

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Mewujudkan suatu masyarakat yang dapat saling menerima perbedaan, saling terbuka satu sama lain dan mempunyai rasa empati terhadap sesama bisa dilakukan dengan memiliki rasa inklusif di dalam diri orang masing-masing. Inklusif ialah sikap mengajak dan mengikutsertakan orang atau kelompok lain dengan latar belakang yang berbeda-beda (Jauhari, 2017). Hal ini dapat terjadi di berbagai bidang, salah satunya bisnis yang menerapkan sistem inklusi. Di masa sekarang semua orang tentunya ingin mendapatkan kesetaraan dan keadilan khususnya pada kaum penyandang disabilitas, maka dari itu dibutuhkannya bisnis inklusi yang menyediakan kesempatan kerja adil bagi semua orang tanpa mempertimbangkan status sosial, kemampuan fisik, atau latar belakang.

Keuntungan bagi perusahaan yang mengikutsertakan penyandang disabilitas adalah bahwa mereka dapat meningkatkan produktivitas, memperkuat reputasi perusahaan, dan meningkatkan kepuasan karyawan dengan mengikutsertakan penyandang disabilitas, perusahaan dapat menggunakan berbagai kemampuan unik yang dimiliki oleh mereka, sehingga membantu perusahaan memenuhi tujuan bisnis (Hartati, 2021). Perusahaan juga dapat meningkatkan produktivitas dengan menciptakan lingkup kerja yang lebih inklusif, di mana setiap individu merasa dihargai dengan membuat lingkungan yang inklusif, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Hal ini akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis mereka. Perusahaan juga dapat memperkuat reputasi mereka dengan meningkatkan kepedulian sosial mereka dengan mengikutsertakan penyandang disabilitas. Tidak hanya itu perusahaan dapat menunjukkan bahwa mereka peduli tentang hak asasi manusia dan hak-hak orang dengan disabilitas. Serta akan membuat perusahaan lebih diterima oleh khalayak dan dapat meningkatkan citra perusahaan.

Hal tersebut juga terdapat hubungannya dengan *social entrepreneurship*, di mana itu merupakan sebuah pendekatan yang menggabungkan dampak sosial yang positif dengan konsep bisnis. *Social entrepreneurship* dapat didefinisikan sebagai orang yang memiliki kapasitas untuk mengenali kemungkinan-kemungkinan dalam beragam masalah sosial dan yang kemudian mampu memanfaatkan peluang tersebut untuk melakukan perubahan sosial (Sofia, 2015). *Social entrepreneurship* menurut (Council, 2019) adalah bisnis sadar sosial beroperasi dengan pengekangan keuangan, daya cipta, dan tekad komersial sektor swasta untuk memberikan nilai sosial sambil mengurangi masalah sosial atau kegagalan pasar.

Sedangkan menurut pandangan penulis bentuk *social entrepreneurship* yang terdapat di Sunyi House of Coffee and Hope adalah menggandeng para individu dari kalangan disabilitas yang memiliki keterbatasan dalam mendengar, untuk dapat bekerja sama dalam kegiatan ekonomi berupa kedai kopi ini. Tidak hanya untuk mengangkat kesejahteraan individu, namun juga untuk membuktikan pada masyarakat luas bahwa teman-teman disabilitas juga mampu untuk bekerja seperti yang lainnya meskipun memiliki keterbatasan.

Dalam penjelasan yang lebih menyeluruh, *social entrepreneurship* didefinisikan sebagai pembentukan nilai sosial melalui kolaborasi dengan orang lain atau dengan organisasi lingkungan untuk menghasilkan inovasi sosial yang berimplikasi pada kegiatan ekonomi. *Social entrepreneurship* menjadi dasar inovasi untuk menjadikan suatu kegiatan ekonomi yang tidak hanya untuk meraih keuntungan pribadi. Lebih jauh dari itu melibatkan sosial sebagai bagian dari kegiatan ekonomi tersebut. Santosa berpandangan bahwa *social entrepreneurship* adalah agen perubahan yang dapat melaksanakan gagasan dan mengubah serta mempromosikan nilai-nilai sosial dengan menjadi inovator atau pencetus peluang untuk berkembang. (Sofia, 2015).

Penyandang disabilitas disini memiliki peran penting atau partisipasi aktif sesuai dengan *brand image* pada kedai kopi ini, dapat dikatakan seluruh pegawainya merupakan penyandang disabilitas, hal tersebut sebagaimana dikatakan oleh pemilik Sunyi House dalam wawancara yang telah dilakukan oleh penulis. Memberdayakan penyandang disabilitas sebagai mitra kerja dalam

perusahaan, Sunyi House ini memiliki keunikan dibandingkan jenis usaha yang serupa. Keunikan Sunyi House terlihat dari upaya untuk mengoptimalkan kemampuan para pegawai teman Tuli untuk berkomunikasi dengan konsumen maupun secara langsung, terlihat dari temuan yang dilakukan oleh penulis saat *pra research* berkunjung langsung ke Sunyi House.

Adanya strategi ini diharapkan para konsumen mendapatkan sebuah pengalaman baru untuk dapat berkomunikasi dengan para penyandang disabilitas, tentunya menggunakan bahasa isyarat yang biasa digunakan sehari-hari. Penerapan bahasa inklusi pada pegawai penyandang disabilitas didasarkan pada penghormatan terhadap hak-hak yang sama dan perlakuan untuk semua orang, termasuk orang-orang dengan disabilitas. Penerapan bahasa inklusi menyoroti pentingnya menghargai kemampuan dan kontribusi dari semua pegawai, termasuk para pegawai yang berkebutuhan khusus seperti yang ada di Sunyi House. Bahasa inklusi yang digunakan biasanya menekankan pentingnya bahasa yang tidak menyinggung dengan kata-kata frasa yang menyakiti para penyandang disabilitas.



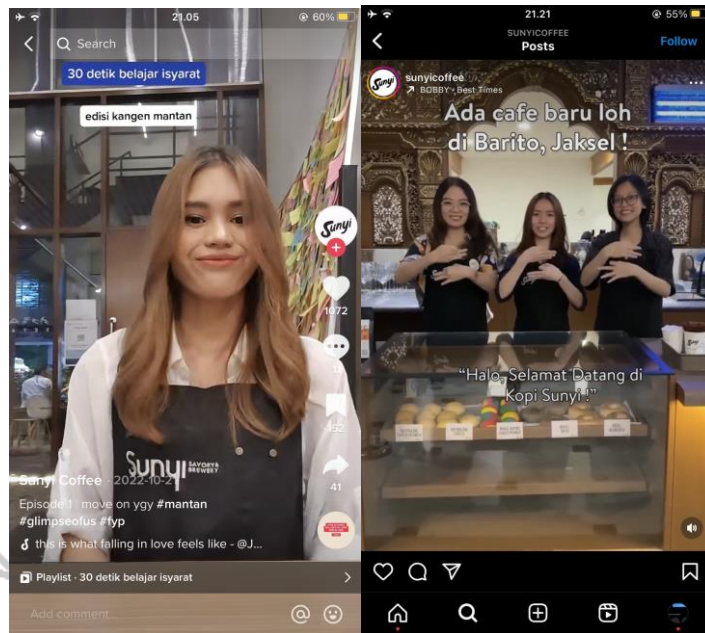
Gambar 1.1 Sunyi House of Coffee and Hope
Sumber: Instagram @Sunicoffee

Para pegawai teman Tuli yang ada di Sunyi House tentunya mendapatkan penerimaan yang sangat baik, bahkan memiliki peran yang cukup penting dalam berjalannya usaha. Temuan ini didasarkan dari hasil *pra research* wawancara dengan owner kedai Sunyi dimana perusahaan Sunyi House tidak hanya bekerjasama dengan mereka sebagai ajang promosi atau hanya sekedar mencari nama saja, tetapi kedai Sunyi dari awal sudah memiliki tujuan dan konsep yang baik, yaitu ingin memberikan kesempatan bagi teman-teman disabilitas untuk

mendapatkan tempat yang sama dengan non disabilitas dalam memperoleh pekerjaan atau bersaing di dunia kerja.

Teman teman disabilitas terlibat langsung secara aktif dalam segala kegiatan yang 3 berlangsung di Sunyi House, mulai dari membuat produk yang dipasarkan, melakukan komunikasi langsung dengan konsumen, bahkan mereka terlibat di dapur untuk membuat hidangan yang akan disajikan. Dapat dikatakan sebagian besar aspek posisi kerja yang ada di kedai Sunyi hampir sembilan puluh lima persen ditempati oleh teman-teman Tuli. Hal ini juga sejalan dengan UU No 39 tahun 1999 terkait hak-hak asasi bahwa setiap orang berhak atas perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan manusia, tanpa diskriminasi.

Berdasarkan hasil dari temuan langsung oleh penulis pada *pra research* melakukan wawancara, ditemukan beberapa fakta. Semua keterampilan yang dimiliki oleh teman-teman disabilitas ini tentunya mereka dapatkan dari pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh pihak Sunyi House untuk menunjang aktivitas mereka dalam bekerja. Sunyi House sangat memperhatikan teman-teman disabilitas, Sunyi House memberikan fasilitas penuh yang dibutuhkan untuk para pegawainya. Tidak hanya dalam bentuk kegiatan nyata saja, namun teman-teman sunyi juga kerap diminta kerjasamanya oleh pihak pemasaran dari Sunyi House untuk dapat memberikan masukan-masukan atau ide mereka dalam strategi komunikasi yang dijalankan oleh perusahaan. Bahkan meskipun tidak diminta teman-teman disabilitas dengan suka rela memberikan masukan berupa ide demi berjalannya usaha, dan saran ataupun ide mereka diterima dengan baik dan dijalankan oleh Sunyi House.



Gambar 1.2 Pegawai disabilitas Sunyi menjadi talent di media sosialnya
 Sumber : Instagram dan Tiktok @Sunyicoffee

Teman-teman disabilitas tidak hanya terlibat dalam internal Sunyi House, tetapi mereka juga kerap terlibat dalam komunikasi melalui media-media promosi yang dimiliki oleh Sunyi House. Mereka terlibat langsung, baik dalam penyusunan manajemen komunikasi inklusi yang akan dijalankan bahkan terlibat juga sebagai talent dalam sebuah konten media komunikasi promosi Sunyi House. Tidak hanya untuk kepentingan internal perusahaan saja, Sunyi House juga memberikan pelatihan-pelatihan kepada teman-teman disabilitas untuk dapat mengembangkan kemampuan yang mereka miliki, hingga pada akhirnya mereka dapat memiliki peran di dalam dunia kerja.

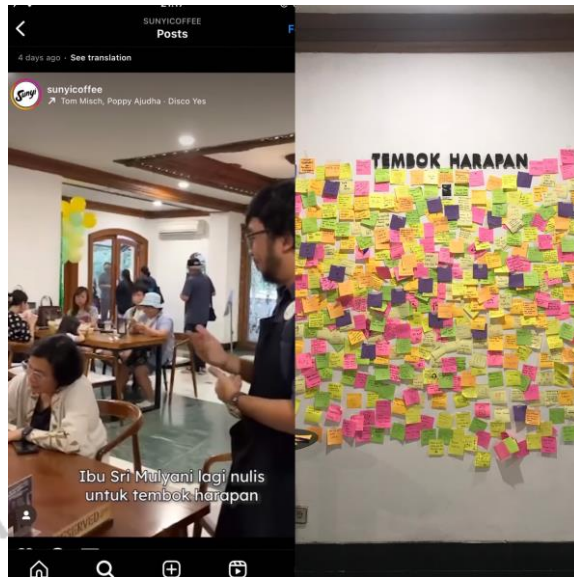
Temuan fakta yang di dapat ialah semua pegawai yang bekerja di Sunyi House merupakan Teman Tuli. Selain itu, Sunyi House ini sudah memiliki lima cabang yang berdiri, yaitu di daerah Alam Sutera BSD, Bekasi, Barito, Jogja, dan Jakarta Selatan (Aldo, Wawancara, 9/02/23). Pencapaian yang telah diraih ini bahkan hingga dilirik oleh institusi pemerintahan hingga petinggi-petinggi, dibuktikan dengan Sunyi House ini mendapatkan pendanaan dari beberapa investor 4 besar. Sunyi House juga telah memperoleh penghargaan dari Kementerian Ketenagakerjaan. Dampak yang dirasakan secara langsung oleh teman-teman Tuli itu sendiri ketika sudah bekerja di Sunyi House yaitu mereka dapat meningkatkan kualitas hidup mereka secara pribadi. Tidak hanya itu,

bahkan mereka bisa menghidupi keluarganya dengan penghasilan tetap yang mereka peroleh dari hasil bekerja di Sunyi House.

Awal mula pegawai teman Tuli dapat bekerja di Sunyi House ialah karena Sunyi memiliki salah satu program acara yang bernama Sunyi Academy. Sunyi Academy sendiri adalah acara yang membuka kelas untuk siapa saja dapat mengikuti, dari rangkaian acaranya pun beragam, ada Barista Workshop, Coffee Theory Class, Pelatihan Barista, dan lain sebagainya. Hal tersebut yang secara tidak langsung membuat owner atau HR Sunyi melirik kompetensi yang terjadi pada salah satu teman disabilitas dan memang mayoritas yang mengikuti adalah teman Tuli, sehingga mengapa semua pegawai Sunyi merupakan teman Tuli.

Aksesibilitas yang diberikan dari pihak Sunyi kepada pegawai teman Tuli agar memudahkan dalam bekerja antara lain, memberikan lampu yang terang di mana sebuah cahaya adalah alat bantu berkomunikasi secara visual. Kemudian terdapat sign atau simbol yang memudahkan pengunjung untuk memesan menu. Selain itu terdapat beberapa tulisan *braille* dan *guiding block* yang mana memberikan aksesibilitas bagi para penyandang tuna netra. Hal tersebut membuktikan bahwa fasilitas yang ada di Sunyi sudah menunjang dan ramah disabilitas.

Berangkat dari keunikan yang dimiliki oleh Sunyi House ini, mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian berbasis metode studi kasus dengan objek penelitian berupa implementasi strategi komunikasi inklusi yang terdapat 3 tahap yaitu perencanaan, implementasi, dan evaluasi yang terdapat pada perusahaan Sunyi House of Coffee and Hope. Bagaimana keunikan dari Sunyi House yang mempekerjakan teman-teman dari penyandang disabilitas untuk dapat berpartisipasi dalam dunia kerja dan memiliki kesempatan yang sama dengan non disabilitas. Bekerjasama dalam usaha dengan melibatkan teman-teman disabilitas ternyata dapat memberikan kesan positif bagi para konsumen Sunyi House, bahwasanya tidak ada yang namanya perbedaan dan semua memiliki kesempatan yang sama, bahkan menumbuhkan rasa kepedulian.



Gambar 1.3 Sri Mulyani Menteri Keuangan mendatangi Sunyi House
Sumber: Instagram @Sunyicoffee

Berhasilnya rasa kepedulian yang diperoleh dari Sunyi House dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang berkunjung serta berinteraksi dengan para pegawai teman Tuli di Sunyi dan sesekali menaruh kertas bertuliskan sebuah harapan yang berada di dinding Sunyi seperti pada gambar 1.3. Selain itu, Sunyi House juga sudah berhasil dilirik oleh Menteri Keuangan Ibu Sri Mulyani yang kemudian memberikan penghargaan atas konsep kerja dari Sunyi berhasil memberdayakan teman Tuli. Maka dari itu, dapat dikatakan Sunyi House sudah mampu menangkap gap antara fenomena terkait realitas saat ini yang mana jika dalam undang-undang sudah tertulis bahwa adanya kebebasan dari pekerja disabilitas untuk mendapatkan haknya dan terdapat stigma negatif masyarakat terhadap para penyandang disabilitas (Yatim, 2018). Dengan begitu mengartikan bahwa Sunyi House of Coffee and Hope dapat menjadi sebuah peluang dalam strategi komunikasi pemasaran.

Penyandang disabilitas merupakan topik yang sering diangkat oleh pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan adanya kebijakan-kebijakan pemerintah yang mengarah pada perwujudan masyarakat yang inklusif, permasalahan penyandang disabilitas yang awalnya berbasis institusi, kini beralih menjadi berbasis masyarakat, memang benar bahwa kondisi disabilitas mungkin sedikit banyak berpengaruh pada kemampuan untuk berpartisipasi di masyarakat, sehingga diperlukan dorongan atau dukungan dari orang-orang di sekitarnya.

(Yatim, 2018). Selain itu, pada masa sekarang penyandang disabilitas juga tidak lagi menjadi objek melainkan sebagai subjek dalam evaluasi tingkat kesejahteraan manusia atau indeks pembangunan manusia. Dengan kata lain, keterbatasan yang dimiliki seharusnya tidak menghalangi penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak atas kehidupan yang terhormat dan sejahtera.

Dalam evaluasi tingkat kesehatan psikologis atau indeks pembangunan manusia. Dengan kata lain, memiliki batasan seharusnya tidak menghalangi penyandang disabilitas untuk memiliki hak atas kehidupan yang terhormat dan menyenangkan. Selain itu penyandang disabilitas sering kali disebut sebagai orang yang tidak mampu dan mendapat pandangan sebagai suatu ketidakmampuan sosial, maka dari itu timbul rasa empati dari setiap orang untuk dapat berpartisipasi dalam upaya melindungi penyandang disabilitas yang terbilang kaum minoritas (Mukminina, 2013).

Sulit untuk menyediakan aksesibilitas dan kesempatan yang sama bagi para penyandang disabilitas untuk mendapatkan pekerjaan, dengan mengacu kepada Undang-undang Penyandang Disabilitas, menurut Pasal 53 ayat 1 menjelaskan bahwa Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah mengenai keterlibatan, paling tidak turut mempekerjakan sedikitnya 2% (dua persen) penyandang disabilitas dari jumlah pegawai yang ada (Mukminina, 2013). Selain itu, hak-hak hukum penyandang disabilitas di tempat kerja telah dilindungi, namun masih banyak perusahaan yang sering kali memiliki standar yang sangat tinggi untuk penyandang disabilitas, termasuk yang terkait dengan pendidikan, kesehatan, dan faktor lainnya.

Selain itu, hal demikian juga dibantu dengan beberapa bentuk-bentuk inklusi yang terjadi antara lain inklusi demografis, yang mana memastikan bahwa semua orang diterima tanpa mengacu pada latar belakang mereka seperti ras, jenis kelamin, orientasi seksual, usia, dan etnis. Inklusi budaya, yang mana memastikan bahwa perusahaan menerima tanpa mengacu pada budaya mereka, seperti agama, bahasa. Inklusi kemampuan, yang mana mengacu pada intelektual, emosional yang terjadi. Terakhir adalah inklusi komunikasi, di mana semua orang dipastikan dapat berbicara dan didengar pendapatnya tanpa diskriminasi (Imam, 2021).

Meskipun banyak penyandang disabilitas yang kini aktif berpartisipasi dalam kehidupan sosial, masih banyak masyarakat yang tidak mengakui keberadaan penyandang disabilitas. Membuat "disability inclusive community" adalah salah satu cara untuk memberikan penyandang disabilitas tempat di mana mereka bisa eksis dan terlihat di masyarakat. Ungkapan ini tidak asing lagi bagi negara-negara yang telah lama mempraktikkan inklusivitas dalam berbagai bidang kehidupan (Jauhari, 2017). Namun, ternyata di Indonesia, konsep ini masih perlu disebarkan demi tercapainya keadilan sosial bagi semua, karena lingkungan sosial sudah cukup layak untuk menyediakan akses yang dapat memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, mengingat jumlah dan jenis penyandang disabilitas yang terus bertambah.

Terlebih saat ini para pebisnis sudah sangat terbuka kepada siapa saja untuk dapat bekerja hingga tak sedikit para penyandang disabilitas diberi kesempatan untuk dapat terlibat langsung di dalam dunia kerja layaknya masyarakat pada umumnya, di situlah mereka juga mampu menunjukkan dan membuktikan bahwa sebutan disabilitas bukan lagi menjadi penghalang mereka untuk ikut merasakan atau berkontribusi pada dunia bisnis saat ini. Sehingga dari situ lah terlihat bagaimana para pengusaha mencoba hal baru untuk menarik minat pembeli dan tentunya terdapat strategi komunikasi yang dibentuk antara pihak internal.

Kaitannya dengan nilai inklusi, pemahaman dan penerimaan terhadap sebuah perbedaan dalam segala aspek, seperti dalam hal dunia kerja merupakan hal yang begitu penting untuk dapat mencapai suatu tujuan. Seperti pada Sunyi House ini sangat menjunjung dan menghargai perbedaan. Dengan menerapkan nilai inklusi pada usaha bisnis kedai yang dijalankannya, Sunyi House of Coffee and Hope ingin menunjukkan jika teman-teman disabilitas pun juga berhak memiliki hak yang sama untuk memperoleh pekerjaan meskipun mereka berbeda. Persamaan kesempatan dan perilaku berupa perhatian yang diberikan kepada para karyawan oleh perusahaan merupakan bentuk penerapan nilai inklusi yang dijunjung oleh k Sunyi House. Tanpa membeda-bedakan antar individu dan lebih mementingkan kepentingan bersama merupakan bagian penting untuk dapat mengurangi risiko konflik di internal perusahaan.

Salah satu cara untuk memperlancar usaha dalam mempromosikan bisnis ialah dari cara berkomunikasi, dari pihak internal ke internal atau internal ke eksternal. Seperti yang diketahui, komunikasi ialah hal yang sering dilakukan oleh semua orang untuk memudahkan dalam berinteraksi. Komunikasi berlangsung apabila adanya kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikator atau komunikan dan sebaliknya jika komunikan atau komunikator memberikan persepsi yang berbeda, maka akan terjadi hambatan komunikasi (Maulidar, 2018).

Komunikasi yang terjalin dalam sebuah organisasi tentunya sangat berpengaruh terhadap produktivitas antar individu untuk dapat berkembang. Lebih jauh dari itu, pemahaman dan penerimaan terhadap sebuah perbedaan dalam segala aspek merupakan hal yang begitu penting untuk dapat mencapai suatu tujuan. Sunyi House ini sangat menjunjung dan menghargai perbedaan. Dengan menerapkan nilai inklusi pada usaha bisnis kedai yang dijalankannya, Sunyi House of Coffee and Hope ingin menunjukkan bahwa teman-teman disabilitas memiliki hak yang sama untuk memperoleh pekerjaan meskipun mereka berbeda. Persamaan kesempatan dan perilaku berupa perhatian yang diberikan kepada para karyawan oleh perusahaan merupakan bentuk penerapan nilai inklusi yang dijunjung oleh Sunyi House. Tanpa membeda-bedakan antar individu dan lebih mementingkan kepentingan bersama merupakan bagian penting untuk dapat mengurangi resiko konflik di internal perusahaan.



Gambar 1.5 Pegawai disabilitas berkomunikasi dengan konsumen
Sumber : Instagram @Sunyicoffee

Berbagai strategi komunikasi yang diambil dan dijalankan demi tercapainya suatu tujuan, merupakan suatu hal yang penting, namun yang tidak

kalah penting yaitu bagaimana manajemen komunikasi tersebut dijalankan. Manajemen komunikasi tentu sangat dibutuhkan dan menjadi penentu bagaimana berjalannya suatu strategi yang direncanakan. Pola komunikasi yang terjalin di organisasi melalui manajemen komunikasi juga membentuk fokus dari pola komunikasi pada seseorang atau pemimpin (Gunawan, 2020). Seperti pola roda, pola rantai, pola lingkaran dan pola semua arah yang dapat menghubungkan pesan dari pengirim berjalan ke seluruh anggota kelompok mendapat informasi yang jelas dan terstruktur seperti apa yang dijalankan di Sunyi House of Coffee and Hope.

Pada penelitian ini memiliki bahan rujukan mengenai manajemen komunikasi inklusi pada suatu organisasi, salah satunya dari penelitian yang dilakukan oleh (Hartanti, 2020) yang berjudul “Implementasi *Social entrepreneurship* pada Koperasi Wanita Srikandi”. Dalam jurnal (Hartanti, 2020) menurut Gusti, *Social entrepreneurship* adalah jenis kewirausahaan hibrida yang menekankan pada kegiatan ekonomi yang mendefinisikan seorang wirausahawan, tetapi juga mencapai tujuan sosial dan juga tujuan yang berorientasi pada keuntungan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami motivasi di balik keputusan para pendiri Koperasi Wanita Srikandi untuk melakukan kewirausahaan sosial dan bagaimana kewirausahaan sosial diterapkan dalam kegiatan operasional organisasi sehari-hari. Sementara itu, penelitian yang dijelaskan di atas sebanding dengan penelitian yang sedang dilakukan, yang mencoba untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat untuk mendapatkan kualitas hidup yang lebih baik.

Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh (Yanti, 2019) yang berjudul “Pendekatan Komunikasi Inklusif untuk Pemberdayaan Difabel dalam Program RINDI di Desa Sendangtirto Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi inklusi yang digunakan oleh para pemangku kepentingan dan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh kelompok difabel dalam kegiatan pemberdayaan kelompok difabel dalam program rintisan desa inklusi di Desa Sendangtirto,

Kecamatan Berbah, Kabupaten Sleman. Sementara pada penelitian ini, ingin melihat dari sisi komunikasi inklusif yang terdapat pada Sunyi House.

Alasan kedua penelitian tersebut menjadi rujukan, diharapkan dapat membantu untuk dijadikan acuan dalam mendapatkan hasil yang ingin dicapai dimana melihat dari sisi *social entrepreneurship* dengan melibatkan lingkungan sekitar untuk diajak bekerjasama melakukan kegiatan ekonomi. Sedangkan dari sisi komunikasi inklusif, pada penelitian ini ingin mengetahui bagaimana komunikasi inklusif yang terdapat di Sunyi House.

Maka dari itu penulis tertarik untuk mengamati mengenai strategi komunikasi inklusif di Sunyi House of Coffee and Hope. Meskipun terdapat perbedaan dari cara berkomunikasi antar anggota organisasi perusahaan maupun pekerja dengan pihak eksternal yakni pelanggan, pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Perbedaan cara komunikasi menimbulkan kepedulian dan kepekaan guna saling memahami satu sama lain. Pada intinya di penelitian ini menggambarkan mengenai bagaimana strategi komunikasi inklusif dapat menciptakan lingkup kerja efisien yang bersahabat bagi para penyandang disabilitas. Sehingga keterbaruan dari penelitian ini adalah mengetahui dua bentuk komunikasi yang berbeda dengan menggunakan verbal maupun non verbal dapat menciptakan efektivitas kerja di salah satu *coffee shop* yang menerapkan nilai inklusif di dalamnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis akan merumuskan pokok masalah yaitu:

Bagaimana strategi komunikasi inklusi yang diterapkan di Sunyi House of Coffee and hope?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

Untuk mengetahui penerapan strategi komunikasi inklusi di Sunyi House of Coffee and Hope.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi komunikasi dan dapat digunakan sebagai sumber rujukan tambahan, terutama penelitian lanjutan mengenai komunikasi inklusi di Sunyi House of Coffee and Hope.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi gambaran untuk dapat diterapkan pada jenis bidang usaha yang sama atau lainnya, dan dapat mengimplementasikan nilai inklusif.

