

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian yang penulis lakukan dan yang telah dibahas secara ekstensif di setiap bab akan dibahas dalam temuan bab ini. Penulis mengaitkan temuan-temuan ini dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui bagaimana komunikasi inklusif diimplementasikan, dalam kesimpulannya. Sunyi House of Coffee and Hope dengan menggunakan praktik strategi komunikasi iniklusif dan dibantu oleh Teori Interaksionisme Simbolik. Walaupun penulis menggunakan konsep strategi komunikasi inklusi yang dapat dikatakan sudah banyak dibahas oleh penelitian sebelumnya. Namun, jika di riset kembali penelitian ini juga dapat memunculkan kebaruan dalam bidang Ilmu Komunikasi dikarenakan belum ditemukannya kajian literatur yang membahas mengenai strategi komunikasi inklusi diterapkan pada coffee shop yang pegawainya merupakan kaum penyandang disabilitas. Karenanya objek pada penelitian ini yaitu strategi komunikasi inklusi, sedangkan subjek yang digunakan pada penelitian ini berfokus pada café Sunyi House of Coffee and Hope.

Penelitian ini hendak mengeksplorasi dari bagaimana penerapan strategi komunikasi inklusi Sunyi House untuk dapat menghasilkan suatu nilai yang inklusif dibantu dengan Teori Interaksionisme Simbolik upaya mengetahui seperti apa aktivitas yang dilakukan di Sunyi. Apakah strategi komunikasi inklusi yang mereka terapkan dapat membantu pekerjaan para pegawai disabilitas serta memenuhi nilai inklusivitas atau tidak. Dengan mempertimbangkan isu-isu tersebut, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan karena masih ada kesenjangan dalam fenomena ini yang diakui oleh para penyandang disabilitas.

Untuk memperoleh hasil dari penelitian, penulis telah mengumpulkan hasil dari wawancara bersama 4 Informan yang di mana Informan tersebut ialah *owner* Sunyi House, CEO Sunyi House, HR Sunyi House, dan pegawai disabilitas Sunyi House. Informan tersebut dipilih oleh penulis karena penulis merasa mereka dapat memberikan jawaban dari konsep dan tujuan yang ingin dicari oleh penulis, serta bisa melihat dari sudut pandang berbagai sisi dimulai dari seorang

yang memang mencetuskan café inklusif, seorang yang paham akan kondisi penyandang disabilitas, hingga seorang yang memang dirinya perlu mendapat atensi lebih dari masyarakat yaitu pegawai disabilitasnya sendiri. Sehingga dari jawaban mereka terkumpul berbagai perspektif yang menarik.

Pertama, temuan yang berhasil ditemukan dari penelitian ini yaitu mengenai komunikasi inklusif dan nilai inklusif dapat dilihat melalui praktik strategi komunikasi inklusi yang diterapkan oleh Sunyi House. Sebagaimana contoh sederhananya yaitu keempat Informan memiliki pandangan yang sama bahwa Sunyi House membudayakan sistem kekeluargaan, paham akan nilai inklusif, dan tidak membatasi diri untuk saling membaaur antara atasan dan pegawai. Mereka berhasil mematahkan stigma penyandang disabilitas tidak bisa berkontribusi dengan lingkungan masyarakat, namun nyatanya perusahaan saat ini sudah mulai beradaptasi dan menerima penyandang disabilitas sebagai pegawainya. Walaupun memang belum terlalu banyak tetapi itu bukan penghalang bagi masyarakat luas untuk *aware* terhadap kebutuhan sesama manusia terlebih tidak membeda-bedakannya. Berkat penelitian ini, juga ditemukan bahwa untuk ada kemauan belajar bahasa isyarat atau mau berinteraksi dengan penyandang disabilitas, orang tersebut sudah termasuk menerapkan nilai inklusi.

Kedua, temuan yang berhasil di dapat ialah mengenai café Sunyi ini bukan hanya sebagai tempat bersantai untuk meminum kopi, melainkan menjadi tempat atau wadah yang dapat menjembatani para kaum penyandang disabilitas dengan non disabilitas. Hal tersebut menjelaskan bahwa Sunyi bisa membangun sikap empati masyarakat atau pengunjung yang datang ke Sunyi House mendapatkan pengalaman serta bisa berinteraksi secara langsung dengan pegawai disabilitasnya menggunakan bahasa isyarat. Maka secara tidak langsung, masyarakat sudah mulai menerima keadaan serta kondisi dari penyandang disabilitas. Terlebih memang konsep Sunyi yang mempekerjakan pegawai disabilitas sudah pasti dari segi berkomunikasi, mengambil sebuah keputusan, hingga melakukan evaluasi akan menganut nilai inklusivitas. Hal tersebut sudah termasuk menerapkan nilai serta komunikasi inklusi.

Ketiga, temuan yang dihasilkan dari penelitian ini mengenai implementasi strategi komunikasi inklusi yang di dalamnya terdapat perencanaan, implementasi, dan evaluasi dapat dikatakan berjalan sesuai prosedur dari strategi komunikasi dan memang penerapan sistem yang dilakukan sudah teridentifikasi adanya sifat inklusif baik dari pihak Sunyi, aksesibilitas yang diberikan, dan para pengunjung Sunyi. Pada bagian perencanaan atau awal mula didirikannya Sunyi House memang didedikasikan bagi para penyandang disabilitas untuk mendapatkan kesempatan bekerja layaknya orang pada umumnya.

Pada bagian implementasinya terdapat beberapa indikator yang mencakup komunikasi inklusi antar pegawai dan konsumen, memfasilitasi konsumen Sunyi House untuk memberikan saran atau ide melalui *platform* media sosial, para pegawai disabilitas memiliki inisiatif tinggi ketika bekerja, kemudian sudah berhasil membuat program acara yang merangkul dari semua kalangan. Sehingga dari penjelasan tersebut pegawai disabilitas lebih mendapat perhatian bahkan menjadi tokoh utama di Sunyi House. Hal yang semakin membuat para kaum penyandang disabilitas tertarik untuk bekerja di Sunyi ialah karena pada proses *recruitment* tidak ada standar pendidikan khusus, hal ini bermula dari mengikuti program acara Sunyi Academy yang merupakan salah satu rangkaian kegiatan untuk unjuk kemampuan para penyandang disabilitas yang ingin bekerja. Selanjutnya pada tahap evaluasi, penulis mendapati hasil dari bentuk evaluasi yang dilakukan di Sunyi House masih dilakukan secara komunikasi informal khususnya dengan para pegawai disabilitasnya. Hal yang sering dilakukan berupa menanyakan seputar *progress* dan kendala yang terjadi selama bekerja. Jika ada kendala maka semua pihak internal akan mencari solusinya bersama dengan mengumpulkan saran dan masukan dari semua divisi.

5.2. Saran

Pada penelitian ini telah menunjukkan adanya penerapan komunikasi inklusi di Sunyi House of Coffee and Hope dalam praktik strategi komunikasi inklusi dengan menggunakan Teori Interaksionisme Simbolik. Hasil yang didapat dalam penelitian ini dipengaruhi dari seberapa kredibilitasnya hasil yang diberikan oleh Informan sehingga akhirnya menemukan pandangan serta

interpretasi terhadap konsep yang dituju oleh penulis. Di luar itu, tentunya masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini sehingga sangat dibutuhkannya penelitian lanjutan di kemudian hari. Adapun saran akademis dan saran praktis yang dapat dijadikan pertimbangan oleh penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

5.2.1. Saran Akademis

1. Pertama, terkait penggunaan strategi komunikasi inklusi pada penelitian kali ini, peneliti hanya sedikit mendapati penelitian yang serupa terkait objek dari strategi komunikasi inklusi itu sendiri. Peneliti lebih banyak menemukan penelitian yang hanya mengarah kepada pendidikan inklusi saja. Sehingga hal ini dapat dijadikan peluang untuk para peneliti selanjutnya agar menjadikan strategi komunikasi inklusi sebagai objek namun dengan subjek yang berbeda-beda.
2. Kedua, terkait konsep besar yang digunakan. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan strategi komunikasi menurut Hafied Cangara yang mana hanya terdapat tiga tahap saja yaitu perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Maka dari itu, diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan strategi komunikasi menurut ahli lain seperti contoh dari ahli Effendy yang berisi 2 tahap atau Anwar Arifin yang memiliki 5 tahapan strategi komunikasi.
3. Ketiga, terkait pengumpulan data yang digunakan, pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan teknik wawancara sebagai data primer dan mengumpulkan informasi dari jejaring sosial sebagai data sekunder. Maka dari itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengumpulan data dengan cara observasi, yang mana hal tersebut bisa mendapatkan hasil yang lebih detail dan spesifik.
4. Keempat, dalam hal metodologi penelitian, penelitian ini hanya menggunakan teknik wawancara kualitatif untuk membatasi jumlah informan yang dibutuhkan untuk mewakili topik penelitian secara memadai. Sebagai hasilnya, para peneliti di masa depan diharapkan dapat menerapkan teknik kuantitatif agar dapat melihat serta mengambil populasi yang mencakup banyak responden.

5.2.2. Saran Praktis

1. Peneliti berharap agar Sunyi House dapat lebih menampung para penyandang disabilitas yang ingin bekerja, upaya memenuhi sumber daya manusia di Sunyi House.
2. Pada tahap evaluasi, peneliti berharap agar penentuan jadwal rutinitas dari evaluasi Sunyi House dilakukan secara berkala dan konsisten.
3. Strategi komunikasi inklusi menjadi konsep yang sangat relevan untuk diaplikasikan dalam perusahaan yang ingin mencoba untuk menganut nilai inklusi atau memberdayakan penyandang disabilitas.

