan seperti itu.

Acara Inklusif

Acara inklusif adalah acara yang dirancang untuk menyambut dan menyediakan lingkungan yang mendukung untuk semua orang, termasuk orang-orang dengan berbagai bentuk keterbatasan. Ini bertujuan untuk memfasilitasi partisipasi semua orang, tanpa memandang usia, jenis kelamin, ras, etnis, kebutuhan khusus, atau status sosial ekonomi. Selain itu, acara inklusif juga mencakup menyediakan waktu dan ruang untuk orang untuk berpartisipasi dan diberi perlakuan yang adil dan setara. Melalui hasil wawancara, ditemukan jawaban yang berbeda dari Informan terkait bentuk komunikasi yang dibangun ketika membuat suatu acara yang mengikutsertakan pegawai teman Tuli. Berikut penjelasan dari Informan 1:

“Biasanya kita bakal memastikan bahwa semua pihak dari pembuat acara, organisasi disabilitas, dan pegawai disabilitas membangun saluran komunikasi

yang terbuka dan dapat diandalkan. Tentunya kriteria ini harus dipenuhi agar semua pihak dapat mengekspresikan pandangan, masalah, dan kebutuhan mereka dengan jelas. Kemudian, kita bakal mastiin bahwa komunikasi yang dibangun antara pra pihak memiliki kesungguhan dan sikap yang saling menghormati kepada para pegawai disabilitas di sini. Lalu, berikan ruang bagi mereka untuk menyampaikan ide dan menyelesaikan masalah, dengan demikian semua pihak akan merasakan kerjasama dan keadilan dalam prosesnya. Dan pegawai disabilitas di sini juga mereka ada grup whatsapp sendiri ya, dimana mereka menggunakan itu untuk memberikan info-info kepada para temen-temen disabilitas lainnya ataupun komunitas yang mereka punya. Biasanya kayak gitu sih dan jadi efektif serta efisien juga jalanannya.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan terkait bentuk komunikasi saat mengikutsertakan pegawai disabilitas, ia mengatakan bahwa akan memastikan semua pihak sudah paham dengan kondisi dari pegawai disabilitas agar tidak adanya miss komunikasi, lalu memberikan ruang bagi pegawai disabilitas agar ikut memberi ide. Jawaban yang berbeda dilontarkan oleh Informan 2, berikut penjelasannya:

“Pastinya sebelum acara akan kita diskusikan dulu lalu briefing dengan teman-teman Sunyi, siapa aja yang terlibat, kasih tau teknis acaranya. Pada saat acara mulai pun mereka tidak kami lepas begitu saja tapi akan kita temenin manakala ada kendala atau sesuatu yang terjadi di luar dugaan kan kita juga harus siap-siap hahaha.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa biasanya mereka akan melakukan *briefing* dengan teman-teman Sunyi, dan pada saat acara sudah di mulai ia mengatakan tidak meninggalkan para pegawai disabilitas tanpa pantauan, menghindari kejadian yang tidak diinginkan. Jawaban lainnya juga dilontarkan oleh Informan 3 mengenai bentuk komunikasi di acara yang melibatkan pegawai disabilitas. Berikut penjelasannya:

“Ya pastinya kita butuh juru bahasa dan aksesibilitas jadi bisa ada pihak keluar yang kesini, jadi kita ga cuma mementingkan pihak luar aja kita juga mementingkan temen-temen yang ada di sini pastinya mereka membutuhkan aksesibilitas, karna aku kan juru bahasa isyarat jadi aku yang ditarik hahah. Gitu sih tapi kita juga apa ya, pastinya memastikan bahwa kedua belah pihak itu terkoneksi dengan baik, dengan nyaman tanpa ada hambatan. Kalau misalnya di kelas academy yang menjadi mentornya ya barista-barista senior kami, bukan lagi kita manggil orang lain jadi emang udah diserahkan ke mereka.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa untuk membuat acara inklusif pastinya ia akan mengundang juru bahasa yang sudah bersertifikat, selain itu juga sudah dipastikan tempatnya akan mencukupi dari aksesibilitas. Tak dapat dipungkiri bahwa jika senior-senior pegawai yang ada di Sunyi juga dapat menjadi mentor ketika acara diadakan. Berikutnya adalah terkait siapa saja yang terlibat dalam

pembuatan acara yang diadakan dan bagaimana tanggapan dari masyarakat. Berikut penjelasan dari Informan 1:

“Hmm Sunyi Academy ini kan sebenarnya pelatihan buat disabilitas dan melibatkan dari teman-teman disabilitas di sini, saya sebagai founder dan dibantu oleh para staff lain, tanggapannya sih positif karna selama ini Sunyi Academy berangkat dari sponsor dan banyak perusahaan yang ngantri buat sponsorin kita. Contohnya dari bank CIMB yang mensponsori kita untuk mendidik 80 anak disabilitas. Jadi mereka tuh positif sekali dan masyarakat tuh seneng, kenapa? Karena kita selalu bilang bahwa setiap pembelian kopi yang kalian beli, ujung-ujungnya akan kita pakai untuk mereka lagi. Apa yang terjadi? Loyalitas terhadap konsumen karna mereka merasa pun puas kita pun senang dengan mendapatkan feedback yang baik kayak gitu.” (Wawancara, Mario, 14 April, 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa yang terlibat dalam acara yang dibuat seperti Sunyi Academy ini ialah bisa dari semua teman pegawai disabilitas, para kaum disabilitas dan non disabilitas pun juga bisa ikut. Untuk respon yang didapat cukup positif yang mana mendapat sponsor dari suatu institusi dan mendapat loyalitas dari konsumen. Jawaban serupa dari Informan 2. Berikut penjelasannya:

“Yang terlibat sudah pasti temen-temen Sunyi yaitu pegawai disabilitas, kemudian juga ada peserta yang non disabilitas ingin ikut merasakan berinteraksi dengan temen-temen di sini. Untuk tanggapannya Alhamdulillah mendapat respon yang positif dan bahkan sampai ada beberapa orang yang selalu minta untuk diadakan terus-terusan.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa yang terlibat di acara ini ialah pegawai disabilitas, kaum penyandang disabilitas dan non disabilitas. Untuk responnya pun juga positif yang didapatkan dari masyarakat. Jawaban berbeda diberikan oleh Informan 3, berikut penjelasannya:

“Eee..Tergantung Sunyi Academy ini kan sebenarnya kita memfasilitasi umum disabilitas umum, kemudian yang terlibat jadi mentor ya karna kita experet barista ya kita panggil aja temen-temen barista kita, tapi ada juga kalanya kita panggil profesional orang, kayak kita pernah ada kelas job pre-peretion dimana itu ngomongin soal HR karna di sini kita gapunya expert hr maka kita juga panggil pihak luar dan pihak luar pun yang kita panggil adalah yang bener-bener sudah aware soal situasi kami, soal Sunyi, soal disabilitas. Kalo soal tanggapan pastinya mendapat respon yang positif ya baik dari internal dan eksternal karna di sini kita juga kan sistemnya mengajak temen disabilitas dan tentunya dampak dengan adanya ini bisa dilirik dengan para institusi dan juga jadinya ngebantu program ini jadi berjalan dengan cukup baik.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa Sunyi Academy ini dibuat untuk memfasilitasi semua orang agar terlibat, biasanya acara yang dilakukan sudah pasti akan mengikutsertakan orang yang sudah expert dibidangnya. Untuk respon yang di dapat ialah positif dari eksternal, yang mana menjadi jembatan untuk para

institusi untuk melirik usaha coffee shop ini. Tak jauh berbeda dengan jawaban dari Informan 4. Berikut penjelasannya:

Di situ yang ikut ada pegawai Sunyi, aku, Mario, Aldo, teman-teman Sunyi, dan para peserta yang ingin ikut bergabung bisa dari non disabilitas. Responnya sangat positif dari orang banyak.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 menjelaskan bahwa yang terlibat dalam acara yang diadakan adalah pegawai disabilitasnya dan teman-teman non disabilitas pun juga bisa ikut serta. Dari respon yang di dapat tentunya positif terhadap Sunyi.

Pada pembahasan di bagian implementasi ini, dapat disimpulkan pada aspek bahasa inklusif, bahwa sudah ditemukan banyaknya konsumen yang paham dalam penggunaan bahasa isyarat yang digunakan di Sunyi House. Kemudian, pada aspek interaksi inklusif Sunyi House sudah memfasilitasi dengan membuat platform dalam bentuk survey di Instagram Sunyi House untuk memberikan saran dan opini melalui media sosial. Pada aspek pengambilan keputusan sudah terlaksana dengan baik hal ini dapat dilihat dari Semua pegawai disabilitas sudah bekerja dengan cara inisiatif yang tinggi. Lalu pada aspek acara inklusif, Sunyi House sudah berhasil mengikutsertakan para kaum disabilitas maupun non disabilitas. Hal yang menarik ialah ketiga Informan menyebutkan bahwa tidak adanya perlakuan khusus yang diberikan kepada pegawai teman Tuli.

Tabel 4.1. *Inclusive Communication Guide*

Deskripsi	Mario	Aldo	Tamia	Theresia
Bahasa Inklusif	Paham dengan bahasa inklusif, sudah memiliki sertifikat BISINDO	Paham dengan bahasa inklusif, sering berkomunikasi dengan teman Tuli	Paham dengan bahasa inklusif, menjadi juru bahasa isyarat	Paham dengan bahasa inklusif sebagai kaum teman Tuli
Interaksi Inklusif	Mengikutsertakan pegawai disabilitas dalam semua kegiatan	Saling berinteraksi dengan semua pegawai, dan tidak ada gap diantara mereka. menyediakan ruang masyarakat untuk memberikan	Saling bekerjasama dengan para team masing2. Mengadakan survei yang menarik melalui instagram story untuk memfasilitasi kritik dan saran ke	Mendapat kemudahan dalma berinteraksi karena lingkungannya sudah menerima keadaannya.

		opini ke Sunyi	Sunyi.	
Pengambilan Keputusan Inklusif	Mengambil keputusan yang melibatkan para pihak Sunyi. Kebijakan yang sudah dibuat pastinya menguntungkan kedua belah pihak. Tidak adanya perlakuan khusus	Memberikan kesempatan kepada pegawai disabilitas untuk mengambil keputusan yang dihadapkan ke mereka. Memastikan pegawai disabilitas mendapatkan pekerjaan sesuai porsinya. Tidak adanya perlakuan khusus	Tidak ada perlakuan khusus pada pegawai disabilitas	Diberi ruang kesempatan untuk ikut terlibat dalam memberikan ide dan saran untuk kegiatan yang ada di Sunyi
Acara Inklusif	Mengikutsertakan semua orang dalam program acara yang diadakan Sunyi. Acara ini dibuat untuk menjadi tempat bersosialisasi antar penyandang disabilitas dengan non disabilitas.	Tiap mau diadakan acara selalu mengikutsertakan para pegawai disabilitas.	Selalu mengikutsertakan pegawai disabilitas dalam semua acara yang dibuat dan tak jarang juga mengundang orang yang paham dengan keadaan lingkungan Sunyi.	Diikutsertakan dalam semua acara Sunyi sebagai pegawai.

4.2.5. Evaluasi dalam Strategi Komunikasi Inklusif

Menurut Wrigstone dalam (Fatika, 2019), evaluasi merupakan sebuah penaksiran terhadap perkembangan dan kemajuan ke arah tujuan atau beberapa nilai yang suda ditetapkan. Sedangkan jika dalam perusahaan, evaluasi adalah tolak ukur pada efektivitas strategi untuk upaya mencapai tujuan bagi perusahaan. Dalam hal ini dapat dilihat dari bagaimana pegawai disabilitas terlibat dalam kegiatan terencana guna mengukur, menilai, dan melihat keberhasilan selama proses pekerjaan. Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi apa yang berhasil dan apa yang tidak berhasil dari strategi komunikasi, dan membantu Sunyi House untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif serta memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

Pada penjelasan di bagian evaluasi berisi tanggapan Informan terkait pemahamannya mengenai evaluasi yang terjadi dalam strategi komunikasi inklusif di Sunyi House yang dibagi ke dalam 4 indikator yaitu bentuk evaluasi, permasalahan dalam bekerja, tolak ukur pencapaian, dan antisipasi masalah komunikasi. Melalui hasil wawancara dengan keempat Informan terdapat jawaban yang beragam di tiap indikatornya. penulis sudah mengumpulkan tanggapan mengenai bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan di Sunyi, berikut penjelasan Informan 1:

“Oh evaluasi kerja, operasional, itu dilakukan seminggu sekali, kita ngecek dari tiap karyawan apakah ada yang bermasalah kah? Sesimple placement kursinya ada yang salah kah? Pembayarannya ada yang salah kah? teman kalian ada yang salah kah? Atau ada sistem yang bisa kita *improve*? Kalau evaluasi marketing itu lebih ke arah bagaimana konten seperti ini berhasil atau tidak? Ada kegiatan apa? Kenapa kegiatannya seperti itu? Yang namanya perusahaan evaluasi itu wajib diadakan.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bagaimana bentuk evaluasi yang terjadi di Sunyi adalah selalu dilakukan evaluasi selama seminggu sekali, dari evaluasi tersebut biasanya akan ditanya kepada tiap karyawan terkait permasalahan atau kendala yang terjadi selama bekerja. Jika ada maka di cari solusi ketika saat evaluasi berlangsung. Terdapat kemiripan dari jawaban yang dilontarkan Informan 1 dan 2, berikut penjelasan Informan 2:

“Oke evaluasi, biasanya kita evaluasi kerja kalo saya kan operasional jadi lebih ke ‘oke anak-anak jadi gimana kerja hari ini, ada kesulitan apa ngga? dulu itu ada barista kita satu tangan dia tidak bisa menggunakan mesin kopi yang diputar nah tapi dituas, nah jadi waktu itu kita modifikasi alatnya. Jadi karyawan kita yang mempunyai kesulitan akan ditanyakan ke kita bagaimana solusinya nah biasanya selain evaluasi itu bukan ahanya kesulitan aja, ya misalkan kerjanya bagus bakal kita apresiasi saat evaluasi, kalo ada apa-apa kita pelajari, kita eliminate, jadi evaluasi itu kita lakukan ketika misalkan ada 1 problem, bedanya kita lebih horizontal aja ga terpaku atasan sama atasan dan bawahan hanya sama bawahan aja.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bentuk evaluasi yang terjadi di Sunyi adalah dengan menanyakan progress selama bekerja, bahkan beberapa waktu lalu terdapat pegawai yang tidak bisa menggunakan mesin yang tersedia, sehingga dari situ lah atasan mulai menyesuaikan dengan kebutuhan yang sesuai dengan kemampuan dari pegawai disabilitas tersebut. Ia menambahkan ketika saat evaluasi akan selalu ada apresiasi jika dari pegawainya melakukan sesuatu yang

berdampak positif. Berbeda juga dengan jawaban yang diberikan Informan 3, berikut penjelasannya:

“Salah satu evaluasi itu forum kemudian dari temen-temen CEO ada evaluasi sendiri jadi ada levelnya dari lingkungan karyawan kemudian lingkungan CEO, kemudian dari situ kita compare apa yang mesti kita perbaiki, kita juga komunikasikan mungkin dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan kita juga. Jujur sebenarnya biasanya itu kan 3 bulan, kalo di CEO itu waktunya ga konsisten jadi kadang bisa tiba-tiba rapat jadi situasional sih.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa evaluasi yang sering dilakukan akan ada forum dari tiap divisi yang nantinya hasil evaluasi tersebut dikumpulkan dan dijadikan bahan evaluasi lebih baik untuk kedepannya. Kemudian terdapat pandangan dari satu informan mengenai cara mengukur ketercapaian program yang berdampak baik di Sunyi. Berikut penjelasan dari Informan 1:

“Itu dilihat dari seberapa banyaknya masyarakat benar-bener terinklusi didalamnya, pemerintah udah bikin measurenya kok 1 persen, kalau belum 1 persen tentang inklusi itu, inklusi kemana, siapa yang inklusif? kedua ya gimana masyarakat yang diinklusi itu, merasa terinklusi ga? Apakah mereka kecewa atau merasa tidak sesuai, Motivasi karyawannya seperti apa? Kalau mereka merasa nyaman, dan ternyata di sini betah slama 4 tahun seperti karyawan saya, berarti i did something good kan. Kalau dari masyarakat mah simple, ketika bikin konten di sosmed i don't need likes, saya gak perlu likesnya mau sejuta, silahkan tapi tanda panah dan save itu penting karna itu satu langkah penting untuk *call to action*.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 mengatakan bahwa cara mengukur suatu program tersebut berhasil atau tidak adalah dengan cara melihat apakah masyarakat sudah terinklusi atau belum. Lalu melihat dari sisi pegawainya apakah mereka nyaman atau tidak, jika nyaman dapat diartikan sudah berhasil dalam mencapai target yang dituju di mana tujuan Sunyi memang menjadi sarana teman disabilitas untuk berinteraksi dengan masyarakat. Kemudian, keempat Informan juga memberikan pandangan terhadap kendala yang ditemui selama bekerja dan cara mengatasinya. Berikut penjelasan dari Informan 1:

“Kita ini kan daerah yang sangat strategis sehingga pelanggan kita melebihi prediksi kita, dan apa yang terjadi? Kita hanya bisa melayani secara optimal yang sesuai dengan kapasitas kita. Di luar kapasitas kita yang ga optimal mereka akan berikan bintang 4 ke bawah. Masalah ini yang sampe sekarang terjadi. Kita hanya bisa melayani kapasitas 70 pelanggan, kalau 140 orang yang datang, 70

orang ga ke handle dan kita gamau itu terjadi. Kendala yang terjadi dengan konsumen sih, pelan-pelan bisa terselesaikan, karna kalo ada masalah yang terjadi sama pegawai kita biasanya bisa tulis di kertas atau hp yang nantinya itu jadikan bahan evaluasi dan dicarikan solusinya bagaimana.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan terkait kendala yang ditemui selama di Sunyi adalah kerap kali kapasitas yang tidak sesuai dengan pengunjung, hal tersebut yang menurutnya masih sering terjadi. Ia juga menambahkan jika terdapat kendala oleh pegawai maka akan disediakan kertas untuk menulis kendala yang terjadi lalu dicarikan solusi bersama. serupa dengan jawaban Informan 1, berikut penjelasan Informan 2:

“Pastinya saya cari jalan keluarnya misalkan waktu itu lagi rame tiba-tiba head dapur hectic banget jadi saya bantu turun dan bantuin mereka saya akan ikut campur ke dalam mereka dalam pengambilan keputusan ‘oke bagus apa baiknya apa’, ‘iya mas baiknya seperti ini mas’ jadi mereka pun juga akan nyari solusinya sendiri. Intinya kalo ada masalah, pasti semua ikut turun tangan untuk menyelesaikan bareng-bareng.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan tiap ada kendala ia selalu membantu untuk turun langsung membantu. Tak jarang dari pegawai disabilitasnya yang memberikan solusi untuk mencari jalan keluar. Dengan kata lain ketika ada masalah semua pihak yang ada di Sunyi terlibat. Jawaban yang serupa juga dibeirikan oleh Informan 3, berikut penjelasannya:

“Eeee tergantung ya, tergantung kendalanya seperti apa kalo emang kendalanya dari pegawai langsung ya mungkin aku bisa langsung approach kalo emang bisa diselesaikan secara individu, trus kalo ada problem dari pelanggan yang mungkin emang udah kelewat wajar dengan si pegawainya itu bisa aku bantu langsung atau kalo emang butuh CEO ya kita secara tim bisa cari solusi.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa ketika ada kendala kemungkinan ia akan langsung menanganinya jika memang kendala tersebut cukup sulit untuk ditangani pegawai disabilitas sendiri. tak jarang ketika memang pegawai disabilitas kesulitan bisa langsung menghubungi atasan. Berbeda dengan tanggapan yang diberikan oleh Informan 4, berikut penjelasannya:

“Ya itu kadang mereka ada yang dateng kesini ga tau kalo ternyata pegawainya Tuli semua, jadi kadang apa yang mereka omongin itu kita ga ngerti, tapi

untungnya di setiap branch selalu ada satu orang yang bisa komu006Eikasi secara verbal biar bisa ngebantu kita.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 menjelaskan kendala yang sering ia temui adalah ketika ditemui konsumen yang belum tahu bahwasanya pegawai di Sunyi semuanya teman Tuli. Sehingga terkadang ketika konsumen memesan menggunakan bahasa verbal, ia kurang begitu paham. Walau begitu di setiap cabang Sunyi selalu ditemani oleh staff Sunyi yang dapat berbicara verbal atau teman dengar. Kemudian, keempat Informan memberikan penjelasan terkait cara mengantisipasi dari adanya miskomunikasi yang terjadi ketika bekerja. Hasil dari wawancara, terdapat jawaban yang beragam dari tiap informan, berikut penjelasan dari informan 1:

“Oke baik, miss komunikasi itu jadi bahasa isyarat, kita ada perbedaan dengan bahasa indonesia, jadi sistem mereka tuh kalo kita punya SPOK mereka tuh adanya OPKS, nasi goreng-makan-saya artinya saya makan nasi goreng. Jadi kebalik bahasanya sedikit mirip dengan orang jepang, objektif dulu di awal baru predikat selanjutnya. Nah itu sering ada misskom. Cara ngadepinnya ya lebih ke arah, kalau kita kasih tugas ga cuma lisan tapi tertulis juga makanya kita punya Whatsapp grup, jadi mereka pun juga paham dan ga kebalik-balik ga salah paham.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa miss komunikasi sering terjadi karena teman Tuli biasanya berkomunikasi dengan sistem yang berbeda dari bahasa verbal, yang mana penggunaan bahasa mereka dimulai dengan objektif dulu baru predikat, sehingga dari hal itu yang kerap kali membuat teman dengan mengalami miss komunikasi dengan teman Tuli atau pegawai disabilitas. Untuk mengantisipasi masalah miss komunikasi yang terjadi, biasanya Informan akan menyampaikan terlebih dulu melalui grup Whatsapp, agar ketika mulai bekerja tidak ada lagi yang salah. Berbeda jawaban dengan Informan 2, berikut penjelasannya:

“Miss komunikasi pasti sering terjadi, kenapa? Karna yang satu menggunakan bahasa isyarat yang satu menggunakan bahasa verbal. Kadang ga sadar gitu kan. Nah jadi salah satunya cara adalah ya kita coba bangun terus komunikasi yang baik, caranya gimana? Saya yang harus belajar bahasa isyarat sama mereka, karna kalo mereka untuk belajar bahasa kita udah ga bisa dong, jadi kita yang harus lebih masuk ke mereka. Karna kita ingin memberikan askebilitas kepada mereka, kita bisa bahsa isyarat. Ya namanya jg manusia kan kita gausa berhenti di satu titik kita harus belajar terus-terusan agar ga ada lagi yang miss komunikasi.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan kendala yang ditemukan yaitu karena yang satu menggunakan bahasa isyarat sementara yang satunya lagi menggunakan bahasa verbal. Untuk mengantisipasi miss komunikasi tersebut biasanya Informan akan terus mencoba bangun komunikasi dengan cara belajar bahasa isyarat dengan pegawai disabilitas di Sunyi, karena mau bagaimana pun orang yang *aware* dengan konsep yang diterapkan Sunyi maka secara tidak langsung diharapkan mampu mengerti bahasa isyarat. Berbeda dengan jawaban yang diberikan oleh Informan 3, berikut penjelesannya:

“Mengantisipasi ya, kita melakukan namanya komunikasi total sih, jadi ga cuman isyarat jadi by ketikan, jadi kita juga bisa memastikan mereka menangkap apa yang kita sampaikan apa ngga, kita juga mencoba untuk menangkap apa yang mereka sampaikan, sebenarnya miss komunikasi di sini menjadi bumbu lah buat kita kerja di sini, pasti ada kok miss kom, dan pasti ada dampaknya tapi dari situ kita belajar terus di kedepannya.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan cara agar tidak terjadi miss komunikasi adalah dengan melakukan komunikasi total dengan para staff dan pegawai, serta Informan juga akan memastikan apakah para pegawai disabilitas paham dengan yang disampaikan sebelum kegiatan atau belum. Namun walaupun sering terjadinya miss komunikasi ia menganggap itu adalah hal yang wajar terjadi dan akan menjadi pembelajaran di kedepannya. Berbeda tanggapan dengan jawaban yang diberikan oleh Informan 4, berikut penjelasannya:

“Di sini pastinya selalu ada diskusi sebelum mulai bekerja dan saling kasih informasi supaya ga ada yang miss komunikasi. Tentunya juga kalau dari aku akan berkomunikasi penuh dengan para pegawai lainnya lewat Whatsapp grup.” (Wawancara, Theresia, 14 April 2023)

Informan 4 menjelaskan bahwa tiap sebelum mulai bekerja selalu ada namanya diskusi bersama untuk mencegah adanya miss komunikasi. Ia juga menyebutkan bahwa akan berkomunikasi melalui Whatsapp grup kepada pegawai lainnya.

Pada pembahasan di bagian evaluasi ini, dapat disimpulkan bahwa bentuk evaluasi yang dilakukan oleh Sunyi House berupa komunikasi informal antar pihak internal Sunyi. Selain itu ditemukan pada proses rutinitas evaluasinya

belum dilakukan secara berkala atau konsisten, yang mana hal ini tidak sejalan dengan penjelasan konsep evaluasi pada strategi komunikasi.

4.3. Diskusi Teoritik

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan yaitu mengenai komunikasi inklusi yang diterapkan Sunyi House of Coffee and hope dalam praktik strategi komunikasi inklusi, konsep ini sejalan dengan pengertian strategi komunikasi menurut Hafied Cangara dalam (Fadhillah, 2021). Strategi ini diadopsi untuk memastikan bahwa semua orang di Sunyi House merasa aman, terlindungi, dan dihargai. Selain itu, untuk menciptakan iklim yang inklusif melalui komunikasi aktif yang didorong oleh keterlibatan bersama dan nilai budaya yang bertanggung jawab. Berdasarkan temuan penelitian dari (Alvi, 2018) yang menyatakan untuk memastikan pesan disampaikan dengan cara menjangkau khalayak seluas mungkin adalah menggunakan komunikasi inklusi.

Adanya komunikasi inklusi ini juga memperluas ruang untuk partisipasi komunitas dengan cara mewujudkan peluang dari segi dialog dan kolaborasi antara semua orang yang ada di Sunyi House. Adapun hal ini mencakup cara melakukan pemodelan perilaku yang positif, mengedukasi anggota komunitas tentang nilai-nilai inklusif, memfasilitasi komunikasi yang berlipat ganda, dan menyediakan wadah bagi partisipasi sebagai bentuk dukungan untuk peluncuran layanan berbasis komunikasi inklusif. Maka dari itu, penelitian ini hendak mengeksplorasi bagaimana seluruh pihak Sunyi House dalam menerapkan komunikasi inklusif yang di dalamnya terdapat bahasa inklusif, interaksi inklusif, pengambilan keputusan inklusif, dan acara inklusif hal ini sesuai dengan tahapan komunikasi inklusi dalam penelitian (Syamsyiah, 2021).

Hal tersebut juga tentunya di dorong dengan rasa penerimaan, pengakuan, dan kesadaran yang dapat dirasakan oleh pegawai disabilitas di Sunyi House itu sendiri. Penelitian ini menggunakan Teori Interaksionisme Simbolik yang dikemukakan George Herbert untuk menguatkan penerapan yang dilakukan antara pegawai disabilitas dengan masyarakat agar dapat berinteraksi dengan efektif. Penggunaan teori ini berupaya juga guna memberdayakan orang dengan

disabilitas dan meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan beraktivitas di masyarakat yang luas (Bachtiar, 2015).

Berangkat dari permasalahan tersebut, maka penulis merasa penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan. Pertama, seperti yang diketahui bahwa pegawai disabilitas masih minim dalam kehadirannya di dunia pekerjaan. Hal ini berakar dari masih banyaknya stigma dan ketidakpedulian terhadap penyandang disabilitas, stigma ini muncul dari struktur sosial yang masih memisahkan penyandang disabilitas dari masyarakat dan merasa dirinya tidak akan diterima. Kedua, masih kurangnya pemahaman terkait isu disabilitas, karena tak sedikit pemberi kerja belum memahami keterbatasan mereka dan berpikir bahwa mereka tidak mampu berkembang di dalam pekerjaan. Ketiga, kurangnya akses pendidikan yang tepat untuk penyandang disabilitas dalam mempersiapkan diri di dunia kerja, sehingga hal itu lah yang menurunkan peluang mereka untuk menemukan pekerjaan yang sesuai dan dapat diterima. Hal ini yang mendasari ketertarikan penulis untuk mengkaji lebih dalam pada Sunyi House yang mana berhasil menggandeng para penyandang disabilitas untuk dijadikan rekan kerja, dan tentunya terdapat inklusivitas di dalamnya.

Kehadiran penyandang disabilitas dalam dunia kerja bukanlah hal yang baru. Namun, tak bisa dipungkiri bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang memandang sebelah mata pegawai disabilitas. Seperti yang dijelaskan pada jurnal (Anggraini, 2019) fenomena ini bukan hanya terjadi di Indonesia saja, melainkan di berbagai negara pun masih terdapat diskriminasi kepada penyandang disabilitas atau pegawai disabilitas. Maka untuk menyiasati agar kejadian tersebut tidak semakin meluas adalah dengan mulai membuka lapangan pekerjaan untuk penyandang disabilitas, dibekali dengan pengalaman dan pengetahuan terkait isu disabilitas, serta melakukan komunikasi bersifat inklusif seperti yang diterapkan oleh Sunyi House.

Hal ini sudah bisa dilihat bahwa dari semua pihak Sunyi House mengerti mengenai pengertian inklusivitas itu adalah suatu hal yang tidak membedakan siapa pun. Sehingga, dapat dikatakan mereka lah yang akan memberikan pelayanan serta aksesibilitas kepada pengunjung dengan menerapkan sistem yang sesuai dengan mereka. Selain itu, salah satu Informan pada penelitian ini yang

mana ia seorang penyandang disabilitas Tuli merasa dirinya sudah mendapat penerimaan di lingkungan sekitar. Sebagaimana, yang dikatakan Elizabeth Harlock dalam (Anggraini, 2019) di mana seseorang akan dilibatkan dalam aktivitas atau organisasi tanpa memandang kondisinya. Hal ini sesuai dengan konsep Sunyi House yang memang khusus mempekerjakan penyandang disabilitas.

Selanjutnya seiring dengan perkembangan masyarakat saat ini, mereka sudah mulai bisa menerima kehadiran pegawai disabilitas. Adanya penerimaan tersebut tentunya bukan hanya berlandaskan menerima secara singkat, tetapi ia harus paham dengan kondisi penyandang disabilitas, paham sepenuhnya dalam memberikan dukungan emosional dan komunikatif, serta mau *effort* untuk memberikan hasil yang terbaik dalam memberdayakan penyandang disabilitas (Wardhani, 2018) pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang di dapat dari salah satu Informan yang merupakan *owner* dari Sunyi House. Penulis mendapatkan pernyataan bahwa untuk menjadi seseorang yang inklusif harus berdasarkan dari diri sendiri dan niat tanpa paksaan, serta bukan hanya muncul karena simpati melainkan empati. Sebagaimana yang dikatakan oleh Abraham Maslow dalam elemen nilai inklusi, bahwa kesadaran diri adalah mengerti dan paham dengan siapa diri kita berinteraksi, potensi apa yang kita miliki, dan mengetahui langkah apa yang kita ambil (Masbur, 2015).

Budaya kerja yang ada di Sunyi juga menerapkan sistem kekeluargaan dan memberikan suasana yang nyaman untuk pegawai disabilitas maupun para pengunjung yang mana hal ini tentunya juga sudah memenuhi aksesibilitas untuk dapat menunjang kebutuhan bagi dua pihak. Hal ini sesuai dengan pasal 18 terkait hak aksesibilitas penyandang disabilitas dalam jurnal (Fahdhurohman, 2021) yang menyatakan penyandang disabilitas mendapatkan aksesibilitas yang memadai serta untuk memanfaatkan fasilitas publik dan akomodasi yang layak bagi setiap individu. Sunyi sendiri sudah menyediakan simbol-simbol atau tanda petunjuk yang menggunakan tulisan *braille*, menggunakan lampu yang cukup banyak karena mereka tahu teman Tuli sangat terbantu dengan pencahayaan yang terang, mereka mengatakan cahaya adalah salah satu akses yang memudahkan untuk berkomunikasi secara visual.

Hal ini merupakan suatu bentuk perwujudan komunikasi inklusi melalui ketersediaan fasilitas (Alvi, 2018). Walaupun sudah dibantu dengan fasilitas tersebut, tak sedikit pengunjung yang masih ragu atau takut untuk berkomunikasi dengan pegawai disabilitas di Sunyi, namun dari pihak Sunyi tentunya siap membantu ketika pengunjung kesulitan. Karena sebenarnya tujuan dari Sunyi selain menjadi tempat bersantai bisa juga menjadi tempat bertukar pengetahuan dan pengalaman, yang di mana dapat menimbulkan suatu interaksi inklusif.

Selanjutnya dalam segi perencanaan, penulis mendapat hasil dari proses wawancara dengan Informan yang menyatakan dalam proses awal berdirinya Sunyi terdapat keunggulan serta pembeda dari café pada umumnya, yakni Sunyi House akan didedikasikan bagi pada penyandang disabilitas yang memang ingin memperjuangkan hak dan keadilannya, selain itu ingin meningkatkan kesadaran dan empati dari masyarakat luas. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang ada pada penelitian (Yatim, 2018) menyebutkan jika ingin berinteraksi dengan kaum disabilitas maka harus dari kemauan diri sendiri untuk dapat memahami kondisi mereka.

Kemudian melalui hasil wawancara yang di dapat dalam implementasi inklusi di dunia kerja, Sunyi House tidak menetapkan standar pendidikan khusus sebagai pegawai, karena ia sadar bahwa penyandang disabilitas memiliki keterbatasan dalam akses pendidikan pada umumnya. Di mana hal tersebut sejalan dengan pemahaman *inclusive workplace* yang menerapkan sistem penerimaan tanpa membeda-bedakan pihak mana pun dan bersedia mengajari dari yang tidak bisa apa-apa menjadi orang yang lebih berkualitas di kemudian hari, hal ini sesuai dengan penjelasan yang ada pada jurnal (Jauhari, 2017). Begitupun pada bagian implementasi, semua pihak Sunyi berkontribusi baik dari berkomunikasi, berinteraksi, serta membuka kesempatan pegawai disabilitas untuk memberikan ide merupakan suatu hal yang dapat memberdayakan penyandang disabilitas upaya berekspresi dan mematahkan stigma kaum penyandang disabilitas tidak bisa melakukan apa-apa.

Pada bagian evaluasi yang terjadi di Sunyi House, penulis mendapatkan hasil bahwa bentuk evaluasinya masih dijalankan dengan menggunakan komunikasi informal antar pihak internal Sunyi, yang mana sistemnya akan saling

menanyakan progress di tiap kendala yang sekiranya di dapat oleh para pegawai disabilitasnya. Penulis menemukan beberapa jawaban yang berbeda dari tiap Informan mengenai *timeline* harian evaluasinya, di mana hal tersebut belum dikatakan proses evaluasi secara berkala dan konsisten. Sehingga pada bagian tahap evaluasi, Sunyi House belum sepenuhnya sesuai dengan pengertian strategi komunikasi dalam (Yatim, 2018) menyebutkan bahwa dalam tahap evaluasi pada suatu perusahaan atau organisasi baiknya dilakukan secara konsisten dan sesuai peraturan yang sudah ditentukan.

Penulis menemukan temuan yang menarik dari hasil penelitian ini, yakni pegawai disabilitas di Sunyi sudah bekerja dengan inisiatif yang tinggi. Selain memberikan ide dan masukan atau menjadi talent di media sosial Sunyi, sikap dan tindakan pegawai disabilitas Sunyi perlu di apresiasi tinggi karena di beberapa kendala yang pernah di alami, seperti salah dalam memberi makanan yang dipesan atau telat dalam mengantarnya. Pegawai disabilitas akan mengambil tindakan yaitu, menunduk untuk meminta maaf dan berinisiatif untuk memberikan menu tambahan yang sebenarnya tidak di pesan oleh pengunjung. Hal tersebut justru membuat pengunjung kagum hingga membagikan momennya di media sosialnya, sehingga dari situ pegawai disabilitas khususnya yang bekerja di Sunyi mendapat apresiasi dan pandangan sangat baik dari masyarakat. Sejalan dengan fenomena tersebut, secara tidak langsung Sunyi berhasil merepresentasikan tindakan serta komunikasi yang inklusif.

Dari hasil eksplorasi yang disebutkan sebelumnya, kebaruan yang ditemukan pada penelitian ini yaitu mengenai penggunaan Teori Interaksionisme Simbolik menurut Hafied Cangara dalam praktik strategi komunikasi inklusi. Jika penulis melihat dari literatur dengan mengacu pada penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian yang membahas mengenai strategi komunikasi inklusi yang terjadi di Sunyi House of Coffee and Hope dengan menggunakan Teori Interaksionisme Simbolik. Penulis hanya menemukan pembahasan sejenis yakni berjudul “Pendekatan Komunikasi Inklusif untuk Pemberdayaan Difabel dalam Program RINDI di Desa Sendangtirto Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman”. Persamaannya hanya pada pembahasan terkait komunikasi inklusifnya, selain itu mengenai objek dan subjek pada penelitian kali ini sangat berbeda.