

LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Pengajuan Sidang

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-I/04/SOP-06/F-01
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Ghina Inayah

Prodi/NIM : Ilmu Komunikasi / 2019041131

Judul Skripsi/TA : Strategi Komunikasi Inklusi Sunyi House of Coffee and Hope

Dosen Pembimbing : 1. Fathiya Nur Rahmi S.I.Kom., M.I.Kom

Dosen Penguji :

1. _____ JAD :

2. _____ JAD :

3. _____ JAD :

Jadwal Sidang : Tempat : _____ Hari/Tanggal: _____

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	√	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	√	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	√	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	√	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	√	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	√	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	√	

Tangerang Selatan, 29 Mei 2023

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Mahasiswa	Dosen Pembimbing	Koordinator Skripsi/TA	Kaprodi
Ghina Inayah	Fathiya Nur Rahmi S.I.kom., M.I.Kom	Naurissa Biasini, S.Si., M.I.Kom.	Naurissa Biasini, S.Si., M.I.Kom.

Lampiran 2. Bimbingan Skripsi

NIM	2019041131	Nama Mahasiswa	GHINA INAYAH
Program Studi	Ilmu Komunikasi	SKS Lulus	139 SKS
Tgl. Mulai	3 Mei 2023	Judul Tugas Akhir	Strategi Komunikasi Inklusi Sunyi House of Coffee and Hope

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
1	2 Februari 2023	Fathiya Nur Rahmi, S.I.Kom, M.I.Kom.	Mengenai latar belakang dan BAB 1	✓	
2	13 Februari 2023	Fathiya Nur Rahmi, S.I.Kom, M.I.Kom.	Progress dan revisi dari BAB 1	✓	
3	17 Februari 2023	Fathiya Nur Rahmi, S.I.Kom, M.I.Kom.	Progress dan revisi pada BAB 1 dan 2	✓	
4	2 Maret 2023	Fathiya Nur Rahmi, S.I.Kom, M.I.Kom.	Progress dan revisi dari bab 3	✓	
5	3 Maret 2023	Fathiya Nur Rahmi, S.I.Kom, M.I.Kom.	Mengenai pedoman wawancara	✓	
6	11 April 2023	Fathiya Nur Rahmi, S.I.Kom, M.I.Kom.	bimbingan skripsi progress pedoman wawancara	✓	
7	19 April 2023	Fathiya Nur Rahmi, S.I.Kom, M.I.Kom.	Pembahasan BAB 4	✓	
8	17 Mei 2023	Fathiya Nur Rahmi, S.I.Kom, M.I.Kom.	progress BAB 4 dan membahas coding	✓	
9	26 Mei 2023	Fathiya Nur Rahmi, S.I.Kom, M.I.Kom.	Konsultasi terkait hasil dan pembahasan bab 4	✓	

Lampiran 3. Sertifikat Latihan Dasar kepemimpinan



Lampiran 4. Curriculum Vitae



CONTACT ME

 Tangerang Selatan,
Pamulang Permai, Banten.

 0812 - 8615 - 3766

 Ghinayyh@gmail.com

 <http://instagram.com/giinayh/>

EDUCATION

High School
SMAN 2 Tangerang Selatan
2016 - 2019

Communication Science Student
Pembangunan Jaya University
2019 - 2023

SKILLS

- Teamwork Ability
- Creative and Innovative
- Responsible
- Computer Literacy
- Strong Communication

Ghina Inayah

college student

WORK EXPERIENCE

New Student Mentor Program 2020 - 2021

Pembangunan Jaya University

Designed to assist incoming students in their transition to college by pairing them with experienced students

- mentees will have increased access to academics, and social resources through their mentors.
- contributes to the retention, progression, involved by connecting them to the resources they need to succeed in their college experience.

Leader of Environment Division 2021 - 2022

Pembangunan Jaya University

There are myriad of environmental leaders out there holding down responsible posts in business and public leadership

- who promote environmental sustainability infuse their desire to protect the natural environment.
- received any training in the relationship between leadership and the natural environment

Marketing Communication Specialist Social Media 2022

Connected Event at Pembangunan Jaya University

who creates messages that inform, educate, or persuade customers about certain goods and service.

- prepares and develops social media content to support and enhance the organization brand and operations
- monitors, posts to, and analyzes social media channels to build community.

INTERN

Assistant producer 2022

Gen 98.7 FM

An Assistant Producer is a multi skilled role which encompasses research, technical operations and radio, online and interactive production work.

- Set up a Network radio studio for transmission
- Gathers and checking facts and proof reading scripts
- completes many essential administrative tasks to tight deadlines while maintaining the highest editorial standards.

Lampiran 5. Surat Pernyataan Informan

SURAT PERNYATAAN

Nama : Mario Gultom
Usia : 29 Tahun
Alamat : Jakarta
Jabatan : Founder dari Sunyi House of Coffee and Hope

Menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan penelitian pada skripsi yang berjudul “**Strategi Komunikasi Inklusi Sunyi House of Coffee and Hope**” yang dibuat oleh Ghina Inayah Mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Jaya. Saya bersedia untuk di minta keterangan data baik lisan maupun tulisan guna kelengkapan pengumpulan data penelitian oleh Mahasiswi yang bersangkutan. Surat pernyataan ini saya buat dengan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Saya juga ~~*(menyetujui / tidak menyetujui)~~ penelitian ini untuk di publikasi atau ada di jurnal manapun dan bersedia menjadi informan serta telah mengonfirmasikan hasil data penelitian.

Demikian pernyataan ini saya tanda tangani dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari siapapun.

Tangerang Selatan, 14 April 2023

Informan Penelitian



Mario Gultom

SURAT PERNYATAAN

Nama : Fernaldo Garcia Ramadhan
Usia : 29 Tahun
Alamat : Jakarta
Jabatan : CEO dari Sunyi House of Coffee and Hope

Menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan penelitian pada skripsi yang berjudul “**Strategi Komunikasi Inklusi Sunyi House of Coffee and Hope**” yang dibuat oleh Ghina Inayah Mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Jaya. Saya bersedia untuk di minta keterangan data baik lisan maupun tulisan guna kelengkapan pengumpulan data penelitian oleh Mahasiswi yang bersangkutan. Surat pernyataan ini saya buat dengan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Saya juga ***(menyetujui / tidak menyetujui)** penelitian ini untuk di publikasi atau ada di jurnal manapun dan bersedia menjadi informan serta telah mengonfirmasikan hasil data penelitian.

Demikian pernyataan ini saya tanda tangani dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari siapapun.

Tangerang Selatan, 14 April 2023

Informan Penelitian



Fernaldo Garcia Ramadhan

SURAT PERNYATAAN

Nama : Tamiang Jelita Tobing
Usia : 27 Tahun
Alamat : Jakarta
Jabatan : Human Resources dari Sunyi House of Coffee and Hope

Menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan penelitian pada skripsi yang berjudul “**Strategi Komunikasi Inklusi Sunyi House of Coffee and Hope**” yang dibuat oleh Ghina Inayah Mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Jaya. Saya bersedia untuk di minta keterangan data baik lisan maupun tulisan guna kelengkapan pengumpulan data penelitian oleh Mahasiswi yang bersangkutan. Surat pernyataan ini saya buat dengan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Saya juga *(**menyetujui / tidak menyetujui**) penelitian ini untuk di publikasi atau ada di jurnal manapun dan bersedia menjadi informan serta telah mengonfirmasikan hasil data penelitian.

Demikian pernyataan ini saya tanda tangani dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari siapapun.

Tangerang Selatan, 14 April 2023

Informan Penelitian



Tamiang Jelita Tobing

SURAT PERNYATAAN

Nama : Theresia Elok
Usia : 27 Tahun
Alamat : Jakarta
Jabatan : Pegawai dari Sunyi House of Coffee and Hope

Menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan penelitian pada skripsi yang berjudul “**Strategi Komunikasi Inklusi Sunyi House of Coffee and Hope**” yang dibuat oleh Ghina Inayah Mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Jaya. Saya bersedia untuk di minta keterangan data baik lisan maupun tulisan guna kelengkapan pengumpulan data penelitian oleh Mahasiswi yang bersangkutan. Surat pernyataan ini saya buat dengan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Saya juga ***(menyetujui / tidak menyetujui)** penelitian ini untuk di publikasi atau ada di jurnal manapun dan bersedia menjadi informan serta telah mengonfirmasikan hasil data penelitian.

Demikian pernyataan ini saya tanda tangani dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari siapapun.

Tangerang Selatan, 14 April 2023

Informan Penelitian



Theresia Elok

Lampiran 6. Bukti foto dengan Informan



Keterangan =

Foto sebelah kanan bersama Informan 1 dan 2 yaitu Mario dan Aldo.

Foto sebelah kiri bersama Informan 3 dan 4 yaitu Tamia dan Theresia.

Lampiran 7. Pedoman Wawancara

A. IDENTIFIKASI LATAR BELAKANG INFORMAN

1. Nama:
2. Usia:
3. Jenis Kelamin:
4. Tingkat Pendidikan Akhir:
6. Jabatan:
7. pekerjaan:

B. PERTANYAAN WAWANCARA

Pemahaman Penyandang Disabilitas dan Nilai Inklusi

1. Bagaimana menurut anda terkait stigma di masyarakat mengenai kaum disabilitas yang dianggap tidak dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas?
2. Bagaimana tanggapan anda mengenai ketimpangan sosial terkait minimnya jumlah lapangan kerja yang dimiliki oleh kaum disabilitas?
3. Bagaimana pemahaman anda terkait nilai inklusivitas?
4. Apakah nilai inklusi dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas?

Inclusion Workplace

1. Kegiatan apa sajakah yang pernah anda lakukan yang berkaitan dengan nilai inklusi?
2. Apa yang melatarbelakangi anda dalam memutuskan untuk terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan nilai inklusi?
3. Menurut anda, apakah saat ini masyarakat sudah bisa menerima pegawai disabilitas untuk dapat bekerja seperti orang pada umumnya?

4. Bagaimana budaya kerja di Sunyi?

Perencanaan dalam Strategi Komunikasi Inklusi

1. Apa yang membedakan Sunyi House dari café-café pada umumnya
2. Apa tujuan dari sunyi house of coffee and hope berdiri?
3. Bagaimana tahap yang anda persiapkan sebelum membuka usaha Sunyi House?
4. Sumber daya seperti apa yang perlu ditingkatkan ketika berjalannya Sunyi House ini?
5. Bagaimana keputusan anda dalam menentukan penyandang disabilitas sebagai mitra kerja?
6. Bagaimana anda mempersiapkan kaum disabilitas untuk dapat terjun ke dunia pekerjaan?
7. Bagaimana peran & keterlibatan para pegawai disabilitas dalam perencanaan aktivitas di Sunyi?
8. Bagaimana proses brainstorming dalam menentukan suatu program yang akan dijalankan?
9. Bagaimana anda menentukan seseorang yang dapat melaksanakan pekerjaan serta komunikasi yang baik untuk mencapai suatu tujuan?

Implementasi dalam Strategi Komunikasi Inklusif

- **Bahasa Inklusif**

1. Bagaimana komunikasi yang terjalin antar pegawai agar dapat berjalan dengan baik?
2. Bagaimana tingkat pemahaman konsumen terkait penggunaan bahasa inklusif?
3. Bagaimana penerapan bentuk komunikasi inklusif di Sunyi?
4. Bagaimana anda berkomunikasi agar memahami dan mengerti para karyawan disabilitas yang Tuli?

- **Interaksi inklusif**

1. Bentuk kerjasama seperti apa yang terjadi di lingkungan Sunyi?

2. Bagaimana interaksi sosial yang terdapat di lingkungan sunyi yang mampu menciptakan budaya kerja yang baik?
3. Bagaimana Sunyi menggunakan sosmed untuk memfasilitasi tanggapan dari konsumen?

- **Pengambilan Keputusan Inklusif**

1. Bagaimana anda dalam membuat keputusan yang tidak merugikan pihak lain?
2. Apakah kebijakan yang ada di Sunyi mencakup dari kebutuhan pegawai & konsumen?
3. Apakah ada perlakuan khusus yang diberikan oleh perusahaan?
4. Bagaimana kebijakan yang dilakukan jika terdapat pelanggan yang complain

- **Acara inklusif**

1. Bagaimana bentuk komunikasi yang dibangun ketika membuat suatu acara yang mengikutsertakan pegawai disabilitas?
2. Siapa saja yang terlibat dalam pembuatan acara Sunyi Academy ini? Dan bagaimana tanggapannya dengan adanya acara tersebut?
3. Apa yang membuat para penyandang disabilitas tertarik untuk mengikuti acara tersebut?

Evaluasi dalam Strategi Komunikasi Inklusif

1. Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan dalam Sunyi?
2. Kendala apa yang anda ditemui saat bekerja? Dan jika ada, bagaimana mengatasinya?
3. Bagaimana cara mengukur ketercapaian program dalam penerapan komunikasi inklusi di dunia kerja?
4. Bagaimana cara anda mengantisipasi miss komunikasi yang terjadi ketika bekerja?

LAMPIRAN 8. TRANSKRIP INFORMAN 1

Lampiran transkrip wawancara Mario Gultom

Keterangan : A = Informan

Q = Peneliti

Q : oke kak Mario mungkin bisa perkenalkan dulu kak dan kak Mario sebagai apa di Sunyi ini sendiri

A : oke saya Mario Gultom, umur 29 tahun dan saya bisa dibilang yang membentuk atau mencetuskan untuk diadakannya kopi Sunyi ini

Q : atau bisa dibilang founder lah ya kak

A : yup seperti itu

Q : oke, mungkin aku langsung ke pertanyaan yang pertama nih ya kak

A : boleh

Q : menurut kak Mario sendiri nih terkait stigma di masyarakat mengenai kaum disabilitas yang dianggap tidak dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas tanggapan kaka sendiri bagaimana?

A : yup, stigma ini emang 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.

Q : brarti walaupun stigma itu masih ada, cuma orang makin kesini udah makin ngerti lah ya kak. Nah kalo terkait ketimpangan sosial yang minimnya jumlah lapangan pekerjaan buat kaum disabilitas itu menurut kaka gimana?

A : 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.

Q : ooh berarti emang harus balik lagi dari diri sendiri ya kak, bagaimana cara nya kita untuk menarik minat kaum disabilitas tapi dengan cara ya sekaligus mengedukasi masyarakat.

A : betul, bisa seperti itu

Q : lalu terkait inklusivitas sendiri, seberapa kak Mario paham dengan istilah inklusivitas kak?

A : nilai inkalousivitas 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, inkalousif 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 memberikan lapangannya juga, jadi kita gacuma sekedar “oke saya terima kok” inkalosuif itu aksi, tapi orang selalu menyalahartikan kata-kata inkusif sebagai “oh iya kita nerima kok” udah sampai nerima doang. Menurut saya itu basic bgt dari inkusif, karna inkalousif itu lebih deep lagi karna lo bukan cuma nerima tapi lo juga aktif, effort dan ada dana yang dikeluarin.

Q : ooh oke-oke kak, kalau menurut kak Mario nilai inklusif itu udah bisa menyelesaikan permasalahan yang dihadapi temen disabilitas belum?

A : yap sangat bisa, nilai inklusi itu kan berfokus apda memastikan bahwa semura prang 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.

Q : okey baik kak, nah sekarang aku mau tanya seputar workplace inclusion nih kak. Kegiatan apa aja sih yang pernah kaka lakukan dengan nilai inklusi kak?

A : 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. Jadi kita juga harus inklusif dalam masalah toleransi kalo mereka salah, kita pahami oh kemampuan dia segitu, 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. 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.

Q : jadi untuk kaka terlibat dengan sesuatu yang inklusif itu brarti kaka juga harus mengerti kondisi mereka, dengan cara menyiapkan aksesibilitas, trus ga cuma diajarin dasarnya aja tapi lebih dibuat paham sama keadaan juga ya kak. Nah lanjut ke pertanyaan selanjutnya nih kak, untuk saat ini masyarakat tuh udah bisa nerima pegawai disabilitas bekerja layaknya orang pada umumnya ga sih kak kalo menurut ka Mario?

A : 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. Sekarang Sunyi ini bukan untuk minuman lagi bukan untuk bikin orang meleak tapi untuk komunikasi dan saling menemukan keunikan di tiap masing-masing manusia.

Q : jadi yang tadinya di underestimate tapi malah makin kesini mereka jadi sudah bisa menerima dan bahkan mau belajar ya kak. Nah untuk budaya kerja di Sunyi sendiri itu seperti apa kak?

A : 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. Kalo mereka diluar batas mereka dapet hukuman. Jadi memang di sini sistemnya seperti kantor-kantor lain dengan toleransi kemampuan mereka, toleransi cara komunikasi maupun mobilitas mereka, tapi yang namanya profesionalis pasti melihat dari punishment dan reward yang di dapat.

Q : oke brarti poinnya sistem yang ada di sini masih menerapkan profesional layaknya perusahaan pada umumnya ya kak, dimana mereka juga mendapat punishment dan reward.

A : iya betul, kita memang akan terbuka layaknya keluarga tapi ada saatnya memposisikan diri sebagaimana bekerja yang profesional aja hahah

Q : nah kak aku mau nanya nih sebenarnya apa tujuan yang kaka inginkan dengan berdirinya Sunyi house ini kak?

A : wah hahahah pertanyaan ini udah lama banget ga saya denger. Oke jadi tujuan kita sebenarnya kita punya 2 visi utama. 2 ini dari dua sudut pandang, 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.

Q : oke-oke kak. Lalu untuk peran dan keterlibatan para pegawai di sini dalam perencanaan aktivitas di Sunyi itu bagaimana kak?

A : perannya cukup banyak dan besar-besar 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 develope 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.

Q : berarti emang mereka itu di sini bukan cuma sebagai pegawai aja tapi juga ikut ngasih ide dan menyesuaikan kapasitas mereka gitu ya kak. Nah trus bagaimana nih proses kak Mario hingga akhirnya memutuskan untuk para penyandang disabilitas ini menjadi mitra kerja di sini?

A : 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.

Q : nah, kan tadi kaka bilang akan memberikan pelatihan khusus kira-kira pelatihannya itu seperti apa kak, dan bagaimana kaka dalam mempersiapkan kaum disabilitas ini untuk dapat terjun ke dunia pekerjaan dengan baik?

A : kita training, dan memahami sop yang kita buat. Kalau ada yang nanya apa itu kak sop?, kita coba ubah dulu sistem pelatihan kita menjadi sesuai dengan pemahaman mereka, jadinya ktia training mereka kita sesuaikan aksesibilitas mereka. Kita sesuaikan adaptasi seberapa jauh kemampuan mereka, jika teorinya udah dapet langsung magang. Mereka merasakan kerasanya dunia pekerjaan abis itu lama-lama menjadi pengalaman, dan paling penting di sini sistemnya mentorship selalu ada senior yang dukung mereka, senior yang udah 4 tahun di sini akan membantu mereka yang baru. Dan sistemnya tuh juga regeneratif akan selalu turun temurun.

Q : jadi di sini kak Mario juga menyediakan pelatihan ya buat mereka biar mereka pun juga punya bekal nantinya, yang bukan semata-mata hanya mengajarkan sekilas tapi kaka disitu juga terjun langsung ya kak. Nah kak pertanyaan selanjutnya nih, pasti kan setiap konsep itu butuh ide nah gimana sih proses brainstorming di sini buat nentuin suatu program yan akan dijalankan?

A : proses brainstorming ya, oke tarolah program Sunyi academy dan program komunikasi kita lah ya. Simpelnya adalah kita selalu mengutamakan yang disebut sebagai empati, kita coba dulu konten-konten yang membangun empati masyarakat, edukatif, kita ga akan bikin konten yang ga jelas. Pertama-pertama yang selalu kita pilih pilih konten ini bermanfaat ga sih untuk disabilitas. Kalau misalnya untuk disabilitas apa manfaatnya dan untuk non disabilitas apa manfaatnya. Itu screening pertama yang kita lakukan, kedua biasanya kita ngelibatin, misalnya kita punya program Sunyi academy biasanya kita tanya dulu menurut kamu ini programnya sesuai ga dengan nilai-nilai yang kalian punya. Representatif adalah hal nomor 1, kata kunci dalam Sunyi dalam bikin program tuh satu, dia terlibat di dalam menjadi idea makernya, memberikan opininya. Jadi ketika kita bikin brainstorming intinya kita itu mengajak mereka dan melibatkan mereka di dalamnya.

Q : brarti lagi-lagi untuk buat ide pasti membutuhkan teman-teman disabilitas yang di sini ya kak, dari apakah itu masuk ke kriteria mereka, apakah cocok, apakah pantas atau ngga ya kak.

A : iyaa betul

Q : oke kak, biasanya kan tiap perusahaan ada standar tersendiri kak dalam nentuin karakter masing-masing. Unutk di sini sendiri gimana cara kaka menentukan orang itu bisa melaksanakan pekerjaan serta komunikasi yang baik untuk mencapai suatu tujuan tertentu kak?

A : oke berbicara mengenai komunikasi pastinya yang dibutuhkan yaitu pertama, cari orang yang memiliki pengalaman berurusan dengan orang disabilitas. Mereka harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan hubungan yang kuat dan produktif dengan penghuni kedai Sunyi dan berbicara dengan mereka secara bijaksana. Kedua, cari orang yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik, yang mampu mendengarkan dan bertukar informasi dengan orang lain secara efektif. Ketiga, cari orang yang bersedia belajar dan memahami kebutuhan khusus yang dimiliki oleh para pegawai disabilitas. Mereka harus memiliki keterampilan yang dapat membantu mereka menangani situasi yang berbeda dengan cara yang tepat. Terakhir, cari orang yang memiliki dedikasi dan semangat yang tinggi untuk membantu orang lain. Intinya orang-orang yang mau belajar dan menjaga komunikasi dengan semua pegawai atau staff dengan baik.

Q : berarti intinya dicari dulu cara komunikasinya seperti apa, mempunyai kemampuan yang memumpuni untuk bekerja atau ngga ya kak. Nah ngomongin komunikasi, kira-kira bentuk komunikasi inklusif yang ada di sini itu penerapannya seperti apa ka?

A : baik, saya gambarin bentuknya aja langsung ya. Sistem komunikasi kita tuh simpel, kalian pernah melihat ga Sunyi tu menjual seperti ikaloan zakat? Seperti “tangisan disabilitas”, “disabilitas butuh bantuan kalian” dan lain-lain dengan background yang disabilitas lagi nangis. Ngga. Kita ga seperti itu, dari instagram, tiktok justru mereka lagi catwalk, mereka gaya-gayfa dan seru-seruan, mereka nunjukin skill lagi bikin menu, masak, barista lagi ngeshake latte art dan macem-macem. Di sini kami jual justru positif mereka, kemampuan mereka dan keasikan mereka. Intinya kita menunjukkan sisi positif untuk mengedukasi masyarakat bahwa kita sama. Sama-sama gen z dan milenial, hanya saja kita beruntung mereka ngga dalam segi fisik, itu yang kita gambarin. Yang kita gambarin disabilitas itu bukan untuk dikasihani tapi sebagai diterima seperti kita diterima. 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. Saya sebagai founder tidak akan pernah menjual kesedihan mereka. Kedua kita juga tidak mengeksploitasi mereka, namanya aja Sunyi. Justru orang diluar sana terkagum dengan konsep Sunyi, komunikasi berikutnya 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 ajangnya namanya “ayo belajar bahasa isyarat”. Jadi komunikasi di sini natural dan sama-sama mau belajar.

Q : ooh gitu ya kak berarti emang di sini itu udah ga lagi pake konsep kesedihan menjual tangis buat narik simpati orang tapi justru membuat mereka lebih menonjol di tiap kontennya ya kak kayak yang kaka tadi kasih tau.

A : iya dong pastinya, karena di jaman sekarang mah itu udah ketinggalan banget dan kuno apalagi sampe ngejual kesedihan dari kekurangan seseorang itu kan rada gimana gitu ya.

Q : setuju banget sih kak, terus untuk bentuk kerjasama yang ada di lingkungan Sunyi ini sendiri gimana nih kak?

A : oke, 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.

Q : ooh gitu ya kak sistemnya berarti gabakal ninggalin satu dan yang lainnya ya kak. Nah tapi kalo berbicara soal perlakuan nih, kira-kira ada perlakuan khusus ga nih kak yang dikasih ke pegawai disabilitas?

A : 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.

Q : ooh oke kak, baik. Lalu untuk kebijakan yang dilakukan nih semisal ada pelanggan yang complain, nah itu gimana cara kaka atau mereka mengatasinya tuh kak?

A : biasanya kita tanya masalahnya apa, mereka tuh harus pinter probing masalahnya. Mereka akan memikirkan solusi terhadap masalah tersebut, kalau memang mereka tidak bisa menemukan masalahnya. Maka turun lah kita untuk ngehandle, dan diawali dengan permintaan maaf, seperti contoh deliverynya telat, pesannya telat. Solusinya simpel, digantikan dengan produk yang sesuai, kalau mereka ingin refund kita akan refund. Dan semua dilakukan dengan minta maaf kepala tertunduk karna kita ini hospitality, kita bukan perusahaan amal, di sini adalah perusahaan layanan, yang pasti pertama ramah tamah, karena ini gaada di teori sih tapi senyuman akan mengurangi rasa marah kok. Jadi seperti itu cara kita ngehandle, terkadang masih ada yang panik nelfon saya dan aldo. Sampai-sampai ada yang pinter banget sampe semua solusi dia tau ngehadapinnya. Kayak contohnya ada makanan yang telat, ketika makanan datang dibarengin dengan minuman special dengan tulisan permintaan maaf. Apa yang terjadi? Di upload oleh pelanggan itu, yang tadinya marah bakal kasih bintang satu, jadinya dia rewel di sosmed dan ramai di masyarakat. Alih-alih mereka marah dan kecewa justru kita serve dengan baik dan malah membuahkan respon yang baik juga dari masyarakat ya kan.

Q : jadi untuk mengatasi suatu complain pelanggan intinya harus diawali dengan maaf, terus kalau misal diganti pun juga bersedia ya kak. Dan bahkan bisa jadi efek yang baik kayak yang tadi kakak bilang ada pelanggan yang sampe kasih review yang baik di sosmed.

Q : nah kalau tadi kan aku sempet nanya bentuk komunikasi yang terjadi ketika kerja gimana, kalo misal ada acara nih kak, itu gimana tuh kak bentuk komunikasi yang dibangun untuk mengikutsertakan pegawai disabilitas di suatu acara?

A : 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 piha 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.

Q : oke baik kak, untuk acaranya sendiri itu siapa aja kak yang terlibat didalamnya?

A : 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 senang, 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.

Q : wah berarti emang dari Sunyi udah banyak mendapat feedback positif ya kak bahkan sampe bank aja udah ada yang mau sponsorin. Nah kalau untuk pemahaman konsumen pada penggunaan bahasa yang sering digunain di sini itu gimana, apakah mereka udah bisa semua atau perlu diajarin lagi kak kebanyakan?

A : 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, tapi ya ada juga beberapa konsumen yang masih kurang memahami bahasa isyarat yang terjadi di sini. Nah untuk mengatasi masalahnya, di sini kita juga sudah ada beberapa fasilitas yang membantu para konsumen untuk mengerti, seperti saat awal masuk ke Sunyi mereka sudah disambut dengan beberapa sign cara memesan menggunakan bahasa isyarat, terdapat beberapa simbol-simbol huruf, dan ada juga kartu yang dapat membantu konsumen untuk menjawab pertanyaan yang dikasi 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 yang mana itu kan harus membuat mereka untuk paham dan jarang sih ada konsumen yang melontarkan kata-kata yang ga etis ke pegawai di sini.

Q : oke, brarti setiap pengunjung yang dateng tuh udah gaperlu lagi khawatir takut gangerti kalau mesen atau ngobrol sama pegawainya ya kak. Nah untuk komunikasinya gimana cara kaka bisa memahmi dan ngerti para karyawan yang disabilitas itu kak apa kaka udah bisa bahasa Tuli atau gimana kak?

A : oke baik, karena kebetulan basic saya juga sudah cukup paham soal bahasa isyarat dan braille ya jadi kalau dari saya sendiri sudah ga terlalu susah untuk

berkomunikasi dan memahami mereka, tinggal dari sayanya aja yang mengembangkan dan saling memberikan pengajaran ke yang lain. Biasanya saya lebih gunain visual seperti gambar, simbol, dan gestur dari mulut. Truus juga pastinya saya dan teman-teman di sini menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sama mereka. Kemudian juga saya akan beri kesempatan mereka yang Tuli untuk berbicara dengan menggunakan alat bantu komunikasi. Terakhir, tentunya harus merespon apa yang telah mereka katakan dan kitanya juga berusaha untuk memahami dari gestur mulut atau tangan agar mereka pun juga paham.

Q : brarti kaka sendiri emang sebelum terjun atau buka Sunyi ini emang kaka udah punya basic bahasa isyarat ya. Dari tadi kan udah berbicara soal komunikasi nih kak, nah sekarang gimana kaka dalam membuat keputusan yang sekiranya tidak merugikan pihak lain?

A : 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. Oke, ternyata yang ini yang paling bisa kita ambil keputusannya, jadinya kalau ditanya gimana caranya, yaa carilah cara terbaik yang tidak merugikan orang lain seperti yang saya bilang tadi. Contohnya keputusan yang merugikan karyawan, karyawan salah ketiga kali, 'saya harus merugikan dia dengan memberikan sp' dia akan sedih dia akan demotifasi, dia akan terancam dengan kerja di sini, tapi kalo saya ga berikan gimana dengan yang lain pasti ada kepikiran 'kok dia boleh2 aja ya'. Gitu, jadi setiap keputusan pasti harus siap dengan merugikan pihak lain tapi pastinya harus mencari yang terbaik dong gamungkin nge stuck disitu aja.

Q : okee kak, lalu untk kebijakan yang ada di Sunyi apakah sudah mencakup dari kebutuhan pegawai dan konsumen?

A : 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.

Q : oh iya bener sih kak kalo diliat-liat emang menguntungkan kedua belah pihak, di mana yang satu bisa berbagi bahasa mereka, dan satunya bisa belajar bahasa isyarat. Lalu apa sih yang ngebuat para temen disabilitas tertarik untuk ngikutin acara Sunyi academy ini?

A : yang membuat mereka tertarik tentunya adalah mereka ingin mendapatkan kesempatan untuk bersosialisasi dan bertemu orang lain yang memiliki kebutuhan serupa. Acara tersebut juga ada kemungkinan menawarkan kesempatan yang lebih baik untuk menemukan peluang kerja dan kesempatan lainnya ya kan, makanya mereka sangat willing untuk mengikuti kegiatan tersebut selain menawarkan kesempatan juga bisa berbagi pengalaman dan saling belajar.

Q : benerr, berarti mereka kesini ga hanya dateng tapi juga belajar bahasa dan coba untuk interaksi dengan sesama teman Tuli di sini ya kak. Lalu untuk bentuk evaluasi yang dilakukan Sunyi sejauh ini gimana dan seperti apa kak?

A : 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.

Q : untuk kendalanya sendiri ada ga kak, pasti kan setiap kerjaan ada aja tuh nah gimana cara ngatasinnya kak?

A : kendala yang ditemui itu yang ditemui di bisnis ya, 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 dateng, 70 orang ga ke handle dan kita gamau itu terjadi. Itu kendala yang sampe sekarang dihadapi. 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 dijadikan bahan evaluasi dan dicarikan solusinya bagaimana.

Q : ooh gitu ya kakk, nah pasti kan setiap komunikasi ada aja nih kak kendalanya kayak miss komunikasi, itu kalau misal ada gimana cara ngantisipasi biar ga selalu terjadi?

A : 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 missskom. 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.

Q : okee kak, pertanyaan terakhir nih kak, untuk mengukur ketercapaian program dalam penerapan komunikasi inklusi di dunia kerja itu cara dari kak Mario sendiri gimana?

A : itu dilihat dari seberapa banyaknya masyarakat benar-bener terinkalusi didalamnya, pemerintah udah bikin measurenya kok 1 persen, kalau belum 1 persen tentang inklsui itu, inklusi kemana, siapa yang inklusif?. Yang kedua ya gimana masyarakat yang diinkalouslykan itu, merasa terinkalouslykan ga? Apakah mereka kecewa atau merasa tidak sesuai, bahagianya karyawan atau ngga? Kalau karyawan banyaknya resign mulu, itu berarti seperti yang saya pikirkan tadi, kalian menerima aja tapi ga memiliki etos kerja yang inklusif sehingga mereka ga betah. 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 gaperlu likesnya mau sejuta, silahkan tapi tanda panah dan save itu penting karna itu satu langkah penting untuk call to action. Kalau saved itu kognitif karna dia menyimpan antara untuk ditonton lagi atau didatengin lagi atau

diberikan kepada orang lain, share juga berarti dia ngasih tau ke orang lain, berarti kan berhasil dong ketercapainnya program di sini.

Q : ooh iyaiyaa kak berarti secara garis besar dilihat dulu siapa yang inklusi dan bagaimanamereka benar-bener menerapkan inklusifitas itu sendiri ya kak, oke deh kalo gitu mungkin sekiranya itu aja kak yang bisa aku tanyain

A : okee aman yaa?

Q : aman banget kak hahah, terima kasih banyak ya kak Mario.

LAMPIRAN 9. TRANSKRIP INFORMAN 2

Transkrip wawancara

Lampiran transkrip wawancara Fernaldo Garcia Ramadhan

Keterangan : A = Informan

Q = Peneliti

Q : oke kak aldo mungkin pertama-tama bisa perkenalkan dulu dan kaka di sini sebagai apa kak?

A : oke saya Fernaldo biasa dipanggil Aldo, umur 29 tahun, di sini saya sebagai CEO Sunyi diberikan kepercayaan sama Mario hahah

Q : hahaha, oke kak. Aku langsung ke pertanyaan yang pertama ya kak, menurut kaka sendiri terkait stigma di masyarakat mengenai kaum disabilitas yang dianggap ga dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas itu gimana kak?

A : 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. Di masa sekarang kan masa teknologi yang telah membuat banyak hal lebih mudah untuk dicapai buat semua orang tanpa membedakan mereka yang disabilitas atau non disabilitas. 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

Q : brarti menurut ka aldo sendiri, untuk stigma itu memang masih ada tapi itu bukan menjadi penghalang mereka untuk terus berkembang ya kak. Nah lalu gimana tanggapan kaka mengenai ketimpangan sosial terkait minimnya jumlah lapangan kerja yang dimiliki oleh kaum disabilitas itu sendiri?

A : 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. Hal ini menyebabkan mereka ga dapat mencapai potensi penuh mereka dan hidup dengan keterbelakangan. Sudah seharusnya kita semua bekerja sama untuk membuat lapangan kerja yang lebih inklusif dan berkesempatan untuk semua orang, dan mengambil langkah-langkah praktis untuk 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.

Q : brarti sama serpti yang dikatakan sama kak Mario ya udah seharusnya kita sebagai masyarakat bisa menerima keberadaan mereka dan mau ikut belajar bahasa isyarat ya kak. Nah untuk inklusivitas sendiri, dari kakak sejauh apa ka aldo tau tentang inklusivitas?

A : kalo sepahaman saya si inkalousivitas itu adalah dimaan 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.

Q : oke kak, lalu apakah nilai inklusif itu bisa menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sama temen disabilitas? Menurut kaka gimana?

A : 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.

Q : jadi dari kak aldo sendiri sudah menanamkan prinsip untuk bisa paham betapa pentingnya untuk mengakomodasikan kebutuhan mereka ya kak di mana itu bisa sangat membantu mereka dalam beraktivitas. Nah untuk kegiatan inklusi yang udah kaka lakuin apa aja sih kak kalo boleh tau?

A : 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, gimana kalo misalkan temen-temen disabilitas itu bisa menyebarkan bahasa isyarnya, pelanggan biasa itu bisa datang untuk belajar bahasa isyarat, jadi Sunyi ini salah satu tempat yang untuk dijadikan titik kumpul dimana orang yang non difabel dan difabel itu bertemu. Makanya Sunyi itu bisa menjadi salah satu nilai inklusif. Bukan yang kayak kita temanya kafanya anak motor jadi anak motor aja yang bisa masuk kafe dan lain-lain. Nah kalo Sunyi itu sendiri kan malah mempertemukan temen difabel dengan non difabel, jadi Sunyi sendiri itu sudah tempat yang inkalouisi sih.

Q : ooh okee kak brarti kegiatan inklusi kaka udh mencakup dari membangun Sunyi sampai sekarang ya kak dan sukses ini. Nah untuk melatarbelakangi kaka dalam mutusin terlibat dalam kegiatan inklusi itu apa kak?

A : hmm, sebenarnya ga ada alasan khusus sih karena menurut saya melibatkan diri dalam kegiatan yang berkaitan dengan nilai inkalouisi merupakan yang penting bagi saya. Saya percaya bahwa setiap orang berhak mendapatkan kesempatan. Saya juga cukup terkesan dengan cara bagaimana inkalouisi dapat meningkatkan kualitas hidup orang lain. Melalui kegiatan tersebut, saya dapat memberikan sumbangan untuk menciptakan masyarakat yang lebih beradab juga. Selain itu, saya juga menyadari bahwa saya dapat mengambil manfaat dari kegiatan tersebut dengan belajar dari gimana menghormati dan menghargai keberagaman sih.

Q : okey kak, lalu apakah saat ini masyarakat udah bisa terima pegawai disabilitas untuk bekerja layaknya orang pada umumnya kak?

A : 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.

Q : pada intinya masyarakat saat ini udah bisa paham gimana mereka menyikap temen disabilitas jika mereka bekerja ya kak.

A : iyaa betull

Q : okee kak, lalu untuk budaya kerja di Sunyi ini bagaimana kak?

A : 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. Budaya di sini didorong sama komitmen untuk menghargai hak-hak dan kebutuhankaryawan disabilitas sih tentunya, di sini juga menyediakan aksesibilitas yang memenuhi standar baku para pegawai disabilitas yang pastinya untuk mempermudah mereka dalam bekerja juga. Sunyi juga mempromosikan budaya kerja yang inklusif dengan membangun kapasitas para pegawai dan melibatkan partisipasi mereka dalam berbagai hal. 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.

Q : ooh gaada gap lah ya kak, dan bisa saling menghargai satu sama lain itu udah jadi budaya inti yang ada di sini yaa. Nah lanjut ke pertanyaan selanjutnya nih kak, gimana tahap kaka mempersiapkan sebelum buka usaha Sunyi ini bareng kak Mario?

A : nah kalo tahapan, sebelum kenal dengan disabilitas 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. Jadi setelah empati sudah terbangun dan kita sudah ikut kedalamnya itu akhirnya kan berteman dengan mereka, jadi yaudah kita menganggap mereka teman kita, kita ngobrol, ajak brainstorming. 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.

Q : ooh gitu ya kak, jadi pokonya sebelum ini dibentuk dari kakanya mulai belajar budaya mereka, harus bisa empati dengan mereka, trus baru diskusi dengan tim dan brainstorming ya kak. Aku juga mau denger nih dari pandangan kaka gimana awalnya bisa memutuskan untuk milih temen disabilitas dijadikan mitra kerja?

A : 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, sebenarnya slb itu sama dengan kita pendidikan sd setaranya. Nah jadi menurut saya yang lebih penting itu etos dan kemauan dia kerja, karna pada saat kita

rekeruting ketika mereka sudah mau bekerja pasti mereka mau belajar, karna Sunyi itu sendiri tidak melihat pendidikan sebagai standar di sini, banyak lulusan kita yang ga lulus kuliah yang cuma lulus sma bahkan smp juga ada. Asal mereka mau bekerja, asal mereka mau belajar kita akan menerima mereka.

Q : oke kak, lalu gimana kaka dalam mempersiapkan kaum disabilitas untuk dapat terjun ke dunia pekerjaan nih kak?

A : oke, jadi memang waktu kita rekrut mereka kita tidak melihat pendidikan mereka seperti apa, pengalaman kerja seperti apa, bahkan lulusan smp yang sudah berapa tahun nganggur dan pengen bekerja tetep kita rekrut. Nah kalo mereka tidak tau makanya kita harus kasih pelajaran yang mana harus melatih temen-temen disabilitas yang tadinya gabisa bekerja untuk barista, chef, kita latih mereka sampe bisa. Nah setelah itu, biasanya kita juga melatih mmembuat cv yang baik dan bener, ketika merak sudah bisa membuat cv nanti kan perusahaan bisa berpikir akan merekrut mereka. Nah makanya Sunyi tidak hanya menjadi coffee shop tapi kita jg menjadi salah satu ekosistem dimana temen dsabilitas yang tadinya mungkin dia belum bisa bekerja kita yang arahkan di Sunyi academy dia magang dan lain-lain. Nanti keluar dia bisa menjadi orang yang lebih siap di dunia kerja.

Q : trus gimana cara kaka nentuin orang tersebut bisa melaksanakan pekerjaan serta komunikasi yang baik untuk mencapai suatu tujuan?

A : oke, biasanya kita akan melakukan pelatihan, bagaimana mereka bekerja, dan kita lihat nih siapa yang bisa memimpin, siapa yang bisa kerjanya bagus, ternyata dia oke, dia bisa bekerja tapi harus ada arahan dari atasan atau seperti apa. Ada orang yang bisa bekerja tanpa atasan ada juga kan, jadi oleh karna itu saat kita melihat mereka bekerja gimana kita plot sepeti apa. Kayak misalkan barista dulu itu baista semua, levelnya semua sama tapi setelah berjalnnya maka salah satunya ada yang jadi *head*, tapi *head* itu bukan berarti bisa semena-mena bisa marah-ngga, ngga justru *head* di sini, bisa bertanggung jawab bagaimana agar temen-temen itu semua dapat bekerja dengan baik. Dan untungnya di Sunyi itu yang saya seneng walaupun kita kasih posisi *head*, mereka ga merasa congkak justru mereka akan tegas dan mengarahkan semua teman-teman yang ada di sini. Pastinya ya namanya pekerja ada aja dong satu yang cerah satu yang biasa aja. Nah setelah itu yaudah deh kita memilih mereka sebagai barista yang tugas seperti apa, menjadi *head* barista seperti apa, dan kita kasi informasi jangan sampai jadi congkak, yang penting bisa mengayomi satu sama lain.

Q : nah kalo dari tadi ngomongin soal komunikasi gimana cara mereka bisa mencapai tujuan tertentu, lalu bentuk penerapan komunikasi inklusi seperti apa yang ada di Sunyi ini kak?

A : hmm kalo di sini bentuknya sudah bisa dibbilang 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 suasanya. 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.

Q : nah kalo komunikasi dari para pegawai disabilitasnya itu sendiri gimana cara kaka bisa paham dan mengerti dari cara interaksi mereka?

A : oke, cara komunikasinya yang pasti belajar bahasa isyarat, belajar budaya mereka. Mungkin temen-temen tau Tuli itu kan tidak bisa bicara ya jadi ktia mesti

belajar bahasa isyarat, karna saya tau bagaimana mereka berkomunikasi oleh karna itu kita harus belajar. Ini tidak hanya Tuli ya, misalkan tuna netra. Misalkan kita mau berkomunikasi, ga bisa langsung ngrobrol gitu aja tapi harus bertepuk pundak sebelah kanan karna kalo ngga bakal beda persepsi. Dan kita juga jadi belajar cara memberikan aksesbilitas dengan mereka makanya kenapa Sunyi ada guidance block di depan karna kita ingin berikan aksesbilitas pada temen-temen tunanetra, kenapa Sunyi menggunakan bahasa isyarat karna itu lah aksesibilitas temen Tuli.

Q : okee baik kak, lalu bentuk kerjasama yang ada di lingkungan Sunyi ini gimana menurut kaka?

A : nah itu makanya tadi udah saya sampaikan, kayak misalkakn 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.

Q : ooh brarti udah gaada lagi ya kak batasan atau gap antara atasan dan bawahan asal tau batasan aja ya ka. Lalu kak gimana Sunyi ini menggunakan sosial media untuk memfasilitasi tanggapan dari konsumen?

A : 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 sebenenrya 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.

Q : lebih kepada edukasi dan seru-seruan berarti ya kakk. Nah dari ka Aldo sendiri dalam membuat keputusan yang tidak merugikan pihak lain gimana kak?

A : 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 pelatih 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.

Q : nah kak, kalau untk kebijakan yang ada di Sunyi ini sudah mencakup dari semua kebutuhan pegawai dan konsumen yang datang kesini belum kak?

A : 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.

Q : okee kak, untuk perlakuan kepada pegawai disabilitas apa ada perlakuan khusus gitu ga kak?

A : 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.

Q : nah berbicara soal acara nih kak, gimana bentuk komunikasi yang dibangun ketika membuat suatu acara yang mengajak pegawai disabilitas di sini?

A : 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 diluar dugaan kan kita juga harus siap-siap hahaha.

Q : okee nah untuk yang terlibat di dalamnya berarti mereka-mereka ini ya kak dari pegawai disabilitasnya juga?

A : 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.

Q : ooh gitu ya kakk. Kira-kira yang membuat para penyandang disabilitas tertarik untuk mengikuti acara tersebut selain bisa berinteraksi dengan orang banyak apa kak?

A : oh itu sudah pasti mereka ingin menambah relasi dong, ingin juga lebih aktif pada orang banyak, ingin menunjukkan bahwa mereka juga bisa loh bekerja, beraktivitas dan berbincang dengan orang-orang. Disitu juga jadi mereka merasa dirinya sudah diterima baik oleh masyarakat, makanya kenapa banyak dari mereka yang tertarik buat ikut acara yang diadakan Sunyi.

Q : nah lalu untuk teknis pelaksanaan ketika ngadain acara offline itu bagaimana tuh kak ada ketentuan tersendiri ga kak?

A : oke offline kita pernah mengadakan kelas bahasa isyarat rame-rame jadi mereka bayar tiketnya 50rb itu sekitar ada 70 sampai 80 orang yang dateng, disitu gimana dia belajar bahasa isyarat sepeti apa, cuma dulu sempet ada covid jadi udah ga ada lagi yang lanjut, nah kalo sekarang kita ini biasanya bekerja sama dengan badan-badan pemerintahan. Kayak kemarin kita pernah ngajar tentang budaya isyarat dan belajar bahasa isyarat berasama Tuli, ke temen-temen di telkom. Jadi mereka belajar tuh, bapak-bapak, ibu-ibu , dan kita juga kasih tantangan belajar latte art sama temen Tuli, jadi bukan saya lagi yang ngehandle. Dan selain mengadakan acara seperti itu kita juga mengantarkan pesan inkalokusif untuk kegiatan itu.

Q : ooh lumayan banyak juga ya kak peminatnya. Nah denger-denger kan bakal ada lagi acara deket-deket ini ya kak, itu kan pasti di setiap acara ada evaluasi tersendiri nah bentuk evaluasi yang dilakukan biasanyay itu seperti apa kak?

A : oke evaluasi, biasanya kita evaluasi kerja kalo saya kan operaisonal jadi lebih ke 'oke anak-anak jadi gimana kerja hari ini, ada kesulitan apa ngga?', dulu itu ada baritas 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 kesuilitan 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.

Q : lebih ditanyain ke pribadi masing-masing gitu ya kak baru dicari jalan keluarnya bareng-bareng

A : iyaa dong tentunya

Q : nah pasti kan setiap kegiatan ada aja nih missnya, kira-kira kendala yang pernah ditemui selama bekerja itu apa aja ka, dan gimana cara ngatasinnya?

A : pastinya saya cari jalan keluarnya misalkan waktu itu lagi rame tiiba-tiba head dapur hectic banget jadi saya bantu turun dan bantuin mereka saya akan ikut campur ke dalam mereka dalam pengambilan keputusan 'oke bagusnya 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.

Q : ooh gitu kak, kalau tadi kan miss dalam kegiatan nih. Tapi kan ada hal yang pasti sering terjadi yaitu miss komunikasi, kira-kira ada cara antisipasinya biar ga terjadi miss komunikasi menurut ka aldo ga?

A : 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.

Q : intinya berarti harus bisa saling ngerti gitu ya kak dan coba memposisikan diri selayaknya biar mereka juga paham sama kita yang teman dengar. Oke dehh kak, mungkin itu aja sih ka pertanyaan yang bisa aku tanyain ke ka aldo heheh

A : okee baik, aman nih ya sama kayak Mario? Nanti kalo ada yang kurang-kurang bisa tanya lagi aja hahah

Q : siaap, kak. Terima kasih banyak ka aldo

LAMPIRAN 10. TRANSKRIP INFORMAN 3

Transkrip wawancara

Lampiran transkrip wawancara Tamiang Jelita Tobing

Keterangan : A = Informan

Q = Peneliti

Q : halo kaa, mungkin bisa dikenalin dulu nama kaka siapa lalu kaka berperan sebagai apa di Sunyi

A : okee halo aku Tamiang Jelita Tobing, panggil aku Tamia aja. Usia aku sekarang 27, di sini aku kebetulan di kasih kepercayaan untuk jadi HR di Sunyi, di mana aku banyak terjun langsung juga untuk ketemu dengan teman Tuli lainnya.

Q : oke baik kak, mungkin untuk pertanyaannya bisa aku tanyain sekarang ya kak. Untuk pertanyaan pertama nih, menurut kaka terkait stigma di masyarakat mengenai kaum disabilitas yang dianggap tidak dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas itu gimana?

A : hmmm, kalau menurut aku ya emang 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.

Q : berarti emang kalo dari sepenglihatan kaka, stigma ini tuh masih melekat banget ya kak. Lalu tanggapan kaka nih dari mungkin adanya ketimpangan sosial terkait minimnya jumlah lapangan kerja untuk kaum disabilitas itu menurut kaka gimana?

A : 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.

Q : ooh oke-oke kak, nah berbicara soal inklusi yang ada, kaka sendiri dalam pemahaman nilai inklusivitas itu seperti apa sih kak?

A : 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.

Q : intinya inklusi tuh udah bisa terima semua keadaan manusia gitu ya kak dan saling membantu gitu lah ya istilahnya kak.

A : iyaa betul

Q : nah kalau menurut kaka nilai inklusi itu udah bisa menyelesaikan masalah yang dihadapi sama penyandang disabilitas itu sendiri ga?

A : umm disabilitas inklusifitas 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 akan meningkatkan kesadaran akan masalah-masalah dan memudahkan dalam implementasi program yang menunjang kehidupan mereka sendiri, jadi kalo misal ditanya apakah nilai inklusi bisa menyelesaikan permasalahan disabilitas, jawabannya ya sangat bisa.

Q : ooh gitu ya kak, nah kan tadi kata kaka nilai inklusif itu bisa mencegah diskriminasi, ningkatin kesadaran dan lain-lain. Kalau sejauh ini ka tamia udah pernah melakukan kegiatan apa aja nih yang berkaitan dengan nilai inklusi?

A : 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-teman 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 pertemanan itu sih.

Q : berarti untuk menjadi orang yang terbilang inklusif itu bukan cuma say hi aja tapi lebih ke memperhatikan dari kebutuhan mereka, perilaku mereka gitu ya kak. Nah tapi kira-kira ada hal yang melatarbelakangi kaka untuk memutuskan terlibat dalam kegiatan inklusi gitu ga sih kak?

A : 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 kecemplung, 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 sihh. Jadi pure aja gitu ngalir hehe.

Q : ooh oke-oke kakk, kalau di masyarakat sekarang udah bisa nerima pegawai disabilitas kayak orang pada umumnya ga sih kak?

A : 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'. Jadi lebih ke amaze ke mereka, dan ini sebenarnya privilege kita di kota besar, maksudnya jalur pendidikan di sini lebih mudah untuk mengakses hal-hal kayak gini dibandingkan dengan di daerah-daerah.

Q : lebih banyak amaze kagum gitu ya kak ga yang berlebihan dan malah jadinya salah kaprah yang ada hahaha

A : iyaa hahah, makanya kadang ada orang yang muji tapi pujiannya berlebihan yang malah bikin teman Tuli jadi kurang sreka

Q : ooh gitu ya kak, okeoke. Lalu pertanyaan selanjutnya nih kak terkait budaya kerja di sini itu seperti apa sih?

A : 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 gaada gap lah intinya.

Q : berarti sama nih kak jawabannya kayak kak aldo dan kak Mario kalo di sini itu udah gaada lagi gap atau canggung antara atasan dan bawahan yaa. Nah aku mau nanya soal keterlibatan dan peran para pegawai di sini tuh seperti apa sih ka

A : 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.

Q : mereka juga turut serta kasih ide gitu ya kak, nah untuk ngasih ide gitu biasanya cara brainstorming yang dilakukan untuk menentukan suatu program yang mau dijalankan itu seperti apa kak?

A : oh iya, kita melibatkan temen Tuli, kita punya periode dimana itu biasanya tiga bulan sekali itu aku ngajak temen-temen chef, barista, back untuk ngumpul bareng, kita punya satu sisi untuk brainstorming, selain itu aku juga mau tau apasih yang mereka rasakan apakah ada evaluasi yang kita musti perbaiki, dan next kita mau kemana dan ngapain, jadi kita bener-bener mendalam untuk forum, dan tentunya kita juga terima masukan dari organisasi masyarakat, organisasi Tuli dan disabilitas lainnya. Bener-bener semua kita libatin dalam proses membuat ide juga.

Q : ooh oke kak, terus untuk nentuin orang tersebut bisa melaksanakan pekerjaan dan komunikasi yang baik itu ada konsep tersendiri atau seperti apa kak?

A : oke karna background aku di sini sebagai HR, pastinya aku akan mencari seseorang yang memiliki background profesional dan pengalaman yang relevan dalam hal disabilitas dan komunikasi. Aku juga akan menguji kemampuan komunikasi dan kerjasama seseorang dengan mengajukan pertanyaan yang menguji bagaimana mereka dapat mencapai suatu tujuan yang berhubungan dengan disabilitas juga, kan gamungkin dong aku rekrut orang yang ga paham dengan disabilitas, yang ada malah saling ga paham kan bahaya juga hahaha.

Q : intinya ga asal pilih dan dicari yang bener sesuai kriteria ya kak, nah untuk tingkat pemahaman konsumen atau pelanggan pada penggunaan bahasa isyarat di sini itu gimana kak?

A : tingkat pemahaaman 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 meningkatkan 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 memesannya, 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.

Q : ooh okee baik kak berarti sebenarnya udah dimudahkan banget lah ya kak dari segi aksesibilitas yang dikasih juga. Terus untuk penerapan bentuk komunikasi isyarat di Sunyi itu sendiri gimana kak dari internalnya?

A : 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.

Q : berarti emang ada yang dari gatau apa-apa sampe jadi otodidak bisa sendiri ya kak hahah, keren banget. Tapi untuk kerja sama di sini itu seperti apa kak dari antar pegawainya

A : kerjasamanya ya pastinya yaa barista dengan teamnya, chef dengan teamnya, kemdian 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.

Q : oke kak, sejauh ini ini ada ga sih perlakuan khusus yang dikasih oleh perusahaan ke pegawai disabilitas kak?

A : 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.

Q : ooh gitu ya kak. Nah untuk kebijakannya sendiri kalau misal ada pelanggan yang complain itu akan bertindak seperti apa kak?

A : di sini kita sebelumnya akan diberi tahu soal etika, manner yang baik ketika dihadapkan dengan seseorang dan segala situasi jadi ketika ada problem, mereka udah harus paham dan bisa menangani permasalahan itu sendiri. Tapi kadang kalo emang ada yang complain yang berlebih, mungkin saya yang akan turun tangan langsung. Biasanya kita juga akan langsung meminta maaf dan jika mereka ingin untuk diganti dengan baru kami akan sangat bersedia bahkan pernah melebihi dari pesanan yang sebenarnya.

Q : intinya sebelum mulai aktivitas selalu diingetin gimana cara menhandel pelanggan akalu misal ada yang complain atau ada masalah gitu ya kak. Nah ngomongin acara nih kak, gimana cara membangun komunikasi ketika membuat suatu acara yang mengikutsertakan pegawai disabilitas di sini?

A : 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 agi kita manggil orang lain jadi emang udah diserahkan ke mereka.

Q : oke kak, kalau untuk yang terlibat itu siapa aja kak, misal dari acara Sunyi academy gitu. Dan biasanya ada tanggapan yang positif atau negatif ga dari acaranya itu?

A : eee.. Tergantung Sunyi academy ini kan sebenarnya kita menfasititasi umum disabilitas umum, kemudian yang terlibat jadi mentor ya arna kita experet barista ya kita panggil aja temen-temen barista kita, tapi ada juga kalanya kita manggil 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.

Q : intinya orang itu udah punya pengalaman banyak dan paham soal keadaan temen Tuli yang di sini ya kak. Nah terus untuk Sunyi menggunakan sosial medianya dalam memfasilitasi tanggapan dari followers atau pelanggan itu gimana kak?

A : kita banyak main di instargam, kita juga kadang suka mengadakan surevei 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 untuk menggaungkan isu soal Tuli itu sendiri.

Q : okee kak, berarti untuk kasih saran kritik itu juga bisa lewat barcode yang ada ya kak, jadi mudah banget sih itu. Nah kak setiap acara atau kerja itu kan pasti ada evaluasi, bentuk evaluasi yang dilakukan itu kayak gimana sih kak biasanya?

A : salah satu evaluasi itu forum kemudian dari temen-temen ceo ada evaluasi sendiri jadi ada levelnnya 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 sebenrnnya biasanya itu kan 3 bulan, kalo di ceo itu waktunya ga konsisten jadi kadang bisa tiba-tiba rapat jadi situasional sih.

Q : berarti ada tiap bagian-bagiannya udah punya porsi masing-masing lah ya kak, nah untuk kendala yang biasa ditemuin di sini itu seperti apa dan gimana ngatasinnya kak?

A : eeee tergantung ya, tergantung kendalanya seperti apa kalo emang kendalanya dari pegawai langsung ya mungkin aku bisa langsung approace kalo emang bisa diselesaikan secara individu, trus kalo ada problem dari pelanggan yang mungkin emang udah ketelewat wajar dengan si pegawainya itu bisa aku bantu langsung atau kalo emang butuh ceo ya kita secara tim bisa cari solusi.

Q : ooh berarti melihat seberapa besar kendala itu ya kak, kalau misal masih bisa di handle sama pegawainya bakal dibiarkan tapi kalau emang butuh atasan untuk turun itu juga bisa ya kak.

A : yapp, betul

Q : okee, pertanyaan terakhir nih kak lagi-lagi komunikasi, pasti kan ada aja miss komunikasi sekecil apapun itu kan kak. Nah gimana caranya biar ngantisipasi itu supaya ga terjadi

A : 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.

Q : ooh jadi biar lebih jelas dan tau salahnya di mana tuh dibikin by ketikan juga ya kak

A : iyaa biar gaa ada yang salah juga sih tujuannya

Q : okee kak baik, mungkin itu aja sih kak yang bisa aku tanyain. Terima kasih banyak ya kak tamia

A : okee, sama-sama yaa

LAMPIRAN 11. TRANSKRIP INFORMAN 4

Transkrip wawancara

Lampiran transkrip wawancara Theresia Elok

Keterangan : A = Informan

Q = Peneliti

Q : oke halo kak, kenalin aku gina. Mungkin kakanya bisa mulai kenalin diri terlebih dahulu kak dan posisi di Sunyi sebagai apa

A : halo, aku Theresia Elok, umur 27 tahun. Di sini aku sebagai pegawai Sunyi

Q : halo kak there. Mungkin aku bisa mulai pertanyaan pertama ya kak. Menurut kaka terkait stigma di masyarakat tentang kaum disabilitas ga bisa melakukan kegiatan seperti orang pada umumnya itu gimana kak?

A : 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.

Q : okee baik kak, dari kak there sendiri apakah paham dengan nilai inklusivitas?

A : kalau ga salah itu sebuah aksi dalam penerimaan suatu masyarakat kepada pihak lain

Q : oke kak, nah menurut kak there inklusi itu udah bisa menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh teman Tuli, terlebih ka there sendiri?

A : iya bisa karena dengan adanya rasa inklusivitas, teman-teman disabilitas jadi merasa punya ruang untuk berkembang dan merasa dilibatkan dalam masyarakat.

Q : jadi dengan adanya ini bisa ngebantu teman Tuli dan ka there sendiri jadi berkembang dan jadi banyak dilibatin di lingkungan sekitar ya kak. Untuk kegiatan yang berkaitan dengan inklusi, kaka sendiri sudah ikut apa aja kak?

A : 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.

Q : oke kakk, lalu apakah masyarakat sekarang udah bisa menerima pegawai disabilitas buat bekerja layaknya orang pada umumnya?

A : 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.

Q : berarti untuk sekarang sudah mulai banyak ya kak para masyarakat yang paham dengan kehadiran temen disabilita yang sekiranya coba untuk terjun ke dunia kerjaan ya kak. Nah kalo untuk budaya kerja di sini yang kaka rasain seperti apa?

A : kalo 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.

Q : oke baik kakk, lalu untuk peran dan keterlibatan kak there di Sunyi seperti apa kak selain melayani pelanggan yang datang?

A : 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.

Q : berarti emang peran kaka di sini ikut turun terlibat ya kak, bahkan kaka sering muncul di sosial medianya Sunyi. Nah untuk brainstormingnya itu sendiri apa kaka terlibat juga dari awal proses?

A : biasanya di sini aku cuma diminta pendapat sama Mario dan tim sosial media enaknya konten seperti ini bagusya seperti apa. Terus juga untuk komunikasi ke pelanggan bagusya seperti apa, seperti itu.

Q : ooh gitu ya kak, kalau untuk komunikasi di sini biar bisa berjalan dengan baik menggunakan bahasa isyarat itu seperti apa kak penerapannya?

A : di sini untuk komunikasi aku jadi gampang karena semua sama dengan aku dimana mereka Tuli, jadi untuk komunikasi antar pegawai dan atasan juga bisa, karena mereka pun juga mengerti bahasa kita.

Q : ooh berarti emang untuk komunikasi di sini bisa terbilang mudah karena emang mayoritas di sini menggunakan bahasa isyarat ya kak. Lalu untuk kerja sama yang terjadi di Sunyi ini seperti apa kak sepengalaman kaka?

A : biasanya kalo aku lagi kesusahan dan gabisa ngehandle pelanggan pasti langsung ada yang bantuin. Terus juga kalo ada yang complain pasti semua saling bantu.

Q : saling bantu lah ya kak intinya. Nah terus untuk interaksi yang sering dilakukin di sini sesama pegawai atau sekedar ngobrol dengan pelanggan itu seperti apa kak?

A : hmm, itu aku pasti selalu ngobrol sama yang lain dan coba untuk ngobrol juga sama pelanggan. Kadang mereka (pelanggan) duluan yang ngajak ngobrol kita.

Q : ooh okee kak, aku juga mau nanya terkait perlakuan dari perusahaan atau di Sunyi ini sendiri pernah mendapat perlakuan khusus atau yang berbeda gitu ga kak?

A : hmm, gak ada sih semua di sini diperlakukan secara profesional ga ada perlakuan khusus cuma karena pegawainya disabilitas.

Q : okee baik kak, untuk acara yang sering diadakan di sini kira-kira yang terlibat siapa aja dan bagaimana tanggapan dari masyarakat terkait acara itu kak?

A : disitu 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.

Q : okee kak, untuk dua pertanyaan terakhir. Kira-kira kendala yang pernah kaka temuin selama menjadi pegawai di sini itu apa aja kak?

A : 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 komunikasi secara verbal biar bisa ngebantu kita.

Q : berarti di setiap cabang akan selalu ada staff atau pegawai Sunyi yang bisa bahasa verbal ya kak untuk memudahkan pengunjung ya sekiranya kesulitan atau kebingungan. Nah untuk pertanyaan terakhir, gimana cara kaka mengatasi miss komunikasi yang kemungkinan akan terjadi?

A : di sini pastinya selalu ada diskusi sebelum mulai bekerja dan saling memberi informasi supaya gaada yang miss komunikasi.

Q : okee, baik mungkin itu aja sih kak yang bisa aku tanyain ke kak there. Sebelumnya terima kasih

Lampiran 12. Open Coding Informan
Open Coding Informan 1

Nama : Mario Gultom

Usia : 29 Tahun

Jenis Kelamin : laki-laki

Tingkat Pendidikan Akhir : S1 Prasetiya Mulya

Jabatan : Founder Sunyi House

Pekerjaan : Menetapkan visi perusahaan dan memastikannya unik dan menarik bagi calon konsumen

Wawancara berlangsung pada hari Jumat, 14 April 2023 secara tatap muka di coffee shop Sunyi cabang Barito, Jakarta Selatan.

No	Isi transkrip wawancara	Indikator	Dimensi	Kategori
1.	<p>Oke kak Mario mungkin bisa perkenalkan dulu kak dan kak Mario sebagai apa di Sunyi ini sendiri</p> <p>Oke saya Mario Gultom, umur 29 tahun dan saya bisa dibilang yang membentuk atau mencetuskan untuk diadakannya kopi Sunyi ini</p>	Mario Gultom, <i>Founder</i> Sunyi	Perkenalan Diri	Latar belakang informan
2.	<p>Menurut kak Mario sendiri nih terkait stigma di masyarakat mengenai kaum disabilitas yang dianggap tidak dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas tanggapan kaka sendiri bagaimana?</p> <p>yup, stigma ini emang masih banyak ya dan ya pegawai disabilitas itu ketika kerja pasti banyak yang dianggap beban lah, ga bisa ngapa-apa lah dan segala macemnya. 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 kesinni makin ngerti sih orang-orang.</p>	Kemampuan	Pandangan masyarakat	Penyandang disabilitas
3.	<p>Nah kalo terkait ketimpangan sosial yang minimnya jumlah lapangan pekerjaan buat kaum disabilitas itu menurut kaka gimana?</p> <p>Baik, ini masalah yang terjadi di seluruh dunia ya ga cuma di indonesia, lapangan pekerjaan</p>	Kesempatan kerja	Permasalahan sosial	Penyandang disabilitas

	<p>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.</p>			
4.	<p>Lalu terkait inklusivitas sendiri, seberapa kak Mario paham dengan istilah inklusivitas kak?</p> <p>Nilai inklusivitas yang saya pahami adalah inklusif itu kan lawannya eksklusif, inklusif itu dari kata <i>including</i>. Kalo acara exclusive khusus untuk orang-orang kaya ya, mereka bukannya disingkirkan tapi mereka menyingkirkan orang lain, tapi kalo <i>including</i> 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, jadi kita gacuma sekedar “oke saya terima kok’ inklusif itu aksi, tapi orang selalu menyalahartikan kata-kata inklusif sebagai “oh iya kita nerima kok” udah sampai nerima doang. Menurut saya itu basic bgt dari inkusif, karna inklusif itu lebih <i>deep</i> lagi karna lo bukan cuma nerima tapi lo juga aktif, <i>effort</i></p>	<p>Pemahaman mengenai nilai inklusi</p>	<p>Pengetahuan</p>	<p>Nilai inklusi</p>

	dan ada dana yang dikeluarkan.			
5.	<p>Kalau menurut kak Mario nilai inklusif itu udah bisa menyelesaikan permasalahan yang dihadapi temen disabilitas belum?</p> <p>Yap sangat bisa, nilai inklusi itu kan berfokus apda memastikan bahwa semura prang 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.</p>	Pemahaman nilai inklusi mengurangi masalah yang dihadapi penyandang disabilitas	Permasalahan sosial	Nilai inklusi
6.	<p>Untuk saat ini kegiatan apa aja sih yang pernah kaka lakukan berhubungan dengan nilai inklusi kak?</p> <p>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 <i>subtitle</i>, 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</p>	Keterlibatan kegiatan inklusi	Aktivitas	Inclusion Workplace

	<p>ketimpangan dalam tingkat pendidikan, dalam mentalitas. Jadi kita juga harus inklusif dalam masalah toleransi kalo mereka salah, kita pahami oh kemampuan dia segitu, kita tingkatkan, jangan cuma dimarahi karna kita tahu untuk mereka dapetin ilmu aja mereka struggling, jadi inklusifnya ga cuma di workplace doang tapi dari <i>work ethics</i> 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.</p>			
7.	<p>Untuk saat ini masyarakat tuh udah bisa nerima pegawai disabilitas bekerja layaknya orang pada umumnya ga sih kak kalo menurut ka Mario?</p> <p>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</p>	<p>Penerimaan masyarakat terhadap disabilitas dalam dunia kerja</p>	<p>Opini</p>	<p>Inclusion Workplace</p>

	menjembatannya. Sekarang Sunyi ini bukan untuk minuman lagi bukan untuk bikin orang melek tapi untuk komunikasi dan saling menemukan keunikan di tiap masing-masing manusia.			
8.	<p>Untuk budaya kerja di Sunyi sendiri itu seperti apa kak?</p> <p>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 dapat sesuatu ga hebat kita didik. Kalo mereka diluar batas mereka dapat hukuman. Jadi memang di sini sistemnya seperti kantor-kantor lain dengan toleransi kemampuan mereka, toleransi cara komunikasi maupun mobilitas mereka, tapi yang namanya profesinionalis pasti melihat dari <i>punishment</i> dan <i>reward</i> yang di dapat.</p>	Penerimaan dalam dunia kerja berbasis nilai inklusi	Pendekatan	Inclusion Workplace
9.	<p>Kak aku mau nanya nih sebenarnya apa tujuan yang kaka inginkan dengan berdirinya Sunyi House ini kak?</p> <p>Wah hahahah pertanyaan ini udah lama banget ga saya denger. Oke jadi tujuan kita sebenarnya kita punya 2 visi utama. 2 ini dari dua sudut pandang, yang satu adalah untuk memberikan kesempatan panggung kepada disabilitas, kedua adalah untuk mengedukasi yang non</p>	Berdirinya Sunyi House of Coffee and Hope	Tujuan sosial	Perencanaan

	<p>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.</p>			
10.	<p>Lalu bagaimana nih proses kak Mario hingga akhirnya memutuskan untuk para penyandang disabilitas ini menjadi mitra kerja di sini?</p> <p>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.</p>	<p>Penyandang disabilitas sebagai mitra kerja</p>	<p>Lapangan pekerjaan</p>	<p>Perencanaan</p>
11.	<p>Bagaimana kaka dalam mempersiapkan kaum disabilitas ini untuk dapat terjun ke dunia pekerjaan dengan baik?</p>	<p>Pelatihan bagi kaum disabilitas</p>	<p>Lapangan pekerjaan</p>	<p>Perencanaan</p>

	<p>Kita <i>training</i>, dan memahami SOP yang kita buat. Kalau ada yang nanya apa itu kak SOP? kita coba ubah dulu sistem pelatihan kita menjadi sesuai dengan pemahaman mereka, jadinya ktia <i>training</i> mereka kita sesuaikan aksesibilitas mereka. Kita sesuaikan adapatasi seberapa jauh kemampuan mereka, jika teorinya udah dapet langsung magang. Mereka merasakan kerasanya dunia pekerjaan abis itu lama-lama menjadi pengalaman, dan paling penting di sini sistemnya mentorship selalu ada senior yang dukung mereka, senior yang udah 4 tahun di sini akan membantu mereka yang baru. Dan sistemnya tuh juga regeneratif akan selalu turun temurun.</p>			
12.	<p>Untuk peran dan keterlibatan para pegawai di sini dalam perencanaan aktivitas di Sunyi itu bagaimana kak?</p> <p>Perannya cukup banyak dan besar-besar 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 develope 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</p>	Keterlibatan kaum disabilitas	Aktivitas	Perencanaan

	kenyamanan mereka.			
13.	<p>Untuk di sini sendiri gimana cara kaka menentukan orang itu bisa melaksanakan pekerjaan serta komunikasi yang baik untuk mencapai suatu tujuan tertentu kak?</p> <p>Oke berbicara mengenai komunikasi pastinya yang dibutuhkan yaitu pertama, cari orang yang memiliki pengalaman berurusan dengan orang disabilitas. Mereka harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan hubungan yang kuat dan produktif dengan penghuni kedai Sunyi dan berbicara dengan mereka secara bijaksana. Kedua, cari orang yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik, yang mampu mendengarkan dan bertukar informasi dengan orang lain secara efektif. Ketiga, cari orang yang bersedia belajar dan memahami kebutuhan khusus yang dimiliki oleh para pegawai disabilitas. Mereka harus memiliki keterampilan yang dapat membantu mereka menangani situasi yang berbeda dengan cara yang tepat. Terakhir, cari orang yang memiliki dedikasi dan semangat yang tinggi untuk membantu orang lain. Intinya orang-orang yang mau belajar dan menjaga komunikasi dengan semua pegawai atau staff dengan baik.</p>	Penentuan orang berkompeten	Tujuan pencapaian	Perencanaan
14	<p>Untuk keunggulan yang menjadi pembeda Sunyi House dari café lainnya papa sih kak?</p> <p>Oke jadi awalnya kan saya memang sudah tertarik dengan isu disabilitas ini, lalu saya coba lah ngobrol-nrobrol sama temen dan ada aldo juga pada saat itu. Kita ngomongin awalnya mau bikin usaha kecil-kecilan lah yang mengangkat isu disabilitas,</p>	Pembeda perusahaan	Keunggulan Sunyi House of Coffee and Hope	Perencanaan

	<p>disitu kita masih bingung tuh mau apa. Trus 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 bener-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</p>			
15	<p>Dalam sumber daya yang ada di Sunyi sempat ada kendala ga kak?</p> <p>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.</p>	Pengembangan sumber daya	Kebutuhan sumber daya Sunyi House of Coffee and HOpe	Perencanaan
16.	<p>Kira-kira bentuk komunikasi inklusif yang ada di sini itu penerapannya seperti apa ka?</p> <p>Baik, saya gambarin bentuknya aja langsung ya. Sistem komunikasi kita tuh simpel, kalian pernah melihat ga Sunyi itu menjual seperti</p>	Penerapan bentuk komunikasi	Bahasa inklusif	Implementasi

	<p>iklan zakat? Seperti “tangisan disabilitas”, “disabilitas butuh bantuan kalian” dan lain-lain dengan <i>background</i> yang disabilitas lagi nangis. Ngga. Kita ga seperti itu, dari instagram, tiktok justru mereka lagi <i>catwalk</i>, mereka gaya-gaya dan seru-seruan, mereka nunjukin <i>skill</i> lagi bikin menu, masak, barista lagi ngeshake latte art dan macem-macem. Di sini kami jual justru positif mereka, kemampuan mereka dan keasikan mereka. Intinya kita menunjukkan sisi positif untuk mengedukasi masyarakat bahwa kita sama. Sama-sama gen z dan milenial, hanya saja kita beruntung mereka ngga dalam segi fisik, itu yang kita gambarin. Yang kita gambarin disabilitas itu bukan untuk dikasihani tapi sebagai diterima seperti kita diterima. 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. Saya sebagai <i>founder</i> tidak akan pernah menjual kesedihan mereka. Kedua kita juga tidak mengeksploitasi mereka, namanya aja Sunyi. Justru orang di luar sana terkagum dengan konsep Sunyi, komunikasi berikutnya 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 ajangnya namanya “ayo belajar bahasa isyarat”. Jadi komunikasi di sini natural dan sama-sama mau belajar.</p>			
17.	<p>Terus untuk bentuk kerja sama yang ada di lingkungan Sunyi ini sendiri seperti apa kak?</p>	Kerja sama pegawai	Interaksi inklusif	Implementasi

	<p>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 <i>complain</i> 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.</p>			
18.	<p>Kira-kira ada perlakuan khusus ga nih kak yang dikasih ke pegawai disabilitas?</p> <p>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, <i>that's it.</i></p>	Perlakuan khusus	Pengambilan keputusan inklusif	Implementasi
19.	<p>Lalu untuk kebijakan yang dilakukan semisal ada pelanggan yang complain, nah itu gimana cara kaka atau mereka mengatasinya tuh kak?</p> <p>biasanya kita tanya masalahnya apa, mereka tuh harus pintar <i>probbing</i> masalahnya. Mereka akan memikirkan solusi terhadap masalah tersebut, kalau memang mereka tidak bisa</p>	Kebijakan terhadap pelanggan	Pengambilan keputusan inklusif	implementasi

	<p>menemukan masalahnya. Maka turun lah kita untuk menghandle, dan diawali dengan permintaan maaf, seperti contoh deliverynya telat, pesannya telat. Solusinya simpel, digantikan dengan produk yang sesuai, kalau mereka ingin refund kita akan <i>refund</i>. Dan semua dilakukan dengan minta maaf kepala tertunduk karna kita ini hospitality, kita bukan perusahaan amal, di sini adalah perusahaan layanan, yang pasti pertama ramah tamah, karena ini gaada di teori sih tapi senyuman akan mengurangi rasa marah kok. Jadi seperti itu cara kita menghandle, terkadang masih ada yang panik nelfon saya dan aldo. Sampai-sampai ada yang pinter banget sampe semua solusi dia tau ngehadepinnya. Kayak contohnya ada makanan yang telat, ketika makanan datang dibarengin dengan minuman special dengan tulisan permintaan maaf. Apa yang terjadi? Di upload oleh pelanggan itu, yang tadinya marah bakal kasih bintang satu, jadinya dia rewel di sosmed dan ramai di masyarakat. Alih-alih mereka marah dan kecewa justru kita serve dengan baik dan malah membuahkan respon yang baik juga dari masyarakat ya kan.</p>			
20.	<p>Misal ada acara nih kak, bagaimana bentuk komunikasi yang dibangun untuk mengikutsertakan pegawai disabilitas di suatu acara?</p> <p>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</p>	Organisasi acara	Acara inklusif	Implementasi

	<p>semua pihak dapat mengekspresikan pandangan, masalah, dan kebutuhan mereka dengan jelas. Kemudian, kita bakal mastiin bahwa komunikasi yang dibangun antara pra piha 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 teman-teman disabilitas lainnya ataupun komunitas yang mereka punya. Biasanya kayak gitu sih dan jadi efektif serta efisien juga jalaninnya.</p>			
21.	<p>Untuk acaranya sendiri itu siapa aja kak yang terlibat di dalamnya? Dan bagaimana tanggapa masyarakat dengan adanya acara tersebut?</p> <p>Hmm Sunyi Academy ini kan sebenarnya pelatihan buat disabilitas dan melibatkan dari teman-teman disabilitas di sini, saya sebagai <i>founder</i> dan dibantu oleh para <i>staff</i> 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</p>	Organisasi acara	Acara inklusif	implementasi

	<p>merasa pun puas kita pun senang dengan mendapatkan feedback yang baik kayak gitu.</p>			
22.	<p>Lalu apa sih yang membuat para teman disabilitas tertarik untuk mengikuti acara Sunyi Academy ini?</p> <p>Yang membuat mereka tertarik tentunya adalah mereka ingin mendapatkan kesempatan untuk bersosialisasi dan bertemu orang lain yang memiliki kebutuhan serupa. Acara tersebut juga ada kemungkinan menawarkan kesempatan yang lebih baik untuk menemukan peluang kerja dan kesempatan lainnya ya kan, makanya mereka sangat willing untuk mengikuti kegiatan tersebut selain menawarkan kesempatan juga bisa berbagi pengalaman dan saling belajar.</p>	<p>Ketertarikan penyandang disabilitas</p>	<p>Acara inklusif</p>	<p>Implementasi</p>
23.	<p>Kalau untuk pemahaman konsumen pada penggunaan bahasa yang sering digunain di sini itu gimana, apakah mereka udah bisa semua atau perlu diajarin lagi kak kebanyakannya?</p> <p>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, tapi ya ada juga beberapa konsumen yang masih kurang memahami bahasa isyarat yang terjadi di sini. Nah untuk mengatasi masalahnya, di sini kita juga sudah ada beberapa fasilitas yang membantu para konsumen untuk mengerti, seperti saat awal masuk ke Sunyi mereka sudah disambut dengan beberapa sign cara memesan menggunakan bahasa isyarat, terdapat</p>	<p>Pemahaman konsumen terhadap bahasa inklusif</p>	<p>Bahasa inklusif</p>	<p>implementasi</p>

	<p>beberapa simbol-simbol huruf, dan ada juga kartu yang dapat membantu konsumen untuk menjawab pertanyaan yang dikasi 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 datang kesini, mereka akan langsung paham bahwa konsep dari Sunyi ini berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat yang mana itu kan harus membuat mereka untuk paham dan jarang sih ada konsumen yang melontarkan kata-kata yang ga etis ke pegawai di sini.</p>			
24.	<p>Nah untuk komunikasinya gimana cara kaka bisa memahami dan mengerti para karyawan yang disabilitas itu kak apa kaka udah bisa bahasa Tuli atau gimana kak?</p> <p>oke baik, karena kebetulan <i>basic</i> saya juga sudah cukup paham soal bahasa isyarat dan <i>braille</i> ya jadi kalau dari saya sendiri sudah ga terlalu susah untuk berkomunikasi dan memahami mereka, tinggal dari sayanya aja yang mengembangkan dan saling memberikan pengajaran ke yang lain. Biasanya saya lebih gunain visual seperti gambar, simbol, dan gestur dari mulut. Trus juga pastinya saya dan teman-teman di sini menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sama mereka. Kemudian juga saya akan beri kesempatan mereka yang Tuli untuk berbicara dengan menggunakan alat bantu komunikasi. Terakhir, tentunya harus merespon apa yang telah mereka katakan dan kitanya juga berusaha untuk memahami dari gestur mulut atau tangan agar mereka pun juga paham.</p>	Pemahaman pesan	Bahasa inklusif	Implementasi

<p>25.</p>	<p>Bagaimana Kak Mario dalam membuat keputusan yang sekiranya tidak merugikan pihak lain?</p> <p>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, <i>risk management</i>, kalo kita pengen keputusan A harus tau resikonya apa, mana yang berdampak besar, mana yang lebih <i>urgent</i>, masing-masing kita timbang. Oke, ternyata yang ini yang paling bisa kita ambil keputusannya, jadinya kalau ditanya gimana caranya, yaa carilah cara terbaik yang tidak merugikan orang lain seperti yang saya bilang tadi. Contohnya keputusan yang merugikan karyawan, karyawan salah ketiga kali, 'saya harus merugikan dia dengan memberikan sp' dia akan sedih dia akan demotifasi, dia akan terancam dengan kerja di sini, tapi kalo saya ga berikan gimana dengan yang lain pasti ada kepikiran 'kok dia boleh2 aja ya'. Gitu, jadi setiap keputusan pasti harus siap dengan merugikan pihak lain tapi pastinya harus mencari yang terbaik dong gamungkin nge stuck disitu aja.</p>	<p>Pengambilan keputusan</p>	<p>Pengambilan keputusan inklusif</p>	<p>Implementasi</p>
<p>26.</p>	<p>Lalu untuk kebijakan yang ada di Sunyi apakah sudah mencakup dari kebutuhan pegawai dan konsumen?</p> <p>Pastinya kebijakan yang dibuat itu untuk menguntungkan kedua pihak, kita dan mereka, cuma kalo butuh contoh yang simpelnya,</p>	<p>Penerapan kebijakan</p>	<p>Pengambilan keputusan inklusif</p>	<p>Implementasi</p>

	<p>belajar bahasa isyarat. Yang satu bisa menyebarkan bahasa kebangsaan mereka, yang satu bisa mendapatkan ilmu baru. Sekarang sudah ada kebijakan baru <i>cashless payment</i>, secara perusahaan kita akan lebih terhitung, secara customer mereka akan lebih mudah seperti itu sih contohnya.</p>			
27.	<p>Berbicara soal evaluasi nih kak, bentuk evaluasi yang dilakukan Sunyi sejauh ini gimana dan seperti apa kak?</p> <p>Oh evaluasi kerja, operasional, itu dilakukan seminggu sekali, kita ngecek dari tiap karyawan apakah ada yang bermasalah kah? Sesimple <i>placement</i> kursinya ada yang salah kah? Pembayaranannya ada yang salah kah? teman kalian ada yang salah kah? Atau ada sistem yang bisa kita <i>improve</i>? 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.</p>	Permasalahan dalam bekerja	Aktivitas	Evaluasi
28.	<p>Untuk kendalanya sendiri ada ga kak, pasti kan setiap kerjaan ada masalah atau kendala, nah itu gimana cara ngatasinnya kak?</p> <p>Kendala yang ditemui itu yang ditemui di bisnis ya, 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. Itu kendala yang sampe sekarang dihadapi.</p>	Permasalahan dalam bekerja	Aktivitas	Evaluasi

	<p>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.</p>			
29.	<p>Pasti kan setiap berkomunikasi ada aja nih kak kendalanya kayak miss komunikasi, bagaimana kaka dalam mengantisipasi miss komunikasi yang terjadi?</p> <p>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 missskom. Cara ngadepinnya ya lebih ke arah, kalau kita kasih tugas ga cuma lisan tapi terTulis juga makanya kita punya Whatssap grup, jadi mereka pun juga paham dan ga kebalik-balik ga salah paham.</p>	<p>Antisipasi masalah komunikasi</p>	<p>Bentuk komunikasi</p>	<p>Evaluasi</p>
30.	<p>Pertanyaan terakhir nih kak, untuk mengukur ketercapaian program dalam penerapan komunikasi inklusi di dunia kerja itu cara dari kak Mario sendiri gimana?</p> <p>Itu dilihat dari seberapa banyaknya masyarakat bener-bener terinklusi didalamnya, pemerintah udah bikin measurenya kok 1 persen, kalau belum 1 persen tentang inklusi itu, inklusi kemana, siapa yang inklusif?. Yang kedua ya gimana masyarakat yang diinklusi itu, merasa terinklousikan ga? Apakah mereka kecewa atau merasa</p>	<p>Tolak ukur pencapaian</p>	<p>Internal organisasi</p>	<p>Evaluasi</p>

	<p>tidak sesuai, bahagianya karyawan atau ngga? Kalau karyawan banyaknya resign mulu, itu berarti seperti yang saya pikirkan tadi, kalian menerima aja tapi ga memiliki etos kerja yang inklusif sehingga mereka ga betah. Motivasi karyawannya seperti apa? Kalau mereka merasa nyaman, dan ternyata di sini betah slama 4 tahun seperti karyawan saya, berarti <i>i did something good</i> kan. Kalau dari masyarakat mah <i>simple</i>, ketika bikin konten di sosmed <i>i don't need likes</i>, saya gak perlu likesnya mau sejuta, silahkan tapi tanda panah dan save itu penting karna itu satu langkah penting untuk <i>call to action</i>. Kalau saved itu kognitif karna dia menyimpan antara untuk ditonton lagi atau didatengin lagi atau diberikan kepada orang lain, <i>share</i> juga berarti dia ngasih tau ke orang lain, berarti kan berhasil dong ketercapainnya program di sini.</p>			
--	---	--	--	--

Lampiran 13. Open Coding Informan 2

Open Coding Informan 2

Nama : Fernaldo Garcia Ramadhan

Usia : 29 Tahun

Jenis Kelamin : laki-laki

Tingkat Pendidikan Akhir : S1 Prasetya Mulya

Jabatan : CEO Sunyi House

Pekerjaan : Kepala eksekutif perusahaan yang fokus pada strategi dan pengembangan bisnis

Wawancara berlangsung pada hari Jumat, 14 April 2023 secara tatap muka di coffee shop Sunyi cabang Barito, Jakarta Selatan

No	Isi Transkrip Wawancara	Indikator	Dimensi	Kategori
1.	<p>Oke kak Aldo mungkin pertama-tama bisa perkenalkan dulu dan kaka di sini sebagai apa kak?</p> <p>Oke saya Fernaldo biasa dipanggil Aldo, umur 29 tahun, di sini saya sebagai CEO Sunyi yang diberikan kepercayaan oleh Mario hahah.</p>	Fernaldo Garcia Ramadhan, CEO Sunyi House	Perkenalan diri	Latar belakang informan
2.	<p>Aku langsung ke pertanyaan yang pertama ya kak, menurut kaka sendiri terkait stigma di masyarakat mengenai kaum disabilitas yang dianggap ga dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas itu gimana kak?</p> <p>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. Di masa sekarang kan masa teknologi yang telah membuat banyak</p>	Kemampuan	Pandangan masyarakat	Penyandang disabilitas

	<p>hal lebih mudah untuk dicapai buat semua orang tanpa membedakan mereka yang disabilitas atau non disabilitas. 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 membedakan</p>			
3.	<p>Lalu bagaimana tanggapan kaka mengenai ketimpangan sosial terkait minimnya jumlah lapangan kerja yang dimiliki oleh kaum disabilitas itu sendiri?</p> <p>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. Hal ini menyebabkan mereka ga dapat mencapai potensi penuh mereka dan hidup dengan keterbelakangan. Sudah seharusnya kita semua bekerja sama untuk membuat lapangan kerja yang lebih inklusif dan berkesempatan untuk semua orang, dan mengambil langkah-langkah praktis untuk 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.</p>	Kesempatan kerja	Permasalahan sosial	Penyandang disabilitas
4.	<p>Nah untuk inklusivitas sendiri, dari kakak sejauh</p>	Pemahaman mengenai	pengetahuan	Nilai inklusi

	<p>apa ka Aldo tau tentang inklusivitas?</p> <p>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.</p>	nilai inklusi		
5.	<p>Lalu apakah nilai inklusif itu bisa menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sama temen disabilitas? Menurut kaka gimana?</p> <p>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.</p>	Pemahaman nilai inklusi mengurangi masalah yang dihadapi penyandang disabilitas	Permasalahan sosial	Nilai inklusi
6.	<p>Untuk kegiatan inklusi yang udah kaka lakuin apa aja sih kak kalo boleh tau?</p> <p>Oke, kegiatan inklusi yang saya lakukan ya. Sebenarnya tadi kalo ditanya hal itu inklusi dengan membangun Sunyi itu menurut saya itu</p>	Keterlibatan dalam kegiatan inklusi	Aktivitas	Inclusion Workplace

	<p>udah suatu kegiatan yang inklusif dimana kita membuka kafe yang dimana temen-temen disabilitas, dan juga yang memesan harus menggunakan bahasa isyarat, gimana kalo misalkan temen-temen disabilitas itu bisa menyebarkan bahasa isyaratnya, pelanggan biasa itu bisa datang untuk belajar bahasa isyarat, jadi Sunyi ini salah satu tempat yang untuk dijadikan titik kumpul dimana orang yang non difabel dan difabel itu bertemu. Makanya Sunyi itu bisa menjadi salah satu nilai inklusif. Bukan yang kayak kita temanya kafanya anak motor jadi anak motor aja yang bisa masuk kafe dan lain-lain. Nah kalo Sunyi itu sendiri kan malah mempertemukan temen difabel dengan non difabel, jadi Sunyi sendiri itu sudah tempat yang inklusi sih.</p>			
7.	<p>Nah untuk melatarbelakangi kaka dalam mutusin terlibat dalam kegiatan inklusi itu apa kak?</p> <p>Hmm, sebenarnya ga ada alasan khusus sih karena menurut saya melibatkan diri dalam kegiatan yang berkaitan dengan nilai inklusi merupakan 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 untuk menciptakan masyarakat yang lebih beradab juga. Selain itu, saya juga menyadari bahwa saya dapat mengambil manfaat dari kegiatan tersebut dengan belajar dari gimana menghormati dan menghargai keberagaman sih.</p>	<p>Alasan terlibat dalam kegiatan inklusi</p>	<p>Aktivitas</p>	<p>Inclusion Workplace</p>

8.	<p>Okey kak, lalu apakah saat ini masyarakat udah bisa menerima pegawai disabilitas untuk bekerja layaknya orang pada umumnya kak?</p> <p>Sama kayak mario, kalo di kota besar sudah cukup bisa ya untuk bisa menerima, dulu memang pada awal buka orang-orang masih bertanyanya, ‘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 semkain membaik dan menerima kesadaran tentang disabilitas.</p>	Penerimaan masyarakat terhadap disabilitas dalam dunia kerja	Opini	Inclusion Workplace
9.	<p>Lalu untuk budaya kerja di Sunyi ini sendiri bagaimana kak?</p> <p>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. Budaya di sini didorong sama komitmen untuk menghargai hak-hak dan kebutuhan karyawan disabilitas sih tentunya, di sini juga menyediakan aksesibilitas yang memenuhi standar baku para pegawai disabilitas yang pastinya untuk mempermudah mereka dalam bekerja juga. Sunyi juga mempromosikan budaya kerja yang inklusif dengan membangun kapasitas para pegawai dan melibatkan partisipasi mereka dalam berbagai hal. Dengan begitu terbangunlah budaya yang saling mengerti, memahami dan tidak ada gap antara</p>	Penerimaan dalam dunia kerja berbasis nilai inklusi	Pendekatan	Inclusion Workplace

	atasan dan karyawan dalam semua aspek kerja tanpa ada diskriminasi berdasarkan disabilitas.			
10.	<p>Bagaimana tahap kaka mempersiapkan sebelum buka usaha Sunyi ini bareng kak Mario?</p> <p>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. Jadi setelah empati sudah terbangun dan kita sudah ikut kedalamnya itu akhirnya kan berteman dengan mereka, jadi yaudah kita menganggap mereka teman kita, kita ngobrol, ajak <i>brainstorming</i>. Lalu untuk memnuhi 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.</p>	Persiapan membuka usaha	Usaha kuliner	Perencanaan
11.	<p>Aku juga mau denger nih dari pandangan kaka gimana awalnya bisa memutuskan untuk milih temen disabilitas dijadikan mitra kerja?</p> <p>Oke dalam menentukan, jadi ini mungkin dalam proses</p>	Penyandang disabilitas sebagai mitra kerja	Lapangan pekerjaan	Perencanaan

	<p>rekruting ya. Itu mungkin kalo kita ke perusahaan-perusahaan lain, itu kita bakal ditanya penagalaman 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, sebenarnya slb itu sama dengan kita pendidikan SD setaranya. Nah jadi menurut saya yang lebih penting itu etos dan kemauan dia kerja, karna pada saat kita rekeruting ketika mereka sudah mau bekerja pasti mereka mau belajar, karna Sunyi itu sendiri tidak melihat pendidikan sebagai standar di sini, banyak lulusan kita yang ga lulus kuliah yang cuma lulus SMA bahkan SMP juga ada. Asal mereka mau bekerja, asal mereka mau belajar kita akan menerima mereka.</p>			
12.	<p>lalu gimana kaka dalam mempersiapkan kaum disabilitas untuk dapat terjun ke dunia pekerjaan nih kak?</p> <p>Oke, jadi memang waktu kita rekrut mereka kita tidak melihat pendidikan mereka seperti apa, pengalaman kerja seperti apa, bahkan lulusan smp yang sudah berapa tahun nganggur dan pengen bekerja tetep kita rekrut. Nah kalo mereka tidak tau makanya kita harus kasih pelajaran yang mana harus melatih temen-temen disabilitas yang tadinya gabisa bekerja untuk barista, chef, kita latih mereka sampe bisa. Nah setelah itu, biasanya kita juga melatih membuat cv yang baik dan benar, ketika</p>	Pelatihan bagi kaum disabilitas	Lapangan pekerjaan	Perencanaan

	<p>merak sudah bisa membuat CV nanti kan perusahaan bisa berpikir akan merekrut mereka. Nah makanya Sunyi tidak hanya menjadi <i>coffee shop</i> tapi kita jg menjadi salah satu ekosistem dimana temen dsabilitas yang tadinya mungkin dia belum bisa bekerja kita yang arahkan di Sunyi Academy dia magang dan lain-lain. Nanti keluar dia bisa menjadi orang yang lebih siap di dunia kerja.</p>			
13.	<p>Terus gimana cara kaka nentuin orang tersebut bisa melaksanakan pekerjaan serta komunikasi yang baik untuk mencapai suatu tujuan?</p> <p>Oke, biasanya kita akan melakukan pelatihan, bagaimana mereka bekerja, dan kita lihat nih siapa yang bisa memimpin, siapa yang bisa kerjanya bagus, ternyata dia oke, dia bisa bekerja tapi harus ada arahan dari atasan atau seperti apa. Ada orang yang bisa bekerja tanpa atasan ada juga kan, jadi oleh karna itu saat kita melihat mereka bekerja gimana kita plot sepeti apa. Kayak misalkan barista dulu itu baista semua, levelnya semua sama tapi setelah berjalannya maka salah satunya ada yang jadi <i>head</i>, tapi <i>head</i> itu bukan berarti bisa semena-mena bisa marah-ngga, ngga justru <i>head</i> di sini, bisa bertanggung jawab bagaimana agar temen-temen itu semua dapat bekerja dengan baik. Dan untungnya di Sunyi itu yang saya seneng walaupun kita kasih posisi <i>head</i>, mereka ga merasa congkak justru mereka akan tegas dan mengarahkan semua teman-teman yang ada di sini. Pastinya ya namanya pekerja ada aja dong satu yang cerah satu yang biasa aja. Nah setelah itu yaudah deh kita memilih mereka sebagai barista yang tugas seperti apa,</p>	<p>Penentuan orang berkompeten</p>	<p>Tujuan pencapaian</p>	<p>Perencanaan</p>

	menjadi <i>head</i> barista seperti apa, dan kita kasi informasi jangan sampai jadi congkak, yang penting bisa mengayomi satu sama lain.			
15.	<p>Untuk keunggulan yang ada di Sunyi ini apa aja ya kak?</p> <p>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 uniknya 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.</p>	Pembeda perusahaan	Keunggulan Sunyi House of Coffee and Hope	Perencanaan
14.	<p>Lalu bentuk penerapan komunikasi inklusi seperti apa yang ada di Sunyi ini kak?</p> <p>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 suasanya. 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.</p>	Penerapan bentuk komunikasi	Bahasa inklusif	Implementasi

<p>15.</p>	<p>Kalau komunikasi dari para pegawai disabilitasnya itu sendiri gimana cara kaka bisa paham dan mengerti dari cara interaksi mereka?</p> <p>Oke, cara komunikasinya yang pasti belajar bahasa isyarat, belajar budaya mereka. Mungkin temen-temen tau Tuli itu kan tidak bisa bicara ya jadi kita mesti belajar bahasa isyarat, karna saya tau bagaimana mereka berkomunikasi oleh karna itu kita harus belajar. Ini tidak hanya Tuli ya, misalkan tuna netra. Misalkan kita mau berkomunikasi, ga bisa langsung ngobrol gitu aja tapi harus bertepuk pundak sebelah kanan karna kalo ngga bakal beda persepsi. Dan kita juga jadi belajar cara memberikan aksesibilitas dengan mereka makanya kenapa Sunyi ada <i>guidance block</i> di depan karna kita ingin berikan aksesibilitas pada temen-temen tunanetra, kenapa Sunyi menggunakan bahasa isyarat karna itu lah aksesibilitas temen Tuli.</p>	<p>Pemahaman pesan</p>	<p>Bahasa inklusif</p>	<p>Implementasi</p>
<p>16.</p>	<p>Bentuk kerjasama yang ada di lingkungan Sunyi ini gimana menurut kaka?</p> <p>Nah itu makanya tadi udah saya sampaikan, 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.</p>	<p>Kerja sama pegawai</p>	<p>Interaksi inklusif</p>	<p>Implementasi</p>

17.	<p>Lalu kak gimana Sunyi ini menggunakan sosial media untuk memfasilitasi tanggapan dari konsumen?</p> <p>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 <i>awareness</i> 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.</p>	Media sosial	Interaksi inklusif	Implementasi
18.	<p>Nah dari ka Aldo sendiri dalam membuat keputusan yang tidak merugikan pihak lain gimana kak?</p> <p>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 pelatih 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</p>	Pengambilan keputusan	Pengambilan keputusan inklusif	Implementasi

	mengantisipasi hal itu terjadi.			
19.	<p>Kalau untuk kebijakan yang ada di Sunyi ini sudah mencakup dari semua kebutuhan pegawai dan konsumen yang datang kesini belum kak?</p> <p>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 <i>braille</i> dan lain-lain.</p>	Penerapan kebijakan	Pengambilan keputusan inklusif	Implementasi
20.	<p>Untuk perlakuan kepada pegawai disabilitas apa ada perlakuan khusus ga kak?</p> <p>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.</p>	Perlakuan khusus	Pengambilan keputusan inklusif	Implementasi
21.	<p>Nah berbicara soal acara nih kak, gimana bentuk komunikasi yang dibangun ketika membuat suatu acara yang mengajak pegawai disabilitas di sini?</p> <p>Pastinya sebelum acara akan kita diskusikan dulu lalu <i>briefing</i> 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.</p>	Organisasi acara	Acara inklusif	Implementasi
22.	<p>Nah untuk yang terlibat di dalamnya berarti mereka-mereka ini ya kak dari</p>	Organisasi acara	Acara inklusif	Implementasi

	<p>pegawai disabilitasnya juga? Dan kira-kira gimana tanggapan masyarakat soal acara ini?</p> <p>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.</p>			
23.	<p>Kira-kira yang membuat para penyandang disabilitas tertarik untuk mengikuti acara tersebut selain bisa berinteraksi dengan orang banyak apa kak?</p> <p>Oh itu sudah pasti mereka ingin menambah relasi dong, ingin juga lebih aktif pada orang banyak, ingin menunjukkan bahwa mereka juga bisa loh bekerja, beraktivitas dan berbincang dengan orang-orang. Disitu juga jadi mereka merasa dirinya sudah diterima baik oleh masyarakat, makanya kenapa banyak dari mereka yang tertarik buat ikut acara yang diadakan Sunyi ini.</p>	Ketertarikan penyandang disabilitas	Acara inklusif	Implementasi
24.	<p>Lalu untuk teknis pelaksanaan ketika ngadain acara offline itu bagaimana tuh kak ada ketentuan tersendiri ga kak?</p> <p>Oke offline kita pernah mengadakan kelas bahasa isyarat rame-rame jadi mereka bayar tiketnya 50rb itu sekitar ada 70 sampai 80 orang yang dateng, disitu gimana dia belajar bahasa isyarat seperti apa, cuma dulu sempet ada covid jadi udah ga ada lagi yang lanjut, nah kalo sekarang kita ini biasanya bekerja sama dengan badan-badan pemerintahan. Kayak kemarin</p>	Organisasi acara	Acara inklusif	Implementasi

	<p>kita pernah ngajar tentang budaya isyarat dan belajar bahasa isyarat berasama Tuli, ke temen-temen di telkom. Jadi mereka belajar tuh, bapak-bapak, ibu-ibu , dan kita juga kasih tantangan belajar latte art sama temen Tuli, jadi bukan saya lagi yang ngehandle. Dan selain mengadakan acara seperti itu kita juga mengantarkan pesan inklusifitas untuk kegiatan itu.</p>			
25.	<p>Pasti di setiap acara ada evaluasi tersendiri nah bentuk evaluasi yang dilakukan biasanya di sini itu seperti apa kak?</p> <p>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.</p>	Bentuk evaluasi	Internal organisasi	Evaluasi
26.	<p>Kira-kira kendala yang pernah ditemui selama bekerja itu apa aja ka, dan gimana cara ngatasinnya?</p> <p>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</p>	Permasalahan dalam bekerja	Aktivitas	Evaluasi

	keputusan 'oke bagusnya 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.			
27.	<p>Kalau tadi kan miss dalam kegiatan nih. Tapi kan ada hal yang pasti sering terjadi yaitu miss komunikasi, kira-kira ada cara antisipasinya biar ga terjadi miss komunikasi menurut ka Aldo ga?</p> <p>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 bahasa isyarat. Ya namanya jg manusia kan kita gausa berhenti di satu titik kita harus belajar terus-terusan agar ga ada lagi yang miss komunikasi.</p>	Antisipasi masalah komunikasi	Bentuk komunikasi	Evaluasi

Lampiran 14. Open Coding Informan 3

Open Coding Informan 3

Nama : Tamiang Jelita Tobing

Usia : 27 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Tingkat Pendidikan Akhir : S1 Prasetiya Mulya

Jabatan : Human Resources Sunyi House

Pekerjaan : Project manger & mengelola kebijakan di perusahaan

Wawancara berlangsung pada hari Jumat, 14 April 2023 secara tatap muka di coffee shop

Sunyi cabang Barito, Jakarta Selatan.

No	Isi Transkrip Wawancara	Indikator	Dimensi	Kategori
1.	<p>Halo kaa, mungkin bisa dikenalin dulu nama kaka siapa lalu kaka berperan sebagai apa di Sunyi</p> <p>Okee halo aku Tamiang Jelita Tobing, panggil aku Tamia aja. Usia aku sekarang 27, di sini aku kebetulan di kasih kepercayaan untuk jadi HR di Sunyi, di mana aku banyak terjun langsung juga untuk ketemu dengan teman Tuli lainnya.</p>	Tamiang Jelita Tobing, Human Resources Sunyi House	Perkenalan diri	Latar belakang informan
2.	<p>Untuk pertanyaan pertama nih, menurut kaka terkait stigma di masyarakat mengenai kaum disabilitas yang dianggap tidak dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas itu gimana?</p> <p>Hmmm, kalau menurut aku ya emang 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</p>	Kemampuan	Pandangan masyarakat	Penyandang disabilitas

	<p>yang pasti pengalaman aku, istilahnya kontribusi dengan disabilitas masih keliatan banget benar-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.</p>			
3.	<p>Lalu tanggapan kaka nih dari mungkin adanya ketimpangan sosial terkait minimnya jumlah lapangan kerja untuk kaum disabilitas itu menurut kaka gimana?</p> <p>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 bagusya 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.</p>	Kesempatan kerja	Permasalahan sosial	Penyandang disabilitas
4.	<p>Nah berbicara soal inklusi yang ada, kaka sendiri dalam pemahaman nilai inklusivitas itu seperti apa sih kak?</p> <p>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</p>	Pemahaman mengenai nilai inklusi	Pengetahuan	Nilai inklusi

	dengan setara lah pokoknya.			
5.	<p>Nah kalau menurut kaka nilai inklusi itu udah bisa menyelesaikan masalah yang dihadapi sama penyandang disabilitas itu sendiri ga?</p> <p>Umm disabilitas inklusifitas 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 akan meningkatkan kesadaran akan masalah-masalah dan memudahkan dalam implementasi program yang menunjang kehidupan mereka sendiri, jadi kalo misal ditanya apakah nilai inklusi bisa menyelesaikan permasalahan disabilitas, jawabannya ya sangat bisa.</p>	Pemahaman nilai inklusi mengurangi masalah yang dihadapi penyandang disabilitas	Permasalahan sosial	Nilai inklusi
6.	<p>Kalau sejauh ini ka tamia udah pernah melakukan kegiatan apa aja nih yang berkaitan dengan nilai inklusi?</p> <p>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 <i>say hi</i> doang tapi bener-bener yang apa ya, umm peduli dengan kebutuhannya, kita juga</p>	Keterlibatan dalam kegiatan inklusi	Aktivitas	Inclusion workplace

	<p>punya rasa empati yang empatnya tapi bukan yang soal kasihan tapi bener-bener <i>aware</i> 'oh iya dia butuh ini' apa yang aku bisa bantu seperti ini, mulai dari pertemenan itu sih.</p>			
7.	<p>Kira-kira ada hal yang melatarbelakangi kaka untuk memutuskan terlibat dalam kegiatan inklusi gitu ga sih kak?</p> <p>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 keceplung, 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.</p>	<p>Alasan terlibat dalam kegiatan inklusi</p>	<p>Aktivitas</p>	<p>Inclusion workplace</p>
8.	<p>Kalau di masyarakat sekarang udah bisa terima pegawai disabilitas kayak orang pada umumnya ga sih kak?</p> <p>Hmm, dibilang bisa menerima iya, dibilang 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</p>	<p>Penerimaan masyarakat terhadap disabilitas dalam dunia kerja</p>	<p>Opini</p>	<p>Inclusion workplace</p>

	<p>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'. Jadi lebih ke amaze ke mereka, dan ini sebenarnya privilage kita di kota besar, maksudnya jalur pendidikan di sini lebih mudah untuk mengakses hal-hal kayak gini dibandingkan dengan di daerah-daerah.</p>			
9.	<p>Lalu pertanyaan selanjutnya nih kak terkait budaya kerja di sini itu seperti apa sih?</p> <p>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 bawha 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.</p>	<p>Penerimaan dalam dunia kerja berbasis nilai inklusi</p>	<p>Pendekatan</p>	<p>Inclusion workplace</p>
10.	<p>Nah aku mau nanya soal keterlibatan dan peran para pegawai di sini tuh seperti apa sih ka?</p> <p>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</p>	<p>Keterlibatan kaum disabilitas</p>	<p>Aktivitas</p>	<p>Perencanaan</p>

	<p>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.</p>			
11.	<p>Untuk memberikan ide gitu biasanya cara <i>brainstorming</i> yang dilakukan untuk menentukan suatu program yang mau dijalankan itu seperti apa kak?</p> <p>Oh iya, kita melibatkan temen Tuli, kita punya periode dimana itu biasanya tiga bulan sekali itu aku ngajak temen-temen chef, barista, back untuk ngumpul bareng, kita punya satu sisi untuk <i>brainstorming</i>, selain itu aku juga mau tau apasih yang mereka rasakan apakah ada evaluasi yang kita musti perbaiki, dan next kita mau kemana dan ngapain, jadi kita bener-bener mendalam untuk forum, dan tentunya kita juga terima masukan dari organisasi masyarakat, organisasi Tuli dan disabilitas lainnya. Bener-bener semua kita libatin dalam proses membuat ide juga.</p>	Brainstorming	Organisasi program	Perencanaan
12.	<p>Terus untuk menentukan orang tersebut bisa melaksanakan pekerjaan dan komunikasi yang baik itu ada konsep tersendiri atau seperti apa kak?</p> <p>Oke karna background aku di sini sebagai HR, pastinya aku akan mencari seseorang yang memiliki background profesional dan pengalaman yang relevan dalam hal disabilitas dan komunikasi. Aku juga akan menguji kemampuan komunikasi dan kerjasama seseorang dengan mengajukan pertanyaan yang menguji bagaimana mereka dapat mencapai suatu tujuan yang berhubungan dengan disabilitas juga, kan</p>	Penentuan orang berkompeten	Tujuan pencapaian	Perencanaan

	<p>gamungkin dong aku rekrut orang yang ga paham dengan disabilitas, yang ada malah saling ga paham kan bahaya juga hahaha.</p>			
13.	<p>Untuk tingkat pemahaman konsumen atau pelanggan pada penggunaan bahasa isyarat di sini itu gimana kak?</p> <p>Tingkat pemahaaman 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 memesannya, 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</p>	<p>Pemahaman konsumen terhadap bahasa inklusi</p>	<p>Bahasa inklusif</p>	<p>Implementasi</p>
14.	<p>Terus untuk penerapan bentuk komunikasi isyarat di Sunyi itu sendiri gimana kak dari internalnya?</p> <p>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</p>	<p>Penerapan bentuk komunikasi</p>	<p>Bahasa inklusif</p>	<p>Implementasi</p>

	<p>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.</p>			
15.	<p>Kalau kerja sama di sini itu seperti apa kak dari antar pegawainya?</p> <p>Kerjasamanya ya pastinya yaa barista dengan teamnya, chef dengan teamnya, kemdian juga kami ada evaluasi, kami ada forum saling kritik, kayak gitu sih ya kerjasamanya itu maksudnya gimana kita bareng-bareng <i>planning</i> coffee shop ini dengan baik, itu aja sih.</p>	Kerja sama pegawai	Interaksi inklusif	Implementasi
16.	<p>Sejauh ini ada ga sih perlakuan khusus yang dikasih oleh perusahaan ke pegawai disabilitas kak?</p> <p>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.</p>	Perlakuan khusus	Pengambilan keputusan inklusif	Implementasi
17.	<p>Untuk kebijakannya sendiri kalau misal ada pelanggan yang complain itu akan bertindak seperti apa kak?</p> <p>Di sini kita sebelumnya akan</p>	Kebijakan terhadap pelanggan	Pengambilan keputusan inklusif	Implementasi

	<p>diberi tahu soal etika, manner yang baik ketika dihadapkan dengan seseorang dan segala situasi jadi ketika ada problem, mereka udah harus paham dan bisa menangani permasalahan itu sendiri. Tapi kadang kalo emang ada yang complain yang berlebih, mungkin saya yang akan turun tangan langsung. Biasanya kita juga akan langsung meminta maaf dan jika mereka ingin untuk diganti dengan baru kami akan sangat bersedia bahkan pernah melebihi dari pesanan yang sebenarnya.</p>			
18.	<p>Nah ngomongin acara nih kak, gimana cara membangun komunikasi ketika membuat suatu acara yang mengikutsertakan pegawai disabilitas di sini?</p> <p>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.</p>	Organisasi acara	Acara inklusif	Implementasi
19.	<p>Kalau untuk yang terlibat itu siapa aja kak, misal dari acara Sunyi academy gitu. Dan biasanya ada tanggapan yang positif atau negatif ga dari acaranya itu?</p> <p>Eee..Tergantung Sunyi</p>	Organisasi acara	Acara inklusif	Implementasi

	<p>Academy ini kan sebenarnya kita menfasititasi umum disabilitas umum, kemudian yang terlibat jadi mentor ya arna kita experet barista ya kita panggil aja temen-temen barista kita, tapi ada juga kalanya kita manggil profesional orang, kayak kita pernah ada kelas <i>job preparation</i> 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 ngebanu program ini jadi berjalan dengan cukup baik.</p>			
20.	<p>Bagaimana Sunyi menggunakan sosial medianya dalam memfasilitasi tanggapan dari followers atau pelanggan itu gimana kak?</p> <p>Kita banyak main di instargam, kita juga kadang suka mengadakan surevei kecil-kecilan yang dibungkus dengan menarik di <i>instagram story</i> kita, kemudian kita juga punya <i>barcode</i> untuk memfasilitasi jika pihak luar punya kritik, saran ke kita, instagram juga menjadi media komunikasi untuk menggaungkan isu soal Tuli itu sendiri.</p>	Media sosial	Interaksi inklusif	Implementasi
21.	<p>Setiap acara atau kerja itu kan pasti ada evaluasi, bentuk evaluasi yang dilakukan itu kayak gimana sih kak biasanya?</p> <p>Salah satu evaluasi itu forum kemudian dari temen-temen</p>	Bentuk evaluasi	Internal organisasi	Evaluasi

	<p>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.</p>			
22.	<p>Untuk kendala yang biasa ditemui di sini itu seperti apa dan gimana mengatasinya kak?</p> <p>Eeee tergantung ya, tergantung kendalanya seperti apa kalo emang kendalanya dari pegawai langsung ya mungkin aku bisa langsung <i>approace</i> kalo emang bisa diselesaikan secara individu, trus kalo ada problem dari pelanggan yang mungkin emang udah ketelewat wajar dengan si pegawainya itu bisa aku bantu langsung atau kalo emang butuh CEO ya kita secara tim bisa cari solusi.</p>	Permasalahan dalam bekerja	Aktivitas	Evaluasi
23.	<p>Pertanyaan terakhir nih kak lagi-lagi komunikasi, pasti kan ada aja miss komunikasi sekecil apapun itu kan kak. Nah gimana caranya biar ngantisipasi itu supaya ga terjadi?</p> <p>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.</p>	Antisipasi masalah komunikasi	Bentuk komunikasi	Evaluasi

Lampiran 15. Open Coding Informan 4

Open Coding Informan 4

Nama : Theresia Elok

Usia : 27 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Tingkat Pendidikan Akhir : S1 Institut Kesenian Jakarta

Jabatan : Pegawai Disabilitas Sunyi House

Pekerjaan : Melayani pengunjung yang datang

Wawancara berlangsung pada hari Jumat, 14 April 2023 secara tatap muka di coffee shop Sunyi cabang Barito, Jakarta Selatan

No	Isi Transkrip Wawancara	Indikator	Dimensi	Kategori
1	<p>Oke halo kak, kenalin aku gina. Mungkin kakanya bisa mulai kenalin diri terlebih dahulu kak dan posisi di Sunyi sebagai apa</p> <p>Halo, aku Theresia Elok, umur 27 tahun. Di sini aku sebagai pegawai Sunyi</p>	Theresia Elok	Perkenalan diri	Latar belakang informan
2	<p>Menurut kaka terkait stigma di masyarakat tentang kaum disabilitas ga bisa melakukan kegiatan seperti orang pada umumnya itu gimana kak?</p> <p>Menurut aku stigma itu sudah harusnya ga ada lagi di benak masyarakat ya,</p>	Kemampuan	Pandangan masyarakat	Penyandang disabilitas

	<p>karena nyatanya banyak disabilitas sekarang sudah bisa melakukan kegiatan dan mendapat kesempatan bekerja layaknya orang pada umumnya.</p>			
3	<p>Dari kak There sendiri apakah paham dengan nilai inklusivitas?</p> <p>Kalau ga salah itu sebuah aksi dalam penerimaan suatu masyarakat kepada pihak lain.</p>	<p>Pemahaman mengenai nilai inklusi</p>	<p>Pengetahuan</p>	<p>Nilai inklusi</p>
4	<p>Nah menurut kak There inklusi itu udah bisa menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh teman Tuli, terlebih ka There sendiri?</p> <p>Iya bisa karena dengan adanya rasa inklusivitas, teman-teman disabilitas jadi merasa punya ruang untuk berkembang dan merasa dilibatkan dalam masyarakat.</p>	<p>Pemahaman nilai inklusi mengurangi masalah yang dihadapi penyandang disabilitas</p>	<p>Permasalahan sosial</p>	<p>Nilai inklusi</p>
5	<p>Untuk kegiatan yang berkaitan dengan inklusi, kaka sendiri sudah ikut apa aja kak?</p> <p>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</p>	<p>Keterlibatan dalam kegiatan inklusi</p>	<p>Aktivitas</p>	<p>Inclusion workpalce</p>

	<p>beberapa peserta yang ingin belajar membuat kopi namun menggunakan bahasa isyarat di acara yang diadakan Sunyi.</p>			
6	<p>Lalu apakah masyarakat sekarang udah bisa menerima pegawai disabilitas buat bekerja layaknya orang pada umumnya?</p> <p>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.</p>	<p>Penerimaan masyarakat terhadap disabilitas dalam dunia kerja</p>	<p>Opini</p>	<p>Inclusioin workplace</p>
7.	<p>Nah kalau untuk budaya kerja di sini yang kaka rasain selama menjadi pegawai Sunyi seperti apa?</p> <p>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.</p>	<p>Penerimaan dalam dunia kerja berbasis nilai inklusi</p>	<p>Penedekata n</p>	<p>Inclusion workplace</p>
8.	<p>Lalu untuk peran dan keterlibatan</p>	<p>Keterlibatan pegawai</p>	<p>Aktivitas</p>	<p>Perencanaa n</p>

	<p>kak There di Sunyi seperti apa kak selain melayani pelanggan yang datang?</p> <p>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.</p>	disabilitas		
9.	<p>Nah untuk brainstormingnya itu sendiri apa kaka terlibat juga dari awal proses?</p> <p>Biasanya di sini aku cuma diminta pendapat sama Mario dan tim sosial media enakanya konten seperti ini bagusnya seperti apa. Terus juga untuk komunikasi ke pelanggan bagusnya seperti apa, seperti itu.</p>	Brainstorming	Organisasi program	Perencanaan
10.	<p>Kalau untuk komunikasi di sini biar bisa berjalan dengan baik menggunakan bahasa isyarat itu seperti apa kak penerapannya?</p> <p>Di sini untuk komunikasi aku jadi gampang karena semua sama dengan aku dimana mereka Tuli, jadi untuk komunikasi antar pegawai dan</p>	Menjalin komunikasi antar pegawai	Bahasa inklusif	Implementasi

	atasan juga mudah, karena mereka pun juga mengerti bahasa kita atau teman Tuli.			
11 .	<p>Lalu untuk kerjasama yang terjadi di Sunyi ini seperti apa kak sepengetahuan kakak?</p> <p>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.</p>	Kerjasama pegawai	Interaksi inklusif	Implementasi
12 .	<p>Untuk interaksi yang sering dilakukin di sini sesama pegawai atau sekedar ngobrol dengan pelanggan itu seperti apa kak?</p> <p>Hmm, itu aku pasti selalu ngobrol sama yang lain dan coba untuk ngobrol juga sama pelanggan. Kadang mereka (pelanggan) duluan yang ngajak ngobrol kita.</p>	Interaksi pegawai	Interaksi inklusif	Implementasi
13 .	<p>Terkait perlakuan dari perusahaan atau di Sunyi ini sendiri pernah mendapat perlakuan khusus atau yang berbeda gitu ga</p>	Perlakuan khusus	Pengambilan keputusan inklusif	Implementasi

	<p>kak?</p> <p>Hmm, gak ada sih semua di sini diperlakukan secara profesional ga ada perlakuan khusus cuma karena pegawainya disabilitas hehe.</p>			
14	<p>Untuk acara yang sering diadakan di sini kira-kira yang terlibat siapa aja dan bagaimana tanggapan dari masyarakat terkait acara itu kak?</p> <p>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.</p>	Organisasi acara	Acara inklusif	Implementasi
15	<p>Kira-kira kendala yang pernah kaka temuin selama menjadi pegawai di Sunyi itu apa aja kak?</p> <p>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 komunikasi secara verbal biar bisa</p>	Permasalahan dalam bekerja	Aktivitas	Evaluasi

	ngebantu kita.			
16 .	<p>Bagaimana cara kaka mengatasi miss komunikasi yang kemungkinan akan terjadi?</p> <p>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.</p>	Antisipasi masalah komunikasi	Bentuk komunikasi	Evaluasi

Lampiran 16. Axial Coding

No	Kategori/ Konsep	Dimensi	Indikator	Mario Gultom	Fernaldo Garcia Ramadhan	Tamiang Jelita Tobing	Theresia Elok
1.	Latar Belakang Informan	Perkenalan Diri	Owner, Pegawai Sunyi House of Coffee and hope	“Oke saya Mario Gultom, umur 29 tahun dan saya bisa dibilang yang membentuk atau mencetuskan untuk diadakannya kopi Sunyi ini.”	Saya Fernaldo biasa dipanggil Aldo, umur 29 tahun, di sini saya sebagai CEO Sunyi yang diberikan kepercayaan oleh Mario hahah.	Okee halo aku Tamiang Jelita Tobing, panggil aku Tamia aja. Usia aku sekarang 27, di sini aku kebetulan di kasih kepercayaan untuk jadi HR di Sunyi, di mana aku banyak terjun langsung juga untuk ketemu dengan teman Tuli lainnya.	Halo, aku Theresia Elok, umur 27 tahun. Di sini aku sebagai pegawai Sunyi.
2.	Penyandang Disabilitas	Pandangan masyarakat	Kemampuan	Yup, stigma ini emang masih banyak ya dan ya pegawai	Nah kalo berbicara soal stigma tentang itu pasti masih ada ya,	Hmmm, kalau menurut aku ya emang masih banyak sih.	Menurut aku stigma itu sudah harusnya ga ada lagi di benak

				<p>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 kesinni makin</p>	<p>dimana mereka sering dianggap tidak dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas sehingga menghalangi potensi mereka untuk mengembangkan bakat dan kemampuan. Di masa sekarang kan masa teknologi yang telah membuat banyak hal lebih mudah untuk dicapai buat semua orang tanpa membedakan mereka yang disabilitas atau non disabilitas. Kita kan sebagai masyarakat perlu yang namanya membuka mata dan menghargai semua kemampuan yang dimiliki seseorang, termasuk para</p>	<p>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</p>	<p>masyarakat ya, karena nyatanya banyak disabilitas sekarang sudah bisa melakukan kegiatan dan mendapat kesempatan bekerja layaknya orang pada umumnya.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

				ngerti sih orang-orang	disabilitas. Dan kita semakin kesini di kota besar sudah seharusnya menghapus stigma yang ada dan memebrikan kesempatan yang sama juga buat semua orang untuk berkembang tanpa membeda-bedakan	perbincangan banget sih.	
		Permasalahan sosial	Kesempatan kerja	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.	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. Hal ini menyebabkan mereka ga dapat mencapai potensi penuh mereka dan hidup dengan keterbelakangan. Sudah seharusnya kita semua bekerja	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 bagusya juga harus mendorong perusahaan dan organisasi untuk	

				<p>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.</p>	<p>sama untuk membuat lapangan kerja yang lebih inklusif dan berkesempatan untuk semua orang, dan mengambil langkah-langkah praktis untuk 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.</p>	<p>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</p>	
--	--	--	--	--	---	--	--

3.	Nilai Inklusi	Pengetahuan	Pemahaman nilai inklusi	<p>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,</p>	<p>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</p>	<p>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.</p>	<p>Kalau ga salah itu sebuah aksi dalam penerimaan suatu masyarakat kepada pihak lain.</p>
----	---------------	-------------	-------------------------	--	---	---	--

				<p>mendidik, dan mmeberikan lapangannya juga, jadi kita gacuma sekedar “oke saya terima kok’ inklusif itu aksi, tapi orang selalu menyalahartikan kata-kata inklusif sebagai “oh iya kita nerima kok” udah sampai nerima doang. Menurut saya itu basic bgt dari inkusif, karna inklusif itu lebih deep lagi karna lo bukan cuma nerima tapi lo juga aktif, effort dan ada dana yang dikeluarin</p>	<p>orang untuk berpartisipasi secara aktif di dalamnya.</p>		
	<p>Nilai Inklusi</p>	<p>Permasalahan Sosial</p>	<p>Pemahaman nilai inklusi</p>	<p>Yap sangat bisa, nilai inklusi itu kan berfokus apda memastikan bahwa semura prang diberikan kesempatan yang sama untuk berpartisipasi secara penuh</p>	<p>Ya dong, tentu nilai inklusi itu bisa ngebanu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh penyandang disabilitas. Nilai inklusi itu sendiri kan menekankan</p>	<p>Umm disabilitas inklusifitas iya sih, karna dari definisinya aja kan menyesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan, jadi kupikir inklusif</p>	<p>Iya bisa karena dengan adanya rasa inklusivitas, teman-teman disabilitas jadi merasa punya ruang untuk berkembang dan merasa</p>

				<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>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 akan meningkatkan kesadaran akan masalah-masalah dan memudahkan dalam implementasi program yang menunjang kehidupan mereka sendiri, jadi kalo misal ditanya apakah nilai inklusi bisa menyelesaikan permasalahan</p>	<p>dilibatkan dalam masyarakat.</p>
--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------------

						disabilitas, jawabannya ya sangat bisa.	
4.	Inclusion Workplace	Aktivitas	Keterlibatan kegiatan inklusi	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 <i>subtitle</i> , 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-	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, gimana kalo misalkan temen- temen disabilitas itu bisa menyebarkan bahasa isyaratnya, pelanggan biasa itu bisa datang untuk belajar bahasa isyarat, jadi Sunyi ini salah satu tempat	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 <i>say hi</i>	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.

				<p>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. Jadi kita juga harus inklusif dalam masalah toleransi kalo mereka salah, kita pahami oh kemampuan dia segitu, kita tingkatkan, jangan cuma dimarahi karna kita tahu untuk mereka dapetin ilmu aja mereka struggling, jadi inklusifnya ga cuma di workplace doang tapi dari <i>work ethics</i> dari orang-orang</p>	<p>yang untuk dijadikan titik kumpul dimana orang yang non difabel dan difabel itu bertemu. Makanya Sunyi itu bisa menjadi salah satu nilai inklusif. Bukan yang kayak kita temanya kafanya anak motor jadi anak motor aja yang bisa masuk kafe dan lain-lain. Nah kalo Sunyi itu sendiri kan malah mempertemukan temen difabel dengan non difabel, jadi Sunyi sendiri itu sudah tempat yang inklusi sih.</p>	<p>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 <i>aware</i> 'oh iya dia butuh ini' apa yang aku bisa bantu seperti ini, mulai dari pertemanan itu sih.</p>	
--	--	--	--	--	---	---	--

				<p>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.</p>			
	Inclusion Workplace	Aktivitas	Alasan terlibat dalam kegiatan		Hmm, sebenarnya ga ada alasan khusus sih karena	Sebenarnya gaada alasan khusus, jadi	

			inklusi	menurut saya melibatkan diri dalam kegiatan yang berkaitan dengan nilai inklusi merupakan 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 untuk menciptakan masyarakat yang lebih beradab juga. Selain itu, saya juga menyadari bahwa saya dapat mengambil manfaat dari kegiatan tersebut	memang keterlibatanku secara ga di rencanakan untuk jadi guru, dulu karna cita-citanya pengen jadi guru sd tapi gatau tiba-tiba keceplung, 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	
--	--	--	---------	--	--	--

					dengan belajar dari gimana menghormati dan menghargai keberagaman sih.	udah gaada jarak dan ga ada alasan-alasan khusus 'iya aku mau bantu dia sebagai ini-ini blablabla' gaada sihh. Jadi pure aja gitu ngalir hehe.	
	Inclusion Workplace	Opini	Penerimaan masyarakat terhadap disabilitas dalam dunia kerja	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Hmm, dibilang bisa menerima iya, dibilang 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,</p>	<p>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.</p>

				<p>pada mau belajar, jadi berteman dengan baristanya. Jadi sebenarnya masyarakat tuh udah siap dengan itu semua cuma kurang ada yang menjembatannya. Sekarang Sunyi ini bukan untuk minuman lagi bukan untuk bikin orang melek tapi untuk komunikasi dan saling menemukan keunikan di tiap masing-masing manusia.</p>	<p>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.</p>	<p>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'. Jadi lebih ke amaze ke mereka, dan ini sebenarnya privilege kita di kota besar, maksudnya jalur pendidikan di sini lebih mudah untuk mengakses hal-hal kayak gini dibandingkan</p>	
--	--	--	--	---	--	---	--

						dengan di daerah-daerah.	
	Inclusion Workplace	Pendekatan	Penerimaan dalam dunia kerja berbasis nilai inklusi	<p>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</p>	<p>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. Budaya di sini didorong sama komitmen untuk menghargai hak-hak dan kebutuhan karyawan disabilitas sih tentunya, di sini juga menyediakan aksesibilitas yang memenuhi standar baku para pegawai disabilitas yang pastinya untuk mempermudah mereka dalam bekerja juga. Sunyi juga mempromosikan budaya kerja yang</p>	<p>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</p>	<p>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.</p>

				<p>sesuatu ga hebat kita didik. Kalo mereka diluar batas mereka dapet hukuman. Jadi memang di sini sistemnya seperti kantor-kantor lain dengan toleransi kemampuan mereka, toleransi cara komunikasi maupun mobilitas mereka, tapi yang namanya profesionalis pasti melihat dari punishment dan reward yang di dapat.</p>	<p>inklusif dengan membangun kapasitas para pegawai dan melibatkan partisipasi mereka dalam berbagai hal. 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.</p>	<p>kebutuhan. Tapi ada yang kayak oh gue kerja di sini karna nyaman kok. Jadi ga ada gap lah intinya.</p>	
5.	Perencanaan	Tujuan sosial	<p>Berdirinya Sunyi House Of Coffee and Hope</p>	<p>Wah hahahah pertanyaan ini udah lama banget ga saya denger. Oke jadi tujuan kita sebenarnya kita punya 2 visi utama. 2 ini dari dua sudut pandang, yang satu adalah untuk memberikan kesempatan</p>			

				<p>panggung kepada disabilitas, kedua adalah untuk mengedukasi yang non disabilitas, misinya adalah menjembatani keduanya.</p> <p>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.</p> <p>Akhirnya kita riset-riset dan menyatakan bahwa kopi akan terus meningkat ekonominya sampe 2024 ternyata dari 2024 meningkat lagi menjadi 2027.</p> <p>Coffee just media karna yang kita capai itu ingin menjabatannya,</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				duduk bersama, diluar panti asuhan, diluar SLB, itu lah yang mau kita bangun dan tujuan dari Sunyi ini.			
	Perencanaan	Pembeda perusahaan	Keunggulan Sunyi House of Coffee and Hope	Oke jadi awalnya kan saya memang sudah tertarik dengan isu disabilitas ini, lalu saya coba lah ngobrol-nrobrol 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. Trus yaudah seperti yang waktu itu saya bilang kalau saya awalnya mau bikin sekolah untuk disabilitas menurut saya kurang, dan saya	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 umunya, di Sunyi ini juga uniknya ya di baristanya itu sendiri yg bisa kita bilang tuna rungu dan tuna daksa pada saat itu, tapi		

				<p>langsung berpikir kenapa ga bikin café yang pegawainya disabilitas semua. Dan yang jadi pembedanya adalah yang pasti semua pegawai disini bener-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</p>	<p>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</p>		
	Perencanaan	Usaha kuliner	Persiapan membuka usaha	<p>Sebenarnya kita punya 2 visi utama. 2 ini dari dua sudut pandang, yang satu adalah untuk memberikan kesempatan panggung kepada disabilitas, kedua</p>	<p>Nah kalo tahapan, sebelum kenal dengan disabilitas kita harus mencoba belajar budaya mereka, belajar bahasa mereka, kita ikut kursus bahasa isyarat. Setelah</p>		

				<p>adalah untuk mengedukasi yang non disabilitas, misinya adalah menjembatani keduanya.</p> <p>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</p>	<p>kita udah ikut dan empati dengan mereka maka akan berjalan dengan baik, karna jangan kita hanya simpati tapi kita harus empati. Jadi setelah empati sudah terbangun dan kita sudah ikut kedalamnya itu akhirnya kan berteman dengan mereka, jadi yaudah kita menganggap mereka teman kita, kita ngobrol, ajak <i>brainstorimng</i>. Lalu untuk memnuhi 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</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>asuhan, diluar SLB, itu lah yang mau kita bangun dan tujuan dari Sunyi ini.</p>	<p>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.</p>		
	Perencanaan	Pengembangan sumber daya	Kebutuhan sumber daya Sunyi House of Coffee and Hope	<p>Hmm sumber daya ya, untuk sumber daya di Sunyi sudah dikategorikan cukup optimal dan seimbang sih dari sejalannya</p>			

				<p>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 datangin komunitas, berkumpul dengan mereka. Cuma mungkin ya itu kalo bisa dibbilang kendala dalam sumber daya yaa, dari temen-temen disabilitasnya sendiri bisa dibbilang masih sulit untuk kita cari pada saat itu, karena kan mereka mungkin masih takut, belum banyak pengalaman jadi itu sih kendala di awal berdiri</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				Sunyi ini.			
	Perencanaan	Lapangan pekerjaan	Penyandang disabilitas sebagai mitra kerja	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	Oke dalam menentukan, jadi ini mungkin dalam proses rekrutingsya. 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		

				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.	kan rata-rata SLB, sebenarnya slb itu sama dengan kita pendidikan SD setaranya. Nah jadi menurut saya yang lebih penting itu etos dan kemauan dia kerja, karna pada saat kita rekeruting ketika mereka sudah mau bekerja pasti mereka mau belajar, karna Sunyi itu sendiri tidak melihat pendidikan sebagai standar di sini, banyak lulusan kita yang ga lulus kuliah yang cuma lulus SMA bahkan SMP juga ada. Asal mereka mau bekerja, asal mereka mau belajar kita akan menerima mereka.		
	Perencanaan	Lapangan pekerjaan	Pelatihan bagi kaum disabilitas	Kita training, dan memahami SOP yang kita buat. Kalau ada yang	Nah jadi memang waktu kita rekrut mereka kita tidak melihat		

				<p>nanya apa itu kak SOP? kita coba ubah dulu sistem pelatihan kita menjadi sesuai dengan pemahaman mereka, jadinya kita training mereka kita sesuaikan aksesibilitas mereka. Kita sesuaikan adaptasi seberapa jauh kemampuan mereka, jika teorinya udah dapet langsung magang. Mereka merasakan kerasanya dunia pekerjaan abis itu lama-lama menjadi pengalaman, dan paling penting di sini sistemnya mentorship selalu ada senior yang dukung mereka, senior yang udah 4 tahun di sini</p>	<p>pendidikan mereka seperti apa, pengalaman kerja seperti apa, bahkan lulusan smp yang sudah berapa tahun nganggur dan pengen bekerja tetep kita rekrut. Nah kalo mereka tidak tau makanya kita harus kasih pelajaran yang mana harus melatih temen-temen disabilitas yang tadinya gabisa bekerja untuk barista, chef, kita latih mereka sampe bisa. Nah setelah itu, biasanya kita juga melatih mmembuat cv yang baik dan bener, ketika merak sudah bisa membuat CV nanti kan perusahaan bisa berpikir akan merekrut mereka. Nah makanya</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

				akan membantu mereka yang baru. Dan sistemnya tuh juga regeneratif akan selalu turun temurun	Sunyi tidak hanya menjadi <i>coffee shop</i> tapi kita jg menjadi salah satu ekosistem dimana temen dsabilitas yang tadinya mungkin dia belum bisa bekerja kita yang arahkan di Sunyi Academy dia magang dan lain-lain. Nanti keluar dia bisa menjadi orang yang lebih siap di dunia kerja.		
	Perencanaan	Aktivitas	Keterlibatan kaum disabilitas	Perannya cukup banyak dan besar-besar 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		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	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.

				<p>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 develope 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</p>		<p>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</p>	
--	--	--	--	---	--	--	--

				mereka.			
	Perencanaan	Organisasi program	Brainstorming	<p>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 develope 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</p>		<p>Oh iya, kita melibatkan temen Tuli, kita punya periode dimana itu biasanya tiga bulan sekali itu aku ngajak temen-temen chef, barista, back untuk ngumpul bareng, kita punya satu sisi untuk <i>brainstorming</i>, selain itu aku juga mau tau apasih yang mereka rasakan apakah ada evaluasi yang kita musti perbaiki, dan next kita mau kemana dan ngapain, jadi kita bener-bener mendalam untuk forum, dan tentunya kita juga terima masukan dari</p>	<p>Biasanya di sini aku cuma diminta pendapat sama Mario dan tim sosial media enaknya konten seperti ini bagusya seperti apa. Terus juga untuk komunikasi ke pelanggan bagusya seperti apa, seperti itu.</p>

				kenyamanan mereka		organisasi masyarakat, organisasi Tuli dan disabilitas lainnya. Bener-bener semua kita libatin dalam proses membuat ide juga.	
	Perencanaan	Tujuan pencapaian	Penentuan orang berkompeten	Oke berbicara mengenai komunikasi pastinya yang dibutuhkan yaitu pertama, cari orang yang memiliki pengalaman berurusan dengan orang disabilitas. Mereka harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan hubungan yang kuat dan produktif dengan penghuni kedai Sunyi dan berbicara dengan mereka secara bijaksana. Kedua, cari orang yang	Biasanya kita akan melakukan pelatihan, bagaimana mereka bekerja, dan kita lihat nih siapa yang bisa memimpin, siapa yang bisa kerjanya bagus, ternyata dia oke, dia bisa bekerja tapi harus ada arahan dari atasan atau seperti apa. Ada orang yang bisa bekerja tanpa atasan ada juga kan, jadi oleh karna itu saat kita melihat mereka bekerja gimana kita plot sepeti apa. Kayak misalkan barista dulu itu baista	Oke karna background aku di sini sebagai HR, pastinya aku akan mencari seseorang yang memiliki background profesional dan pengalaman yang relevan dalam hal disabilitas dan komunikasi. Aku juga akan menguji kemampuan komunikasi dan kerjasama seseorang dengan mengajukan pertanyaan yang menguji bagaimana mereka dapat	

				<p>memiliki keterampilan komunikasi yang baik, yang mampu mendengarkan dan bertukar informasi dengan orang lain secara efektif. Ketiga, cari orang yang bersedia belajar dan memahami kebutuhan khusus yang dimiliki oleh para pegawai disabilitas. Mereka harus memiliki keterampilan yang dapat membantu mereka menangani situasi yang berbeda dengan cara yang tepat. Terakhir, cari orang yang memiliki dedikasi dan semangat yang tinggi untuk membantu orang lain. Intinya orang-orang yang</p>	<p>semua, levelnya semua sama tapi setelah berjalannya maka salah satunya ada yang jadi <i>head</i>, tapi <i>head</i> itu bukan berarti bisa semena-mena bisa marah-ngga, ngga justru <i>head</i> di sini, bisa bertanggung jawab bagaimana agar temen-temen itu semua dapat bekerja dengan baik. Dan untungnya di Sunyi itu yang saya seneng walaupun kita kasih posisi <i>head</i>, mereka ga merasa congkak justru mereka akan tegas dan mengarahkan semua teman-teman yang ada di sini. Pastinya ya namanya pekerja ada aja dong satu yang cerah satu yang biasa aja. Nah setelah itu</p>	<p>mencapai suatu tujuan yang berhubungan dengan disabilitas juga, kan gamungkin dong aku rekrut orang yang ga paham dengan disabilitas, yang ada malah saling ga paham kan bahaya juga hahaha.</p>	
--	--	--	--	---	---	---	--

				mau belajar dan menjaga komunikasi dengan semua pegawai atau staff dengan baik.	yaudah deh kita memilih mereka sebagai barista yang tugas seperti apa, menjadi <i>head</i> barista seperti apa, dan kita kasi informasi jangan sampai jadi congkak, yang penting bisa mengayomi satu sama lain.		
6.	Implementasi	Bahasa Inklusif	Menjalin komunikasi antar pegawai			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	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.
	Implementasi	Bahasa Inklusif	Pemahaman konsumen	Oke, berbicara mengenai		Tingkat pemahaman	

			<p>terhadap bahasa inklusi</p>	<p>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, tapi ya ada juga beberapa konsumen yang masih kurang memahami bahasa isyarat yang terjadi di sini. Nah untuk mengatasi masalahnya, di sini kita juga sudah ada beberapa fasilitas yang membantu para konsumen untuk mengerti, seperti saat awal masuk ke Sunyi mereka sudah disambut dengan beberapa sign</p>		<p>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 meningkatkan pemahaman kepada mereka dari segi fasilitas yang kita sediakan sih seperti sign-sign atau simbol ketika konsumen baru masuk itu ada tertera</p>	
--	--	--	--------------------------------	--	--	--	--

				<p>cara memesan menggunakan bahasa isyarat, terdapat beberapa simbol-simbol huruf, dan ada juga kartu yang dapat membantu konsumen untuk menjawab pertanyaan yang dikasi 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 yang mana itu kan harus membuat</p>		<p>bacaan bahasa isyarat, dari gimana cara memesannya, 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</p>	
--	--	--	--	---	--	---	--

				mereka untuk paham dan jarang sih ada konsumen yang melontarkan kata-kata yang ga etis ke pegawai di sini.			
	Implementasi	Bahasa Inklusif	Penerapan bentuk komunikasi	Baik, saya gambarin bentuknya aja langsung ya. 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. Ngga. Kita ga seperti itu, dari instagram, tiktok justru mereka lagi catwalk, mereka gaya-gaya dan seru-seruan,	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.	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,	

				<p>mereka nunjukin skill lagi bikin menu, masak, barista lagi ngeshake latte art dan macem-macem. Di sini kami jual justru positif mereka, kemampuan mereka dan keasikan mereka. Intinya kita menunjukkan sisi positif untuk mengedukasi masyarakat bahwa kita sama. Sama-sama gen z dan milenial, hanya saja kita beruntung mereka ngga dalam segi fisik, itu yang kita gambarin. Yang kita gambarin disabilitas itu bukan untuk dikasihani tapi sebagai diterima seperti kita diterima. Karna mereka juga minta “kak saya</p>		<p>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.</p>	
--	--	--	--	---	--	---	--

				<p>bukan pengemis” jadi mereka tuh sensi dengan eksploitasi dengan kesedihan, makanya diusahakan tidak membuat konten seperti kesedihan dan lain-lain. Saya sebagai founder tidak akan pernah menjual kesedihan mereka. Kedua kita juga tidak mengeksploitasi mereka, namanya aja Sunyi. Justru orang di luar sana terkagum dengan konsep Sunyi, komunikasi berikutnya yang mereka alami adalah tempat yang ramah disabilitas, ‘oh ada jalur bantu tuna netra”, “oh ada braille”, “jadi ini bangunan ramah</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>disabilitas”. Ketiga pesan lah dengan bahasa isyarat, coba adaptasi dengan dunia mereka, kalo mau belajar ada ajangnya namanya “ayo belajar bahasa isyarat”. Jadi komunikasi di sini natural dan sama-sama mau belajar.</p>			
	Implementasi	Bahasa Inklusif	Pemahaman pesan		<p>Oke, cara komunikasinya yang pasti belajar bahasa isyarat, belajar budaya mereka. Mungkin temen-temen tau Tuli itu kan tidak bisa bicara ya jadi ktia mesti belajar bahasa isyarat, karna saya tau bagaimana mereka berkomunikasi oleh karna itu kita harus belajar. Ini tidak hanya Tuli ya, misalkan tuna netra. Misalkan</p>		

					<p>kita mau berkomunikasi, ga bisa langsung ngrobrol gitu aja tapi harus bertepuk pundak sebelah kanan karna kalo ngga bakal beda persepsi. Dan kita juga jadi belajar cara memberikan aksesbilitas dengan mereka makanya kenapa Sunyi ada <i>guidance block</i> di depan karna kita ingin berikan aksesbilitas pada temen-temen tunanetra, kenapa Sunyi menggunakan bahasa isyarat karna itu lah aksesibilitas temen Tuli.</p>		
	Implementasi	Interaksi Inklusif	Kerjasama pegawai	<p>Nah kerjasama yang terjadi di sini adalah kita saling membantu satu sama lain ya. Seperti kalau ada</p>	<p>Nah itu makanya tadi udah saya sampaikan, kayak misalkan ada yang menjadi head, itu mereka</p>	<p>Kerjasamanya ya pastinya yaa barista dengan teamnya, chef dengan teamnya, kemdian juga</p>	<p>Biasanya kalo aku lagi kesusahan dan ga bisa ngehandle pelanggan pasti</p>

				<p>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.</p>	<p>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 teman biasa aja, Sunyi lebih horizontal tidak vertikal dimana membedakan satu sama lain.</p>	<p>kami ada evaluasi, kami ada forum saling kritik, kayak gitu sih ya kerjasamanya itu maksudnya gimana kita bareng-bareng <i>planning coffee shop</i> ini dengan baik, itu aja sih.</p>	<p>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.</p>
--	--	--	--	--	---	--	--

	Implementasi	Interaksi Inklusif	Media sosial		<p>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 <i>awareness</i> 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</p>	<p>Kita banyak main di instargam, kita juga kadang suka mengadakan surevei kecil-kecilan yang dibungkus dengan menarik di <i>instagram story</i> kita, kemudian kita juga punya <i>barcode</i> untuk memfasilitasi jika pihak luar punya kritik, saran ke kita, instagram juga menjadi media komunikasi untuk menggaungkan isu soal Tuli itu sendiri.</p>	
--	--------------	--------------------	--------------	--	--	---	--

					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.		
	Implementasi	Pengambilan keputusan inklusif	Pengambilan keputusan	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	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		

				<p>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. Oke, ternyata yang ini yang paling bisa kita ambil keputusannya, jadinya kalau ditanya gimana caranya, yaa carilah cara terbaik yang tidak merugikan orang lain seperti yang saya bilang tadi. Contohnya</p>	<p>sama dengan lainnya. Kita juga di sini ada pelatih 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.</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--

				keputusan yang merugikan karyawan, karyawan salah ketiga kali, 'saya harus merugikan dia dengan memberikan sp' dia akan sedih dia akan demotifasi, dia akan terancam dengan kerja di sini, tapi kalo saya ga berikan gimana dengan yang lain pasti ada kepikiran 'kok dia boleh2 aja ya'. Gitu, jadi setiap keputusan pasti harus siap dengan merugikan pihak lain tapi pastinya harus mencari yang terbaik dong gamungkin nge stuck disitu aja.			
	Implementasi	Pengambilan keputusan inklusif	Penerapan kebijakan	Pastinya kebijakan yang dibuat itu untuk menguntungkan kedua pihak, kita dan mereka, cuma	Sudah bisa dikatakan iya, karena disini kita juga sudah menyediakan aksesibilitas untuk		

				<p>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.</p>	<p>memudahkan teman disabilitas dan non disabilitas yang ada di sini, dari simbol-simbol yang ada di tiap cabang, petunjuk arah yang menggunakan Tulisan <i>braille</i> dan lain-lain.</p>		
	Implementasi	Pengambilan keputusan inklusif	Perlakuan khusus	<p>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</p>	<p>Ooh kalo itu gaada sih, karena emang kita mau menerapkan sistem operasional layaknya perusahaan-perusahaan lain tanpa adanya mengistimewakan atau memperlakukan pegawai</p>	<p>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</p>	

				<p>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.</p>	<p>disabilitas dengan khusus atau berbeda. Karena lagi-lagi kita harus profesional dan mereka pun juga sudah paham akan hal itu.</p>	<p>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.</p>	
	Implementasi	Pengambilan keputusan inklusif	Kebijakan terhadap pelanggan	<p>Biasanya kita tanya masalahnya apa, mereka tuh harus pinter probing</p>		<p>Di sini kita sebelumnya akan diberi tahu soal etika, manner yang baik ketika</p>	

				<p>masalahnya. Mereka akan memikirkan solusi terhadap masalah tersebut, kalau memang mereka tidak bisa menemukan masalahnya. Maka turun lah kita untuk handle, dan diawali dengan permintaan maaf, seperti contoh deliverynya telat, pesannya telat. Solusinya simpel, digantikan dengan produk yang sesuai, kalau mereka ingin refund kita akan refund. Dan semua dilakukan dengan minta maaf kepala tertunduk karna kita ini hospitality, kita bukan perusahaan amal, di sini adalah perusahaan layanan, yang</p>		<p>dihadapkan dengan seseorang dan segala situasi jadi ketika ada problem, mereka udah harus paham dan bisa menangani permasalahan itu sendiri. Tapi kadang kalo emang ada yang complain yang berlebih, mungkin saya yang akan turun tangan langsung. Biasanya kita juga akan langsung meminta maaf dan jika mereka ingin untuk diganti dengan baru kami akan sangat bersedia bahkan pernah melebihi dari pesanan yang sebenarnya.</p>	
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>pasti pertama ramah tamah, karena ini gaada di teori sih tapi senyuman akan mengurangi rasa marah kok. Jadi seperti itu cara kita handle, terkadang masih ada yang panik nelfon saya dan aldo. Sampai-sampai ada yang pinter banget sampe semua solusi dia tau ngehadepinnya. Kayak contohnya ada makanan yang telat, ketika makanan datang dibarengin dengan minuman special dengan tulisan permintaan maaf. Apa yang terjadi? Di upload oleh pelanggan itu, yang tadinya marah bakal kasih bintang satu, jadinya dia rewel</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				di sosmed dan ramai di masyarakat. Alih-alih mereka marah dan kecewa justru kita serve dengan baik dan malah membuahkan respon yang baik juga dari masyarakat ya kan.			
	Implementasi	Acara Inklusif	Organisasi acara (bentuk kom)	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	Pastinya sebelum acara akan kita diskusikan dulu lalu <i>briefing</i> 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.	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	

				<p>kebutuhan mereka dengan jelas. Kemudian, kita bakal mastiin bahwa komunikasi yang dibangun antara pra piha 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</p>		<p>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.</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

				<p>untuk memberikan info-info kepada para teman-teman disabilitas lainnya ataupun komunitas yang mereka punya. Biasanya kayak gitu sih dan jadi efektif serta efisien juga jalanannya.</p>			
	Implementasi	Acara Inklusif	Organisasi acara (opini)	<p>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</p>	<p>Yang terlibat sudah pasti teman-teman Sunyi yaitu pegawai disabilitas, kemudian juga ada peserta yang non disabilitas ingin ikut merasakan berinteraksi dengan teman-teman di sini. Untuk tanggapannya Alhamdulillah mendapat respon yang positif dan bahkan sampai ada beberapa orang yang selalu minta untuk diadakan</p>	<p>Eee..Tergantung Sunyi Academy ini kan sebenarnya kita menfasititasi umum disabilitas umum, kemudian yang terlibat jadi mentor ya arna kita experet barista ya kita panggil aja teman-teman barista kita, tapi ada juga kalanya kita manggil profesional orang, kayak kita pernah ada kelas <i>job pre-peretion</i> dimana itu</p>	<p>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.</p>

				<p>sponsorin kita. Contohnya dari bank CIMB yang mensponsori kita untuk mendidik 80 anak disabilitas. Jadi mereka tuh positif sekali dan masyarakat tuh senang, 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.</p>	<p>terus-terusan.</p>	<p>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 benar-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.</p>	
--	--	--	--	--	-----------------------	--	--

	Implementasi	Acara Inklusif	Ketertarikan penyandang disabilitas	<p>Yang membuat mereka tertarik tentunya adalah mereka ingin mendapatkan kesempatan untuk bersosialisasi dan bertemu orang lain yang memiliki kebutuhan serupa. Acara tersebut juga ada kemungkinan menawarkan kesempatan yang lebih baik untuk menemukan peluang kerja dan kesempatan lainnya ya kan, makanya mereka sangat willing untuk mengikuti kegiatan tersebut selain menawarkan kesempatan juga bisa berbagi pengalaman dan saling belajar.</p>	<p>Oh itu sudah pasti mereka ingin menambah relasi dong, ingin juga lebih aktif pada orang banyak, ingin menunjukkan bahwa mereka juga bisa loh bekerja, beraktivitas dan berbincang dengan orang-orang. Disitu juga jadi mereka merasa dirinya sudah diterima baik oleh masyarakat, makanya kenapa banyak dari mereka yang tertarik buat ikut acara yang diadakan Sunyi ini.</p>		
	Implementasi	Acara Inklusif	Organisasi acara		Oke offline kita pernah mengadakan kelas		

					<p>bahasa isyarat rame-rame jadi mereka bayar tiketnya 50rb itu sekitar ada 70 sampai 80 orang yang dateng, disitu gimana dia belajar bahasa isyarat sepeti apa, cuma dulu sempet ada covid jadi udah ga ada lagi yang lanjut, nah kalo sekarang kita ini biasanya bekerja sama dengan badan-badan pemerintahan. Kayak kemarin kita pernah ngajar tentang budaya isyarat dan belajar bahasa isyarat berasama Tuli, ke temen-temen di telkom. Jadi mereka belajar tuh, bapak-bapak, ibu-ibu , dan kita juga kasih tantangan belajar latte art sama temen Tuli, jadi</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					bukan saya lagi yang ngehandle. Dan selain mengadakan acara seperti itu kita juga mengantarkan pesan inklusifitas untuk kegiatan itu.		
7.	Evaluasi	Internal organisasi	Bentuk evaluasi	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	Oke evaluasi, biasanya kita evaluasi kerja kalo saya kan operaisonal 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	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	

				<p>tidak? Ada kegiatan apa? Kenapa kegiatannya seperti itu? Yang namanya perusahaan evaluasi itu wajib diadakan</p>	<p>solusinya nah biasanya selain evaluasi itu bukan ahanya kesuilitan 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.</p>	<p>CEO itu waktunya ga konsisten jadi kadang bisa tiba-tiba rapat jadi situasional sih.</p>	
	Evaluasi	Internal organisasi	Tolak ukur pencapaian	<p>Itu dilihat dari seberapa banyaknya masyarakat benerbener terinklusi didalamnya, pemerintah udah bikin measurenya kok 1 persen, kalau belum 1 persen tentang inklusi itu, inklusi</p>			

				<p>kemana, siapa yang inklusif?. Yang kedua ya gimana masyarakat yang diinklusi kan itu, merasa terinklusi kan ga? Apakah mereka kecewa atau merasa tidak sesuai, bahagianya karyawan atau ngga? Kalau karyawan banyaknya resign dulu, itu berarti seperti yang saya pikirkan tadi, kalian menerima aja tapi ga memiliki etos kerja yang inklusif sehingga mereka ga betah. Motivasi karyawannya seperti apa? Kalau mereka merasa nyaman, dan ternyata di sini betah di sini 4 tahun seperti</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>karyawan saya, berarti <i>i did something good</i> kan. Kalau dari masyarakat mah simple, ketika bikin konten di sosmed <i>i don't need likes</i>, saya gak perlu likesnya mau sejuta, silahkan tapi tanda panah dan save itu penting karna itu satu langkah penting untuk <i>call to action</i>. Kalau saved itu kognitif karna dia menyimpan antara untuk ditonton lagi atau didatengin lagi atau diberikan kepada orang lain, share juga berarti dia ngasih tau ke orang lain, berarti berhasil dong ketercapainnya program di sini.</p>			
	Evaluasi	Aktivitas	Permasalahan dalam kerja	Kendala yang ditemui itu yang	Pastinya saya cari jalan keluarnya	Eeee tergantung ya, tergantung	Ya itu kadang mereka ada

				<p>ditemui di bisnis ya, 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 dateng, 70 orang ga ke handle dan kita gamau itu terjadi. Itu kendala yang sampe sekarang dihadapi. Kendala</p>	<p>misalkan waktu itu lagi rame tiiba-tiba head dapur hectic banget jadi saya bantu turun dan bantu mereka saya akan ikut campur ke dalam mereka dalam pengambilan keputusan 'oke bagusnya 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.</p>	<p>kendalanya seperti apa kalo emang kendalanya dari pegawai langsung ya mungkin aku bisa langsung <i>approace</i> kalo emang bisa diselesaikan secara individu, trus kalo ada problem dari pelanggan yang mungkin emang udah ketelewat wajar dengan si pegawainya itu bisa aku bantu langsung atau kalo emang butuh CEO ya kita secara tim bisa cari solusi.</p>	<p>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 komunikasi secara verbal biar bisa ngebantu kita.</p>
--	--	--	--	---	--	---	---

				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.			
	Evaluasi	Bentuk komunikasi	Antisipasi masalah komunikasi	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	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	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	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.

				<p>sedikit mirip dengan orang jepang, objektif dulu di awal baru predikat selanjutnya. Nah itu sering ada missskom. Cara ngadepinnya ya lebih ke arah, kalau kita kasih tugas ga cuma lisan tapi terTulis juga makanya kita punya Whatssap grup, jadi mereka pun juga paham dan ga kebalik-balik ga salah paham.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

Lampiran 17. Selective Coding

Latar Belakang Informan

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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 disabilitas 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.

1. Penyandang Disabilitas dan Nilai Inklusi

Pada penjelasan di bagian penyandang disabilitas dan nilai inklusi terkait tanggapan informan mengenai kaum disabilitas yang dianggap tidak dapat melakukan kegiatan layaknya kaum non disabilitas. Melalui hasil wawancara bersama keempat informan menyatakan bahwa memang stigma tersebut masih erat terdapat di kalangan masyarakat. Kemudian terdapat jawaban yang hampir serupa antara informan satu dengan yang lainnya yang membuat keempat informan menyatakan masih adanya stigma penyandang disabilitas tidak dapat melakukan apa-apa yang mana alasannya, Informan 1 menyatakan stigma pegawai disabilitas dianggap beban masyarakat itu masih ada. Begitupun informan 2 menyatakan hal yang serupa di mana masih terdapat stigma disabilitas tidak dapat melakukan apa-apa. Sama halnya dengan informan 3 yang mengatakan bahwa stigma teman-teman disabilitas belum mampu bekerja pun masih ada. Kemudian, informan 4 yang memberikan tanggapan sedikit berbeda dari ketiga informan lainnya yaitu sudah seharusnya stigma tersebut hilang di benak masyarakat. Berikut penjelasan 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 kerjaannya yang ecek-ecek. Jadi diskrimansi dan stigmanya terhadap pegawai disabilitas yang lemah itu masih kuat sih di masyarakat, cuma udah makin kesinni makin ngerti sih orang-orang.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 mengatakan bahwa stigma pegawai disabilitas dianggap tidak bisa melakukan apa-apa, bahkan masih banyak yang beranggapan jika pegawai disabilitas di pekerjakan di suatu perusahaan itu hanya karena rasa kasihan dan diberi pekerjaan yang tidak terlalu rumit. Ia juga menambahkan walaupun diskriminasi terhadap pegawai disabilitas masih kuat namun semakin hari,

masyarakat sudah perlahan memahami kondisi tersebut. Pandangan yang hampir serupa dengan Informan 2, 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. Di masa sekarang kan masa teknologi yang telah membuat banyak hal lebih mudah untuk dicapai buat semua orang tanpa membedakan mereka yang disabilitas atau non disabilitas. 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, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa stigma terkait pegawai disabilitas yang tidak bisa melakukan apa-apa di tengah masyarakat itu masih ada, yang mana ia merasa dengan adanya stigma seperti itu membuat potensi mereka untuk berkembang dari segi bakat dan kemampuan menjadi terhalang. Ia mengatakan bahwa sebagai masyarakat sudah seharusnya bisa menerima perbedaan dan menghargai sesama manusia di kota besar, serta berharap untuk semua saling memberikan kesempatan kepada teman disabilitas. Terdapat pandangan yang serupa dari Informan 3, berikut penjelasannya:

“Hmmm, kalau menurut aku ya emang 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. Hal ini menyebabkan mereka ga dapat mencapai potensi penuh mereka dan hidup dengan keterbelakangan. Sudah seharusnya kita semua bekerja sama untuk membuat lapangan kerja yang lebih inklusif dan berkesempatan untuk semua orang, dan mengambil langkah-langkah praktis untuk 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. Di mana ia merasa dengan adanya hal tersebut bisa menyebabkan potensi yang ada pada kaum disabilitas menjadi keterbelakangan. 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 himbauan kepada perusahaan untuk membuka kesempatan bagi kaum disabilitas. Keempat Informan juga memberikan pandangan terkait pemahaman nilai inklusivitas. Berikut penjelasan dari 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 memberikan lapangannya juga, jadi kita gacuma sekedar “oke saya terima kok” inklusif itu aksi, tapi orang selalu menyalahartikan kata-kata inklusif sebagai “oh iya kita terima kok” udah sampai terima doang. Menurut saya itu basic bgt dari inklusif, 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 membeda-bedakan 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 ngebanu 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 akan meningkatkan kesadaran akan masalah-masalah dan 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.

2. Inclusion Workplace

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. Jadi kita juga harus inklusif dalam masalah toleransi kalo mereka salah, kita pahami oh kemampuan dia segitu, 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, gimana kalo misalkan temen-temen disabilitas itu bisa menyebarkan bahasa isyaratnya, pelanggan biasa itu bisa datang untuk belajar bahasa isyarat, jadi Sunyi ini salah satu tempat yang untuk dijadikan titik kumpul dimana orang yang non difabel dan difabel itu bertemu. Makanya Sunyi itu bisa menjadi salah satu nilai inklusif. Bukan yang kayak kita temanya kafanya anak motor jadi anak motor aja yang bisa masuk kafe dan lain-lain. 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-teman 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 pertemanan itu sih.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan bahwa keterlibatan ia dalam 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. Kerap kali hal ini juga ia lakukan di beberapa acara yang diadakan oleh Sunyi. 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 kecemplung, 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 sihh. 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. Sekarang Sunyi ini bukan untuk minuman lagi bukan untuk bikin orang melek tapi untuk komunikasi dan saling menemukan keunikan di tiap masing-masing manusia.” (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, dibilang bisa menerima iya, dibilang 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’. Jadi lebih ke amaze ke mereka, dan ini sebenarnya privilege kita di kota besar, maksudnya jalur pendidikan di sini lebih mudah untuk mengakses hal-hal kayak gini dibandingkan dengan di daerah-daerah.” (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. Ia menambahkan juga bahwa kerap kali masyarakat memberikan respon yang baik dan positif namun ada yang belum sepenuhnya paham dalam penggunaan kata untuk memuji, sehingga tak jarang mengakibatkan miss persepsi yang didapat oleh pegawai disabilitas di Sunyi. 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 terbilang 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. Kalo mereka diluar batas mereka dapet hukuman. Jadi memang di sini sistemnya seperti kantor-kantor lain dengan toleransi kemampuan mereka, toleransi cara komunikasi maupun mobilitas mereka, tapi 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. Sebagai atasan, ia menerapkan sistem 3 kali kesalahan, pertama pembelajaran, kedua kelalaian, dan ketiga kebodohan. 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. Selain itu budaya di Sunyi juga dibantu dengan komitmen untuk bisa menghargai hak-hak dan kebutuhan karyawan disabilitas. Ia juga menambahkan di Sunyi ini para pegawai akan diturutsertakan dalam berbagai hal. 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 budaya kerja yang ada di Sunyi memberikan kenyamanan antar pegawai dan atasan. Di mana atasan di sana tidak membatasi diri untuk membaur dengan para pegawai disabilitas. Ia menyebutkan 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. Ia menyebutkan jika terdapat suatu keluhan dari pelanggan akan diselesaikan secara bersama. 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.

3. Perencanaan

Pada penjelasan ini berisi tanggapan Informan terkait perencanaan dan dilaksanakan dalam strategi komunikasi inklusi. Isi pembahasannya terdapat tujuan awal didirakannya 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, peneliti 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-ngobrol 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. Selain itu, awal mula ingin didirikan, sudah terkonsep untuk mendirikan sebuah program acara yang dapat mengikutsertakan semua kalangan masyarakat dalam program yang dibuat oleh Sunyi House, bertujuan untuk 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 uniknya 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. Selanjutnya melalui hasil wawancara dengan keempat Informan, peneliti telah mendapat jawaban dari Informan 1 dan 2 terkait awal tujuan serta

tahap persiapan sebelum membuat coffee shop Sunyi House. Berikut penjelasan Informan 1:

“Wah hahahah pertanyaannya ini udah lama banget ga saya denger. Oke jadi tujuan kita sebenarnya kita punya 2 visi utama. 2 ini dari dua sudut pandang, 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 solukatif 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 menjabatinnya, 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, dan juga bisa mengedukasi bagi non disabilitas yang ingin belajar. Sejak awal, ia mencoba untuk meriset terkait perekonomian di masa depan jika membuka usaha kopi dan ternyata akan kemungkinan dapat hasil yang baik. 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 yang mana pihak yang terlibat akan diajarkan bahasa isyarat dan mengetahui kapasitas pegawai disabilitas itu seperti, berikut penjelasan Informan 2:

“Nah kalo tahapan, sebelum kenal dengan disabilitas 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. Jadi setelah empati sudah terbangun dan kita sudah ikut kedalamnya itu akhirnya kan berteman dengan mereka, jadi yaudah kita menganggap mereka teman kita, kita ngobrol, ajak brainstorming. Lalu untuk memnuhi 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. Untuk membentuk suatu inklusif bukan hanya karena simpati namun juga mengerti bagaimana cara untuk berempati. Ia juga menambahkan, untuk pembuatan konsep Sunyi juga 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 dibbilang kendala dalam sumber daya yaa, dari temen-temen disabilitasnya sendiri bisa dibbilang 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, 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 1 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. Ia juga menambahkan bahwa tindakan yang ia lakukan akan berdampak baik bagi kaum disabilitas yang ingin terjun ke dunia pekerjaan. 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 penagalaman 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 pedidikan, pendidikan mereka kan rata-rata SLB, sebenarnya SLB itu sama dengan kita pendidikan SD setaranya. Nah jadi menruut saya yang lebih penting itu etos dan kemauan dia kerja, karna pada saat kita rekeruting ketika mereka sudah mau bekerja pasti mereka mau belajar, karna Sunyi itu sendiri tidak melihat pendidikan sebagai standar di sini, banyak lulusan kita yang ga lulus kuliah yang cuma lulus SMA bahkan SMP juga ada. 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 karena ia merasa mereka juga butuh dilihat kemampuannya. Keunikan yang disampaikan adalah ketika proses *recruitment*, 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. Ia menambahkan bahwa siapapun dapat bekerja jika ia ingin belajar. Selanjutnya masih dengan tanggapan dari kedua Informan 1 dan 2 jika pembahasan sebelumnya yaitu persiapan awal Sunyi mau diadakan, namun sekarang mengenai bagaimana sebagai atasan mempersiapkan kaum disabilitas dapat menjadi pegawai yang nantinya bisa terjun ke dunia pekerjaan lebih luas lagi, berikut penjelasan dari Informan 1:

“Kita training, dan memahami SOP yang kita buat. Kalau ada yang nanya apa itu kak SOP? kita coba ubah dulu sistem pelatihan kita menjadi sesuai dengan pemahaman mereka, jadinya ktia training mereka kita sesuaikan aksesibilitas mereka. Kita

sesuaikan adaptasi seberapa jauh kemampuan mereka, jika teorinya udah dapat langsung magang. Mereka merasakan kerasanya dunia pekerjaan abis itu lama-lama menjadi pengalaman, dan paling penting di sini sistemnya mentorship selalu ada senior yang dukung mereka, senior yang udah 4 tahun di sini akan membantu mereka yang baru. Dan sistemnya tuh juga regeneratif akan selalu turun temurun.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan mengenai bagaimana ia membentuk penyandang disabilitas menjadi seseorang yang akan memiliki bekal lebih baik di kedepannya adalah dengan cara melakukan pelatihan atau training. Hal tersebut juga akan disesuaikan dengan kemampuan dan aksesibilitas yang nantinya akan disediakan. Ia menuturkan bahwa dengan cara seperti itu, berharap para penyandang disabilitas dapat merasakan dunia pekerjaan yang sesungguhnya. Berbeda jawaban dengan Informan 2, berikut penjelasannya:

“Nah jadi memang waktu kita rekrut mereka kita tidak melihat pendidikan mereka seperti apa, pengalaman kerja seperti apa, bahkan lulusan smp yang sudah berapa tahun nganggur dan pengen bekerja tetep kita rekrut. Nah kalo mereka tidak tau makanya kita harus kasih pelajaran yang mana harus melatih temen-temen disabilitas yang tadinya gabisa bekerja untuk barista, chef, kita latih mereka sampe bisa. Nah setelah itu, biasanya kita juga melatih membuat CV yang baik dan bener, ketika merak sudah bisa membuat CV nanti kan perusahaan bisa berpikir akan merekrut mereka. Nah makanya Sunyi tidak hanya menjadi coffee shop tapi kita jg menjadi salah satu ekosistem dimana temen dsabilitas yang tadinya mungkin dia belum bisa bekerja kita yang arahkan di Sunyi Academy dia magang dan lain-lain. Nanti keluar dia bisa menjadi orang yang lebih siap di dunia kerja.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa cukup banyak pembelajaran yang harus diterapkan, yaitu jika diantara pegawainya ada yang tidak bisa menjadi barista maka akan diajarkan oleh pegawai disabilitas yang senior, selain itu di Sunyi juga akan mengajarkan para pegawai disabilitas untuk membuat CV yang baik, di mana hal tersebut bertujuan agar mereka mengerti ketentuan sistem dunia kerja dan juga bisa mendapat pandangan yang baik dari perusahaan-perusahaan yang sekiranya ia ingin melamar kerja di suatu tempat. 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-besar 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 develope 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. Ia juga akan sangat terbuka untuk mereka yang ingin memberikan ide atau konsep untuk 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. Sehingga hal-hal yang berbau isu Tuli akan meminta pegawai disabilitas untuk memberikan saran dan masukan, sehingga tidak adanya miss persepsi atau mis komunikasi yang diberikan oleh publik.

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. Selanjutnya, ketiga Informan yaitu Informan 1, 2, dan 3 akan menjelaskan bagaimana mereka dalam menentukan seseorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, berikut penjelasan dari Informan 1:

“Oke berbicara mengenai komunikasi pastinya yang dibutuhkan yaitu pertama, cari orang yang memiliki pengalaman berurusan dengan orang disabilitas. Mereka harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan hubungan yang kuat dan produktif dengan penghuni kedai Sunyi dan berbicara dengan mereka secara bijaksana. Kedua, cari orang yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik, yang mampu mendengarkan dan bertukar informasi dengan orang lain secara efektif. Ketiga, cari orang yang bersedia belajar dan memahami kebutuhan khusus yang dimiliki oleh para pegawai disabilitas. Mereka harus memiliki keterampilan yang dapat membantu mereka menangani situasi yang berbeda dengan cara yang tepat. Terakhir, cari orang yang memiliki dedikasi dan semangat yang tinggi untuk membantu orang lain. Intinya orang-orang yang mau belajar dan menjaga komunikasi dengan semua pegawai atau staff dengan baik.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa untuk menentukan seseorang yang dapat melakukan pekerjaan dengan baik adalah dengan mencari orang yang sudah berpengalaman bekerja dengan penyandang disabilitas, ia juga berharap bahwa orang tersebut mampu berkomunikasi dengan baikserta paham dengan kebutuhan khusus yang berhubungan dengan disabilitas jika orang tersebut memang bekerja

di lingkup disabilitas. Berbeda pandangan dengan jawaban Informan 2, berikut penjelasannya:

Biasanya kita akan melakukan pelatihan, bagaimana mereka bekerja, dan kita lihat nih siapa yang bisa memimpin, siapa yang bisa kerjanya bagus, ternyata dia oke, dia bisa bekerja tapi harus ada arahan dari atasan atau seperti apa. Ada orang yang bisa bekerja tanpa atasan ada juga kan, jadi oleh karena itu saat kita melihat mereka bekerja gimana kita plot seperti apa. Kayak misalkan barista dulu itu barista semua, levelnya semua sama tapi setelah berjalannya maka salah satunya ada yang jadi head, tapi head itu bukan berarti bisa semena-mena bisa marah-ngga, ngga justru head di sini, bisa bertanggung jawab bagaimana agar teman-teman itu semua dapat bekerja dengan baik. Dan untungnya di Sunyi itu yang saya seneng walaupun kita kasih posisi head, mereka ga merasa congkak justru mereka akan tegas dan mengarahkan semua teman-teman yang ada di sini. (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan terkait penentuan seseorang yang baik dalam pekerjaan, ia menyebutkan bahwa di Sunyi sendiri akan diadakan pelatihan untuk melatih bagaimana kinerja mereka. Dalam penentuan yang baik, ia akan melihat bagaimana progress dari tiap masing-masing pegawai. Bahkan kerap kali yang sebelumnya hanya sebatas barista saja, sekarang bisa menjadi head barista. Dijadikannya head juga berlandaskan alasan yang jelas, yaitu ia bisa bertanggung jawab dan pegang kendali pegawai disabilitas yang lain. Sehingga dengan kata lain hal tersebut menjadi kelebihan tersendiri di Sunyi. Jawaban yang berbeda dilontarkan oleh Informan 3, berikut penjelasannya:

“Oke karna background aku di sini sebagai HR, pastinya aku akan mencari seseorang yang memiliki background profesional dan pengalaman yang relevan dalam hal disabilitas dan komunikasi. Aku juga akan menguji kemampuan komunikasi dan kerjasama seseorang dengan mengajukan pertanyaan yang menguji bagaimana mereka dapat mencapai suatu tujuan yang berhubungan dengan disabilitas juga, kan gamungkin dong aku rekrut orang yang ga paham dengan disabilitas, yang ada malah saling ga paham kan bahaya juga hahaha.” (Wawancara, Tamia, 14 April 2023)

Informan 3 menjelaskan mengenai penentuan seseorang yang dapat melaksanakan pekerjaan yang baik untuk mencapai suatu tujuan ialah ia akan

mencari seseorang yang memang mempunyai pengalaman yang berhubungan dengan para kaum disabilitas, serta ia akan menguji kemampuan komunikasi dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman saat bekerja dan target yang dituju juga menjadi sesuai rencana.

4. Implementasi

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. Melalui hasil wawancara dengan keempat Informan, ditemukan jawaban yang beragam di tiap konsepnya. Pada pembahasan awal yaitu bahasa inklusif, peneliti 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. Terdapat kemiripan dari jawaban kedua Informan yang mana Informan 1 menyebutkan sebagian konsumen sudah memahami cara komunikasi ketika mereka berkunjung ke Sunyi. 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 datang 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 meningkatkan 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 memesannya, 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. Tak jarang, jika pegawai mendapatkan kendala pasti akan langsung dibantu oleh salah satu pihak Sunyi yang mengerti bahasa verbal. 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 ajangnya 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. Selanjutnya, keempat informan 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 peneliti 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 porsi, kemudian terdapat forum yang bisa menampung opini atau kritik yang diberikan dari tiap pegawai disabilitas ataupun staffnya. Ia juga menambahkan dengan memberikan pegawai disabilitas kesempatan untuk brainstorming bersama, sudah merupakan bentuk kerjasama yang dibangun di Sunyi. Serupa dengan jawaban Informan 1, Informan 4 juga memberikan pandangannya terkait bentuk interaksi inklusif di Sunyi, berikut penjelasannya:

“Biasanya kalo aku lagi kesusahan dan ga bisa ngehandle pelanggan pasti langsung ada yang bantu. 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, peneliti 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 teman-teman 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 teman disabilitas dan non tidak ada barrier. Jadi biarkan mereka bereksprosi dan supaya orang-orang akan meliaht ‘oh ternyata bgini ya keseharian teman-teman 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 disabilitasnya. 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 untuk menggaungkan isu soal Tuli itu sendiri.” (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. Selanjutnya, terdapat jawaban dari kedua Informan mengenai pengambilan keputusan. Melalui hasil wawancara, terdapat 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. Selanjutnya, ketiga Informan memberikan penjelasan terkait acara inklusif yang terjadi di Sunyi. Melalui hasil wawancara yang di dapat ketiga Informan memberikan pandangan yang berbeda mengenai

bentuk komunikasi ketika membuat acara yang mengikutsertakan pegawai disabilitas, berikut penjelasan Informan 1:

“Biasanya kita bakal memastikan bahwa semua pihak dari pembuat acara, organisasi disabilitas, dan pegawai disabilitas membangun saluran komunikasi yang terbuka. Tentunya kriteria ini harus dipenuhi agar semua pihak tuh dapat mengekspresikan pandangan, masalah, dan kebutuhan mereka dengan jelas. Trus kasih ruang bagi mereka untuk menyampaikan ide, 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 jalaninnya.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan bahwa bentuk komunikasi ketika ingin mengadakan acara yang mengikutsertakan pegawai disabilitas adalah dengan cara mencari kriteria yang sesuai dan paham akan kondisi pegawai Sunyi, kemudian memberikan ruang untuk mereka kasih ide dan saran untuk acara tersebut, selain itu mereka juga mempunyai grup Whatsapp yang menjadi media mereka untuk menyebarkan info seputar acara yang diadakan oleh Sunyi. Berbeda jawaban dengan 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 sebelum acara dimulai pasti diadakan *briefing* dengan para staff Sunyi, untuk mengetahui siapa saja yang terlibat, memberikan teknis acaranya seperti apa. Ia juga menambahkan bahwa tiap acara tersebut akan selalu dibimbing dan temani untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan. Berbeda pandangan dengan Informan 3 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 ketika ada acara yang mengikutsertakan pegawai disabilitas atau konsumen yang disabilitas maka akan memastikan bahwa mereka mendapatkan aksesibilitas yang dapat membantu mereka dalam berkegiatan. Ia menyebutkan kalau untuk acara yang seperti di Sunyi Academy biasanya mentornya akan barista-barista senior di Sunyi itu sendiri bukan lagi memanggil dari pihak luar. Jika pembahasan sebelumnya adalah bagaimana komunikasi yang dibangun untuk mengikutsertakan pegawai disabilitas, maka selanjutnya, keempat Informan akan menjelaskan siapa saja yang terlibat dalam pembuatan acara di Sunyi dan bagaimana tanggapan dari masyarakat. Berikut penjelasan 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 senang, 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 untuk siapa saja yang terlibat dalam acara Sunyi Academy adalah semua orang bisa mengikuti terlebih melibatkan pegawai disabilitas Sunyi. Ia juga menambahkan bahwa tanggapan yang di dapat sangat positif bahkan mendapat bantuan dari bank CIMB untuk di sponsori, selain itu juga menjadi mendapat loyalitas dari para konsumen. Serupa dengan jawaban 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 untuk siapa saja yang terlibat dalam acara ialah para pegawai disabilitas dan para peserta non disabilitas yang sekiranya ingin belajar bahasa isyarat juga. Ia menambahkan bahwa respon yang didapat juga positif dari masyarakat. Berbeda jawaban dari Informan 3, berikut penjelasannya:

“Eee..Tergantung Sunyi Academy ini kan sebenarnya kita menfasilitasi 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 manggil 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 benar-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 acara yang dibuat adalah untuk memfasilitasi disabilitas umum, yang mana mengartikan bahwa semua teman disabilitas dapat bergabung di acara tersebut. Terkadang memang mengundang orang yang lebih paham dengan materi kegiatan yang diusung. Selain itu juga ia menambahkan acara ini umum dan berharap semua orang dapat berkontribusi dengan rasa aware akan situasi dari teman-teman disabilitas dan untuk tanggapan yang diberikan oleh masyarakat juga cukup baik karena selain menambah pengalaman juga dilirik oleh beberapa institusi. Terdapat kemiripan jawaban dari informan 1 dan 2, berikut penjelasannya Informan 4:

“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 menyebutkan bahwa yang terlibat dalam acara yang diadakan oleh Sunyi ialah ia sendiri sebagai pegawai disabilitas di sana, kemudian ada para atasan dan teman-teman Sunyi. Untuk responnya ia menyebutkan bahwa mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat luas. Selanjutnya terdapat pandangan dari kedua Informan mengenai apa yang membuat para penyandang disabilitas tertarik untuk mengikuti acara yang diadakan oleh Sunyi selain memang ingin menggaungkan isu Tuli, berikut jawaban dari Informan 1:

“Yang membuat mereka tertarik tentunya adalah mereka ingin mendapatkan kesempatan untuk bersosialisasi dan bertemu orang lain yang memiliki kebutuhan serupa. Acara tersebut juga ada kemungkinan menawarkan kesempatan yang lebih baik untuk menemukan peluang kerja dan kesempatan lainnya ya kan, makanya mereka sangat willing untuk mengikuti kegiatan tersebut selain menawarkan kesempatan juga bisa berbagi pengalaman dan saling belajar.” (Wawancara, Mario, 14 April 2023)

Informan 1 menjelaskan alasan pegawai disabilitas tertarik untuk mengikuti acara tersebut ialah karena dapat memberikan mereka kesempatan untuk bersosialisasi dan menemukan peluang kerja yang baik dari orang-orang yang ditemui pada acara tersebut. Serupa dengan jawaban Informan 2, berikut penjelasannya:

“Oh itu sudah pasti mereka ingin menambah relasi dong, ingin juga lebih aktif pada orang banyak, ingin menunjukkan bahwa mereka juga bisa loh bekerja, beraktivitas dan berbincang dengan orang-orang. Disitu juga jadi mereka merasa dirinya sudah diterima baik oleh masyarakat, makanya kenapa banyak dari mereka yang tertarik buat ikut acara yang diadakan Sunyi ini.” (Wawancara, Aldo, 14 April 2023)

Informan 2 menjelaskan bahwa alasan pegawai disabilitas tertarik ialah karena selain menambah relasi juga bisa menjadi aktif untuk orang sekitar dan membuktikan bahwa stigma kaum disabilitas yang tidak bisa melakukan apa-apa tidak sepenuhnya benar. Ia juga menambahkan bahwa para pegawai disabilitas di Sunyi jadi merasa kehadirannya diterima oleh masyarakat.

5. Evaluasi

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. Peneliti 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 operaisonal 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 kesuilitan 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 dijadikan 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 bagusnya 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 dibagikan 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 datang 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 komunikasi 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 miss komunikasi 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 Whatsap 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 bahasa 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. Berebda 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.

Lampiran 18. Bukti Upload Penelitian ke Jurnal

[ikomik] Submission Acknowledgement Inbox x



Yonarisman Muhammad Akbar <yonarismanakbar@ecampus.ut.ac.id>

17:23 (3 hours ago)



to me ▾

Ghina Inayah:

Thank you for submitting the manuscript, "STRATEGI KOMUNIKASI INKLUSI SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE" to IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Informasi. With the online journal management system that we are using, you will be able to track its progress through the editorial process by logging in to the journal web site:

Submission URL: <https://jurnal.ut.ac.id/index.php/ikomik/authorDashboard/submission/5931>

Username: ghina

If you have any questions, please contact me. Thank you for considering this journal as a venue for your work.

Yonarisman Muhammad Akbar

[IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Informasi](#)