

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian sendiri, para penulis terlebih dahulu meninjau temuan-temuan dari penelitian sebelumnya di mana penelitian ini memiliki keterkaitan dengan masalah yang diangkat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memajukan inovasi ilmiah. Penelitian yang tercantum di bawah ini terkait dengan judul penelitian ini dalam beberapa hal.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul, Penulis, Tahun	Afiliasi Universitas	Metode Penelitian	Kesimpulan	Saran	Perbedaan dengan penelitian ini
	Implementasi <i>Social Entrepreneurship</i> pada Koperasi Wanita Srikandi   Vegy Dwi Hartanti & Khasan Setiaji   2020	Universitas Negeri Semarang	kualitatif	Berdasarkan temuan dan pembahasan dari penelitian kewirausahaan sosial di Kopwan Srikandi terdapat pada pendirian Kopwan Srikandi. Koperasi yang disisipi dengan tujuan sosial di masa depan dengan harapan dapat menyelesaikan masalah merupakan model bisnis yang terinspirasi dari pemahaman pendiri terhadap masalah yang ada di masyarakat kemudian. Ada dua unit bisnis yang membentuk Koperasi Wanita Srikandi: unit simpan pinjam	Untuk melakukan studi ini, Kopwan Srikandi harus melakukan kegiatan kantor yang melibatkan anggota karena tidak semua anggota koperasi mengetahui lokasi dan karakteristik fisik koperasi tempat mereka beroperasi. Pemerintah dapat membuat strategi untuk memastikan bahwa Kelapa terus berkembang sebagai tanaman di wilayah Purworejo. Untuk dijadikan produk unggulan yang berkualitas.	Perbedaan dengan penelitian saat ini adalah, penelitian terdahulu menguraikan fenomena yang terjadi dengan subjek penelitian pada Koperasi Wanita Srikandi melalui implementasi dari <i>Social Entrepreneurship</i> . Sedangkan penelitian kali ini ingin melihat bagaimana <i>social entrepreneurship</i> dapat diterapkan pada semua kalangan masyarakat termasuk penyandang disabilitas

			dan unit manufaktur. dimana keduanya sama-sama menerapkan kewirausahaan sosial.		
Pendekatan Komunikasi Inklusif untuk Pemberdayaan Difabel dalam Program RINDI di Desa Sendangtirto Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman   Dharma Yanti   2019	Universitas Gajah Mada	Kualitatif, deskriptif	Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Difabel merasa terkucilkan dan tidak dapat menikmati hasil pembangunan daerah karena disebut sebagai penyandang cacat. Program Rintisan Desa Inklusi (RINDI), yang didirikan oleh SIGAB, adalah program pemberdayaan yang memprioritaskan perlindungan, penghapusan stigma negatif, dan pemberdayaan difabel di desa. Program RINDI juga berfungsi sebagai bentuk pembangunan berkelanjutan yang bertujuan untuk mengurangi ketimpangan dalam pembangunan.	Pada penelitian ini Pada penelitian terdapat enam indikator keberhasilan yaitu waktu yang cukup sesuai kebutuhan, adanya fasilitator, menyesuaikan pendekatan komunikasi, terdapat wadah untuk melakukan pertukaran informasi, pelatihan staf, dan terakhir adanya peraturan tetap dari pemerintah. Saran yang dapat diberikan adalah ditemukannya dua indikator yang belum terpenuhi yaitu pada staf dan fasilitator, dimana staf belum terlatih untuk membaca kebutuhan difabel dan fasilitator merupakan orang desa setempat yang menjadikan program berjalan sedikit berinovasi.	Perbedaannya dengan penelitian saat ini adalah, penelitian terdahulu hanya berfokus pada komunikasi inklusif untuk pemberdayaan difabel dalam program RINDI di Desa Sendangtirto Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman. Sedangkan pada penelitian ini lebih berfokus pada komunikasi inklusif yang terjadi di Sunyi House of Coffee and Hope.
Pendidikan Inklusi Sebagai Alternatif Solusi Mengatasi Permasalahan Sosial Anak Penyandang	UIN Walisongo Semarang	Kualitatif	Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kesimpulan pada penelitian	Pada penelitian ini sudah cukup banyak membahas mengenai bagaimana praktek dilapangan	Perbedaannya dengan penelitian saat ini adalah, penelitian terdahulu berfokus pada sistem

Disabilitas   Auhad Jauhari  2017	ini adalah anak Sebagai anggota masyarakat, penyandang disabilitas berhak atas perlindungan dan dukungan yang sesuai. mereka membutuhkan sistem pendidikan, layanan kesehatan, lapangan kerja, dan pelayanan sosial yang berlaku secara umum.. Karena penyandang Disabilitas memiliki hak- hak yang sama, mereka pun harus mempunyai kewajiban yang sama pula. Sebagai bagian dari proses persamaan kesempatan, sarana dan prasarana seyogyanya disediakan untuk membantu para penyandang disabilitas agar mereka dapat mengemban tanggung jawab secara penuh sebagai anggota masyarakat.	yang harus ebih mementingkan terkait inklusi yang dilakukan terhadap anak penyandang diabilitas terutama pendidikan. Pada enelitia ini diharapkan juga membahas mengenai psikologis anak terlebih mental mereka dalam berkehidupan sosial, terutama ketika terjun ke dalam masyarakat majemuk.	pendidikan inklusi, sedangkan penelitian saat ini befokus pada penerapan nilai inklusi yang terjadi pada manajemen komunikasi inklusi.		
Pemberdayaan Kelompok Disabilitas Melalui Kegiatan Ketrampilan Handicraft Dan Woodwork Di Yayasan Wisma Cheshire Jakarta Selatan  Mia Maisyatur Rodiah  2014	UIN Syarif Hidayatulla h Jakarta	Kualitatif	Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa melalui kegiatan keterampilan yang diadakan di Yayasan Wisma Cheshire Jakarta Selatan ini	Penelitian ini membahas lebih jauh mengenai sejauh mana kontribusi yang dapat dilakukan oleh para penyandang disabilitas dalam ekonomi. Terlebi setelah mendapatkan	Perbedaannya dengan penelitian saat ini adalah, penelitian terdahulu hanya berfokus pada pemberdayaan kelompok disabilitas melalui keterampilan handicraft dan woodwork,

---

<p>cukup memberikan pengaruh dan manfaat besar bagi para resident. Kegiatan pemberdayaan melalui keterampilan yang diterapkan pun membuat para penyandang disabilitas tersadar bahwa masih banyak kegiatan dan hal-hal yang dapat mereka lakukan walaupun dengan segala Keterbatasan yang mereka miliki.</p>	<p>kegiatan keterampilan yang didapatkan</p>	<p>sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen inklusif pada pegawai penyandang disabilitas. Selain itu penelitian terdahulu melakukan studi kasus pada Yayasan Wisma Chesire Jakarta, sedangkan penelitian ini melakukan studi kasus pada Coffee shop.</p>
--	--	--

---

Penelitian terdahulu yang menjadi sumber referensi berjudul “Implementasi *Social entrepreneurship* pada Koperasi Wanita Srikandi” (Hartanti, 2020). Penelitian ini menjelaskan pemberdayaan yang dilakukan terhadap warga lokal terkait bagaimana suatu koperasi ingin Untuk melakukan studi ini, Kopwan Srikandi harus melakukan kegiatan kantor yang melibatkan anggota karena tidak semua anggota koperasi mengetahui lokasi dan karakteristik fisik koperasi tempat mereka beroperasi. Pemerintah dapat membuat strategi untuk memastikan bahwa Kelapa terus berkembang sebagai tanaman di wilayah Purworejo.

Penelitian terdahulu kedua yang menjadi sumber referensi berjudul “Pendekatan Komunikasi Inklusif untuk Pemberdayaan Difabel dalam Program RINIDI di Dsesa Sendangtirto kecamatan Berbah Kabupaten Sleman” (Yanti, 2019). Penelitian ini menjelaskan mengenai bagaimana tahapan-tahapan yang dilakukan dan dipilih sebagai cara dalam pendekatan komunikasi inklusif untuk dapat memberdayakan kaum difabel. Menghasilkan penelitian berupa empat indikator yang berhasil dan dapat digunakan sebagai pendekatan komunikasi inklusif.

Penelitian terdahulu ketiga yang menjadi sumber referensi berjudul “Pendidikan Inklusi Sebagai Alternatif Solusi Mengatasi Permasalahan Sosial Anak Penyandang Disabilitas. Penelitian ini berfokus pada pendidikan inklusi sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan sosial pada anak-anak penyandang disabilitas. Pendidikan inklusi adalah suatu pendekatan yang mengintegrasikan anak-anak penyandang disabilitas ke dalam kelas belajar reguler. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memberikan anak-anak ini kesempatan yang sama untuk belajar, berinteraksi dengan teman mereka, dan mengembangkan keterampilan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan inklusi dapat membantu mengurangi perbedaan sosial antara anak-anak penyandang disabilitas dan anak-anak lainnya.

Dari penelitian terdahulu di atas, penulis mendapatkan rujukan yang mana mengambil sudut pandang dari *social entrepreneurship* dan komunikasi inklusif. Dari penelitian tersebutlah yang membawa penulis untuk mengangkat topik penelitian terkait komunikasi inklusi yang terdapat di Sunyi House of Coffee and Hope. Penelitian ini secara garis besar membahas mengenai bagaimana komunikasi dengan mempekerjakan teman-teman kaum disabilitas sebagai karyawan. Komunikasi inklusi yang diterapkan di Sunyi House dapat berjalan efektif di tengah hambatan komunikasi yang mungkin terjadi.

## **2.2. Teori dan Konsep**

### **2.2.1. Komunikasi Inklusi**

Komunikasi Inklusi ini adalah dokumen kerja yang dikembangkan oleh Tim Diversitas, Budaya dan Engagement yang dapat digunakan oleh manajer, tim, dan individu sebagai panduan guna membudidayakan tempat kerja menjadi lebih inklusif. Selain itu Komunikasi inklusif merupakan suatu proses yang mendorong partisipasi semua orang dalam berkomunikasi, tanpa adanya stigma atau hambatan (Mustika, 2022). Proses ini memungkinkan setiap orang untuk berbicara, mendengarkan, dan mengerti dengan tujuan berkomunikasi secara efektif, meningkatkan kemampuan seseorang untuk berpartisipasi aktif dalam

lingkungannya, membangun hubungan yang lebih baik, dan membantu individu untuk berkembang.

Dengan komunikasi inklusi, orang dengan berbagai latar belakang dan kebutuhan komunikasi yang berbeda dapat mencapai tujuan berkomunikasi yang sama. Ini juga berarti bahwa orang-orang dalam situasi komunikasi yang berbeda dapat menggunakan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk mempersiapkan, menyampaikan, dan menerima pesan (Mustika, 2022). Dengan demikian, komunikasi inklusif memungkinkan partisipasi lebih luas dan lebih beragam dalam berkomunikasi. Terdapat beberapa panduan untuk berkomunikasi secara inklusif dengan bijak antara lain:

1. Bahasa Inklusif

Bahasa inklusif adalah gaya penyampaian yang digunakan untuk mengakui dan menghormati semua orang tanpa membuat mereka merasa kurang berharga atau tidak dihargai. Hal ini menghindari dalam penggunaan istilah yang dapat ditafsirkan sebagai diskriminatif atau meremehkan bagi orang tertentu. Istilah-istilah seperti “semua orang” atau “semua yang berbeda” dapat digunakan untuk mengakui bahwa ada banyak jenis orang di dunia ini, termasuk orang yang mengalami diskriminasi (Asih, 2020). Bahasa inklusif juga menghindari penggunaan kata-kata yang dapat dikonsumsi sebagai kata-kata yang melarang, seperti “harus”, “tidak boleh”, atau “dilarang”. Ini karena kata-kata ini dapat membuat orang merasa tertekan.

2. Interaksi Inklusif

Interaksi inklusif adalah proses di mana semua orang di sebuah kelompok, organisasi atau komunitas diharapkan untuk berbagi informasi, saling mendengarkan dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama. Interaksi inklusif menekankan pentingnya menghargai pandangan orang lain dan berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan. Ini juga menekankan keterlibatan partisipatif semua anggota, yang akan meningkatkan pemahaman, toleransi, dan keterlibatan dalam proses

pembelajaran (Arifin, 2020). Interaksi inklusif juga menyediakan kesempatan bagi individu untuk mengembangkan keterampilan komunikasi dan sosial, membangun hubungan, dan meningkatkan kepekaan sosial. Dengan meningkatkan interaksi inklusif, kita dapat menciptakan komunitas yang lebih inklusif, dengan masyarakat yang saling menghormati dan menerima satu sama lain.

### 3. Pengambilan Keputusan Inklusif

Pengambilan keputusan inklusif adalah proses membuat keputusan yang mengintegrasikan berbagai sudut pandang dan berbagai kepentingan. Proses ini mencakup berbagai tahap, mulai dari mengidentifikasi masalah, mendefinisikan kriteria keputusan, mengumpulkan informasi, membuat keputusan, hingga mengevaluasi hasil keputusan. Proses ini menekankan pentingnya mengikutsertakan semua orang yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan, termasuk individu yang memiliki berbagai pandangan, latar belakang, dan kepentingan (Arifin, 2020). Ini juga berfokus pada memastikan bahwa semua suara diperhatikan dan dihargai dalam proses pengambilan keputusan. Tujuan dari pengambilan keputusan inklusif adalah menghasilkan keputusan yang lebih inovatif, berkelanjutan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

### 4. Acara Inklusif

Acara inklusif adalah acara yang dirancang untuk menyambut dan menyediakan lingkungan yang mendukung untuk semua orang, termasuk orang-orang dengan berbagai bentuk keterbatasan (Mustika, 2022). Ini bertujuan untuk memfasilitasi partisipasi semua orang, tanpa memandang usia, jenis kelamin, ras, etnis, kebutuhan khusus, atau status sosial ekonomi. Selain itu, acara inklusif juga mencakup menyediakan waktu dan ruang untuk orang untuk berpartisipasi, serta memastikan bahwa semua orang yang berpartisipasi diberi perlakuan yang adil dan setara. Acara inklusif juga mencakup sumber daya untuk membantu orang dengan berbagai bentuk keterbatasan untuk mengakses layanan atau acara, serta

memfasilitasi komunikasi antara peserta. Acara yang terdapat Sunyi House salah satunya adalah Sunyi Academy yang mana pada acara tersebut mereka melakukan pelatihan untuk para penyandang disabilitas yang ingin turun langsung merasakan menjadi pegawai pada umumnya.

Bentuk nilai inklusif yang diterapkan oleh unit usaha Sunyi House of Coffee and Hope tidak hanya sebatas mempekerjakan teman-teman disabilitas saja. Lebih jauh dari itu, Sunyi House ini menerapkan komunikasi inklusif dalam berjalannya organisasi perusahaan agar tercapainya tujuan. Memperhatikan poin-poin demi terciptanya nilai inklusi dalam berkomunikasi seperti bahasa inklusif, interaksi inklusif, pengambilan keputusan inklusif, dan acara inklusif, menjadi fokus dan krusial dalam berjalannya komunikasi di perusahaan. Karena, dengan memperhatikan keempat aspek poin tersebut dapat terciptanya penerimaan, dan pengakuan sehingga dapat saling menghargai dan terciptanya keadilan antar sesama atau kesetaraan.

### **2.2.2. Strategi Komunikasi**

Dalam buku Alo Liliweri yang berjudul “Komunikasi Serba Ada Serba Makna” mengatakan bahwa strategi komunikasi adalah rencana yang menetapkan, mendukung, dan mengartikulasikan visi dan tujuan komunikasi yang jelas. Selain itu dikatakan bahwa taktik menumbuhkan komunikasi yang konsisten, yaitu komunikasi yang dilakukan berdasarkan satu keputusan atau pilihan di antara berbagai kemungkinan komunikasi (Firliandoko, 2018). Sedangkan menurut Middleton campuran ideal komunikator, pesan, saluran, penerima, dan dampak disebut strategi komunikasi, dan digunakan untuk mencapai tujuan komunikasi terbaik. Rencana atau strategi komunikasi menguraikan khalayak sasaran, berbagai kegiatan yang akan dilakukan, dan menjelaskan bagaimana agar lebih berhasil menjangkau khalayak sasaran yang lebih besar.

Sedangkan pada buku Bambang Hariadi dalam buku “Manajemen Strategi” mengatakan, bahwa ‘proses strategi manajemen pada dasarnya meliputi tiga langkah utama, yaitu: perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi



strategi”. Selain itu terdapat tahap strategi komunikasi menurut Hafied Cangara diantaranya:

#### 1. Perencanaan

Perencanaan merupakan kata yang berawal dari kata dasar rencana, ketika memang rencana tersebut telah disusun secara sistematis sebelumnya, maka dapat disebut dengan nama perencanaan. Seperti yang diketahui bahwa perencanaan dapat terjadi pada konteks yang berbeda-beda salah satunya bisa terjadi pada perencanaan komunikasi secara sistematis (Fadhilah, 2021). Pada organisasi, ada pula yang dikenal dengan perencanaan strategi, perencanaan pada hal ini dilakukan guna memilih strategi apa yang akan digunakan dalam suatu organisasi. Strategi disini adalah sebuah cara khusus untuk tercapainya sebuah tujuan yang akan direalisasikan (Wijaya, 2015). Biasanya cara yang dilakukan dalam tahap perencanaan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan mengetahui kebutuhan konsumen maka dapat menemukan segmen pada pasar yang dituju.

Perencanaan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran karyawan tentang disabilitas dan bagaimana mereka dapat mendukung kollega yang terkena dampaknya. Strategi ini dapat melibatkan pengembangan program atau kegiatan yang dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan praktik yang ramah disabilitas di lingkungan kerja (Wijaya, 2015). Hal ini juga dapat mencakup pembuatan pesan yang jelas tentang topik ini, mempromosikan akses terbuka dan dukungan bagi pekerja disabilitas, dan menciptakan komunitas kerja yang aman, inklusif, dan ramah bagi semua. Dalam proses ini, Sunyi House membuat tahapan berupa penerimaan bahwasanya kaum penyandang disabilitas juga dapat berkontribusi secara langsung di dunia kerja. Sehingga secara tidak langsung dapat menyadarkan dan mematahkan stigma negatif masyarakat kepada pegawai disabilitas.

#### 2. Implementasi

Implementasi kerap kali dilakukan setelah perencanaan dianggap layak atau sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi juga bukan sekadar

aktivitas semata namun suatu kegiatan yang direncanakan guna mencapai suatu tujuan (Mamonto, 2018). Sehingga dapat dikatakan implementasi adalah suatu aktivitas yang terencana dan dilakukan dengan sungguh-sungguh didasari atas acuan norma tertentu untuk suatu capaian. Implementasi di sini lebih menekankan terkait dengan pegawai disabilitas penting untuk memastikan bahwa semua pegawai dapat menikmati lingkungan kerja yang ramah dan inklusif. dengan melakukan implementasi ini sudah harus memastikan bahwa pegawai disabilitas mendapatkan pengakuan, pengalaman yang positif, dan akses yang tepat untuk meningkatkan produktivitas.

Ini bisa meliputi menciptakan program pelatihan khusus yang ditujukan khusus untuk pegawai disabilitas, menyediakan modifikasi pada ruang kerja, memperbaiki prosedur manajemen untuk memastikan inklusi, dan menciptakan kebijakan khusus untuk menyediakan manfaat dan peluang unik bagi pegawai disabilitas (Fatika, 2020). Dengan melakukan hal ini, perusahaan dapat memastikan bahwa semua pegawai, termasuk mereka yang disabilitas, merasa dihargai dan diterima di tempat kerja. Dalam hal ini dapat dilihat dari *inclusive communication guide* yang di dalamnya terdapat bahasa inklusif, interaksi inklusif, pengambilan keputusan inklusif, dan acara inklusif (Fatika, 2020). Sehingga tersebut bisa dilihat dari bagaimana pegawai disabilitas diperlakukan dengan pegawai lainnya ataupun para pelanggan.

### 3. Evaluasi

Menurut Wrigstone, evaluasi merupakan sebuah evaluasi pertumbuhan dan kemajuan menuju tujuan atau beberapa nilai yang telah ditetapkan. Evaluasi, di sisi lain, adalah cara bagi bisnis untuk mengukur seberapa baik rencananya berjalan menuju tujuannya (Fatika, 2020). Langkah penilaian sangat penting karena, jika semuanya berjalan dengan baik, pendekatan tersebut dapat diterapkan untuk tantangan baru, dan jika tidak, dapat ditingkatkan untuk digunakan di masa mendatang.

Dalam hal ini dapat dilihat dari bagaimana pegawai disabilitas terlibat dalam kegiatan terencana guna mengukur, menilai, dan melihat keberhasilan selama proses pekerjaan. Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi apa

yang berhasil dan apa yang tidak berhasil dari strategi komunikasi, dan membantu Sunyi House untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif serta memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut. Dengan demikian, evaluasi akan memastikan bahwa strategi komunikasi terkait dengan pekerja disabilitas di Sunyi House efektif dan memberikan hasil yang diharapkan.

Jika dilihat dari ketiga hal di atas dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi menjadi bagian penting yang tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, agar dapat berjalan dengan baik dan terciptanya suatu tujuan pastinya akan melewati yang namanya strategi. Tahapan yang ada di Sunyi House untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan yaitu melalui proses perencanaan, lalu memikirkan bagaimana implementasi atas rencana yang telah ditentukan, hingga pentingnya evaluasi agar tujuan tetap dapat dituju dengan cara yang benar dan efektif. Ketiga strategi tersebut tentunya terdapat penerapan nilai inklusi, mengingat Sunyi House ini melibatkan pekerja dengan mempekerjakan teman-teman disabilitas yang memiliki latar belakang komunikasi yang berbeda.

### **2.2.3. Penyandang Disabilitas**

Seringkali, penyandang disabilitas disebut memiliki kebutuhan khusus. Jika merujuk pada penyandang disabilitas atau disabilitas, istilah “disabilitas” mengacu pada keadaan seseorang yang sakit, cedera, atau berkurangnya keterampilan mental dan fisik. Dalam jurnal (Mukminina, 2018), Barnes & Mercer menyebutkan kata disabilitas mungkin terkesan kurang familiar karena umumnya sering mendengar istilah penyandang cacat. Menurut UPIAS (*Union of the Physically Impaired Against Segregation*) definisi kekurangsempurnaan bagian tubuh. Sementara ini berlangsung, disabilitas adalah aktivitas terbatas yang dibawa oleh organisasi sosial modern yang tidak memperhitungkan orang-orang dengan keterbatasan fisik, mencegah mereka berinteraksi dalam lingkungan sosial.

Untuk tumbuh, penyandang disabilitas membutuhkan dukungan dan reaksi positif dari masyarakat, namun justru sebaliknya mereka diberikan pengobatan alternatif atau perlakuan yang berbeda. Beberapa faktor, termasuk kemiskinan di negara berkembang yang menyebabkan kekurangan gizi baik pada ibu maupun

anak, dapat menyebabkan kondisi yakni minimnya sanitasi air bersih atau tempat tinggal yang tidak memadai, keterbatasan fasilitas kesehatan, kecelakaan, serta berbagai faktor lainnya (Aulia, 2020). Selain itu perbedaan istilah disabilitas dan cacat digunakan karena istilah cacat sendiri memiliki makna atau konotasi yang negatif. Berikut beberapa istilah lain dari penyandang disabilitas:

1. Penyandang Cacat

Istilah "cacat" memiliki banyak definisi yang berbeda, termasuk kekurangan yang menghasilkan nilai atau kualitas yang rendah dan lecet yang menyebabkan keadaan menjadi kurang ideal. Adanya banyak istilah juga menunjukkan bahwa istilah "cacat" berkonotasi negatif, dengan sedikit belas kasihan dan perhatian. (Anggraini, 2018).

2. Berkebutuhan Khusus

Berkebutuhan khusus ini disiasi memiliki arti yang luas namun pada intinya sama seperti diabilitas yang mengacu pada orang yang mempunyai hambatan fisik maupun mental dalam waktu yang cukup lama.

3. Tuna

Jika diterjemahkan secara harfiah, istilah "tuna" dapat berarti banyak hal, seperti terluka, patah, hilang, atau tidak memiliki (Sirait, 2018). Kata "tuna" juga digunakan dalam publikasi resmi yang memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah utama kesejahteraan sosial dalam UU No. 4 Tahun 1979. Namun sekarang sudah diganti oleh undang-undang baru sehingga tidak lagi dijadikan acuan pokok.

4. Difabel.

Kata difabel ini diambil dari kata-kata '*differently abled*' yang muncul sekitar tahun 1990an bertujuan untuk menggiring opini atau stigma khalayak agar penggunaan bahasa yang lebih baik dibandingkan penggunaan istilah penyandang cacat yang dinilai kurang etis. Penggunaan kata ini juga

berfungsi pada keadaan orang yang mengalami hambatan ketika harus melakukan sesuatu yang berbeda.

Penyandang disabilitas di Indonesia mengalami sejumlah kesulitan, termasuk masalah sosial dan ekonomi yang menghalangi mereka untuk memperoleh pendidikan atau karir. Kaum disabilitas bahkan bisa mendapatkan tekanan dari lingkungan sekitar atau keluarga sekalipun (Bachu, 2017). Hal ini diyakini dari beberapa keluarga yang beranggapan bahwa penyandang disabilitas tidak dapat mengenyam pendidikan atau pekerjaan pada umumnya. Oleh karena itu masyarakat perlu ditanamkan rasa sikap sadar atas keberadaan kaum disabilitas di tengah lingkungan mereka. Dalam UU Nomor 11 Tahun 2009 Pasal 1 juga tertulis mengenai tantangan yang dihadapi oleh penyandang dalam fungsi sosial.

Kaum disabilitas di Indonesia dihadapkan dengan berbagai tantangan, diantaranya permasalahan ekonomi dan sosial, hal tersebut dianggap dapat menjadi penghambat bagi mereka untuk memperoleh kehidupan yang lebih baik. Kaum disabilitas rentan akan pengucilan ketika terjun di lingkungan masyarakat, karena keterbatasan yang mereka miliki (Bachtiar, 2015). Keterbatasan fisik ataupun indra yang mereka miliki tentunya menghalangi dalam berpartisipasi di ruang sosial. Pengakuan, kesadaran, dan penerimaan masyarakat tentunya sangat berpengaruh bagi kehidupan mereka. Terpenting yaitu menumbuhkan rasa kepedulian terhadap sesama dengan menerapkan nilai inklusi.

#### **2.2.4. Pemberdayaan Disabilitas**

Pemberdayaan berasal dari kata dasar 'daya' yang mengandung arti bisa dalam bentuk kemampuan melakukan sesuatu atau kemampuan bertindak. Sama halnya seperti pemberdayaan disabilitas menunjukkan bahwa kemampuan orang yang terbelang kelompok lemah dan rentan dapat memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya yaitu mempunyai kebebasan (Reza, 2021). Kebebasan dalam konteks ini mengacu pada kebebasan dari segala penyakit, dari kebodohan, dan dari kelaparan. Mempekerjakan penyandang disabilitas memiliki efek yang sama dengan mengangkat moral perusahaan di mata publik atau masyarakat, karna dengan adanya pemberdayaan ini dapat menarik rasa simpati

masyarakat terutama orang-orang yang tertarik pada keadaan atau isu disabilitas (Yatim, 2018).

Dapat dikatakan bahwa perusahaan yang telah memberikan kesempatan kepada karyawan penyandang disabilitas adalah perusahaan yang mampu mempekerjakan penyandang disabilitas. Dengan melakukan pemberdayaan kepada pegawai disabilitas, secara tidak langsung perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari produktivitas yang tinggi, dengan begitu akan menghasilkan produksi yang juga inovatif dari pelayanan yang ditawarkan hingga hubungan dengan konsumen yang lebih baik. Seperti yang sudah diketahui, penyandang disabilitas tak mampu melakukan atau bertindak dalam pekerjaan seperti Konsekuensinya, korporasi harus memberikan kelonggaran khusus bagi karyawannya secara umum. Dengan kata lain, bisnis harus dapat berkonsentrasi pada apa yang dapat dicapai oleh penyandang disabilitas daripada apa yang tidak dapat mereka capai.

Terdapat hal yang perlu diperhatikan pada perusahaan yang melakukan pemberdayaan penyandang disabilitas yaitu, tidak perlu menuntut lebih dari hasil akhir program karena manajemen harus memahami kesulitan mereka dan staf harus dididik untuk menerima klien atau rekan kerja yang merupakan penyandang disabilitas, sehingga membutuhkan keterlibatan aktif dengan media dan organisasi disabilitas. (Yatim, 2018). Memberikan kesempatan penyandang disabilitas dalam bekerja artinya belajar dalam melihat bagaimana disabilitas dapat mempengaruhi bisnis, menghilangkan hambatan khusus yang menghambat dari penyandang disabilitas untuk menunjukkan potensi mereka di bidang pekerjaan umum.

Menjadi penyandang disabilitas tidaklah mudah. Berbagai pandangan baik itu positif maupun negatif yang diberikan oleh masyarakat kepada para penyandang disabilitas. Pandangan tersebut mungkin dapat melukai perasaan teman-teman disabilitas, mulai dari anggapan tidak dapat bersosialisasi dengan baik terhadap lingkungan bahkan yang terburuk yaitu tidak mendapat kesempatan kerja untuk kehidupan kesejahteraan mereka. Melalui unit usaha yang bernama Sunyi House of Coffe and Hope, *owner* tersebut mencoba untuk memberikan kesempatan kepada para kaum disabilitas untuk mendapatkan kesempatan kerja sekaligus membuktikan bahwa mereka juga dapat bekerja dengan baik seperti non

disabilitas. Adanya Sunyi House diharapkan dapat menciptakan dunia kerja dan memberikan kesempatan kerja agar meningkatkan kesejahteraan kehidupan kaum disabilitas, serta tidak lagi dipandang sebelah mata di masyarakat.

#### **2.2.5. Nilai Inklusi**

Inklusi adalah terhitung, namun dalam konteks yang lebih luas definisi kamus tentang inklusif adalah sesuatu yang tidak meninggalkan siapa pun, bagian atau kelompok (Syaifudin, 2016). Maksudnya adalah sesuatu dapat dikatakan inklusi jika tidak mengecualikan seseorang atau sebagian kelompok orang. Seperti halnya pendidikan inklusif, dimana kegiatan suatu memperluas akses pendidikan bagi semua anak berkebutuhan khusus, termasuk penyandang disabilitas, melalui pendidikan yang kreatif dan tepat sasaran. Selain itu inklusi adalah tindakan mengikutsertakan semua orang dalam perubahan yang lebih dalam ke arah menyambut dan menghargai orang, karena lingkungan inklusif adalah lingkungan di mana orang menerima satu sama lain dan merayakan perbedaan individu, itu dapat dianggap sebagai lingkungan di mana hambatan dihilangkan dan di mana setiap orang disambut dengan tangan terbuka. (Ilmi, 2020)

Terdapat banyak disparitas dalam masyarakat inklusif, termasuk yang berdasarkan ras, agama, kebangsaan, dan budaya. Agar dapat disebut sebagai masyarakat yang inklusif, hal tersebut harus dilakukan untuk dapat bertoleransi dan menghargai keberagaman. Seperti yang dijelaskan pada jurnal (Ningrum, 2019) pada prinsipnya, upaya dapat dilakukan untuk menawarkan layanan dan fasilitas untuk semua anggota masyarakat, tetapi dengan peringatan bahwa mereka tidak dapat sama untuk sebagian besar orang meskipun mereka berada di wilayah yang sama. Hal ini karena setiap individu dalam masyarakat berbeda dan unik sehingga membutuhkan penerapan cara yang berbeda pula dari layanan dan sarana khusus yang sesuai dan tepat dengan keunikan. Maka dari itu masyarakat dengan sifat inklusi dapat dipastikan memiliki sikap toleran yang tinggi. Beberapa aspek di dalam inklusi antara lain:

## 1. Penerimaan

Menurut Elizabeth B. Harlock penerimaan ialah suatu aktivitas di dalam kelompok yang mana melibatkan seseorang masuk menjadi anggota, hal tersebut adalah indeks keberhasilan yang digunakan oleh seseorang untuk berpartisipasi dalam kelompok sosialnya serta menunjukkan status ketika anggota kelompok lain bekerja dengannya. Penerimaan kerap kali diartikan sebagai upaya dari pandangan seseorang kepada orang lain sebagaimana kondisinya. Menerima orang lain bukan berarti menerima atau sependapat dengan semua tindakan yang dilakukan orang lain tetapi berupaya melakukan komunikasi dengan orang lain, memberi ijin, memberikan kepercayaan serta selalu melihat individu dengan kepribadian yang baik (Widodo, 2018). Dengan begitu kaum penyandang disabilitas termasuk ke dalam golongan yang juga mendapatkan penerimaan dari masyarakat

## 2. Kesadaran

Kesadaran adalah fondasi hampir semua elemen kecerdasan emosional. Kesadaran diri ialah salah satu ciri yang unik dan diketahui oleh manusia-manusia yang mana hal tersebut dapat membedakan manusia dari makhluk lainnya. Abraham Maslow mendefinisikan kesadaran diri sebagai mengetahui serta memahami siapa kita, bagaimana menjadi diri kita sendiri, potensi apa yang kita miliki, tindakan apa yang harus diambil, dalam filosofinya, dan lain sebagainya.

## 3. Pengakuan

Menurut Barton, pengakuan adalah proses menyatakan dengan jelas status dan tanggung jawab pekerja kepada mereka di dalam organisasi, serta cara perusahaan memberikan penghargaan kepada pekerja. Selain itu dalam penelitian (Ningrum, 2019) menyatakan bahwa pengakuan ialah umpan balik atas usaha karyawan yang telah dicapai di tempat kerja. Sehingga dalam hal ini pengakuan juga dapat diterima oleh kaum penyandang



disabilitas dalam hal kinerja serta keterlibatan mereka dalam bekerja di suatu perusahaan yang menerapkan kerjabilitas.

Penulis menggunakan konsep ini karena sudah sepatutnya pegawai disabilitas mendapat haknya dari upaya para petinggi datau lingkup kerja untuk dapat menerima kondisi dari pegawa disabilitas, sadar dengan keberadaan mereka bukan lah suatu hal yang perlu dihindarkan, dan mengakui bahwasanya pegawai disabilitas juga memiliki peluang yang sama dengan pegawai non disabilitas. Selain itu penting juga Sementara banyak bisnis bertujuan untuk membangun keragaman sambil mengabaikan upaya untuk menciptakan inklusivitas, penting untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang bagaimana gagasan keragaman dan fungsi inklusi.

#### **2.2.6. *Inclusive Workplace***

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

Selain itu budaya inklusi memungkinkan rekan kerja untuk melakukan berbagai hal dengan cara yang berbeda dan mampu menunjukkan yang terbaik untuk organisasi atau tempat kerja yang ditekuni (Mustika, 2022). Seperti yang sudah dijabarkan diatas, dapat dikatakan bahwa semua orang tanpa terkecuali akan mendapat kesempatan dalam berbagai hal tanpa melihat suku, agama, dan ras bahkan orang yang memiliki keterbelakangan fisik sekalipun. Untuk melihat inklusiitas yang terjadi pada tempat kerja yang inklusi dan melibatkan

penyandang disabilitas, penulis mencoba untuk mengupas korelasi dari isi yang dapat di cari tahu pada konsep tersebut.

### **1. Pemahaman Perusahaan Mengenai Tenaga Kerja Difabel.**

Pekerja penyandang disabilitas, karyawan di tingkat manajerial HRD, dan karyawan di toko semuanya memiliki tingkat kesadaran yang berbeda terhadap gagasan tersebut. Perspektif individu, latar belakang pendidikan, dan posisi semuanya berperan dalam hal ini. Karyawan penyandang disabilitas memiliki keterampilan dan kemampuan untuk bekerja sama seperti karyawan lainnya, meskipun terdapat kesenjangan pemahaman tertentu antara mereka dan rekan kerja mereka. Tak jarang perusahaan juga mengakui menghasilkan keuntungan yang potensial baik dari segi sosial maupun bisnis (Poerwanti, 2017). Oleh karena itu, jika dikaitkan dengan penciptaan tempat kerja yang inklusif di dalam organisasi, maka semua anggota perusahaan, mulai dari eksekutif hingga karyawan tingkat rendah, perlu memiliki konsep yang sama tentang tenaga kerja penyandang cacat. Dalam pendekatan ini, ada pergeseran pandangan secara keseluruhan menuju perspektif yang lebih menguntungkan untuk gagasan tentang karyawan yang mengalami gangguan.

### **2. Implementasi Pengelolaan Tenaga Kerja Difabel.**

PT Trans Retail Indonesia memprioritaskan pemberdayaan pekerja disabilitas dalam tiga prosedur utama, termasuk perekrutan dan seleksi, penerapan ANGKASA, dan penempatan kerja, saat mempekerjakan pekerja penyandang disabilitas. Ada tiga langkah perekrutan dan seleksi pekerja penyandang disabilitas yang sering dilakukan oleh dunia usaha, khususnya:

- a. Penyebaran informasi lowongan pekerjaan, masih terdapat perusahaan yang belum maksimal dalam mengimplementasikan asas keterbukaan informasi untuk khalayak, nyatanya tak sedikit calon tenaga kerja disabilitas memiliki hak untuk kesempatan mendapatkan informasi pada lowongan kerja yang terbuka.

- b. Seleksi terlebih dahulu. Ditemukan beberapa hal yang menjadi pembeda antara seleksi awal calon tenaga kerja disabilitas dengan yang non disabilitas, sering kali perusahaan memberikan kelonggaran bagi pelamar disabilitas. Status pernikahan, misalnya, tidak lagi menjadi syarat krusial karena bertambahnya batasan usia dan pengecualian dari persyaratan "belum menikah". Penggabungan komponen kesetaraan di tempat kerja terkait dengan situasi ini.
- c. Pertemuan orangtua calon tenaga kerja disabilitas. Hal tersebut dilakukan guna memberi penjelasan dari perusahaan kepada orang tua difabel, dan juga untuk memenuhi aspek keterbukaan. Untuk mengurangi miskonsepsi dari orang tua calon karyawan penyandang disabilitas, maka penjelasan yang disampaikan harus disertai dengan penjelasan beberapa persyaratan yang dibutuhkan, apakah sesuai dengan kualifikasi karyawan tersebut atau tidak.

**3. Pelaksanaan ANGKASA (Angkatan Associate Luar Biasa).**

ANGKASA pada dasarnya adalah program pelatihan kerja atau magang. Perusahaan menyelenggarakan acara pengembangan tenaga kerja untuk memberikan kesempatan yang sama kepada karyawan dengan disabilitas untuk memajukan karier mereka.

**4. Upaya Meminimalisir Konflik Kerja.**

Ketidaktahuan konsumen akan kondisi kerja anggota staf yang memiliki masalah komunikasi atau interaksi dapat menyebabkan konflik antara konsumen dan karyawan dengan disabilitas. Upaya yang mampu dilakukan adalah membuat atribut tanda pengenal bisa berupa pin berlogo difabel, seragam khusus, dan atribut lainnya yang dapat memberi tahu pada pelanggan bahwa di tempat tersebut memiliki karyawan dengan keterbatasan fisik. Hal tersebut dapat memberikan kesan inklusi karena meningkatkan kepercayaan baik di kalangan perusahaan maupun pelanggan.

## 5. Budaya Kerja.

Budaya ini menciptakan kondisi di mana semua pemangku kepentingan dihormati, memiliki akses yang sama ke informasi, dan bekerja bersama untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Budaya kerja inklusif mengharuskan orang untuk bekerja bersama dan menawarkan tingkat partisipasi yang setara bagi semua anggota tim, tanpa memperhatikan latar belakang mereka. Budaya kerja inklusif juga mencakup komunikasi yang jelas, hubungan yang jelas dengan tujuan organisasi yang sudah ditetapkan, dan lingkungan kerja yang berdasarkan kepercayaan. Tujuan akhir dari budaya kerja inklusif adalah untuk menciptakan suasana di mana semua anggota merasa dihargai dan dihormati serta dapat berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan perusahaan.

### 2.2.7. Social Entrepreneurship

Menurut Bill Drayton dalam jurnal (Sofia, 2017), *social entrepreneurship* merupakan kombinasi dua kata yaitu *social* yang berarti tentang masyarakat dan *entrepreneurship* yang bermakna kewirausahaan. Penjelasan sederhana dari *social entrepreneurship* ialah seseorang yang paham tentang masalah sosial dan memanfaatkan keterampilan kewirausahaan guna melakukan perubahan sosial. Lain halnya dengan kewirausahaan bisnis, hasil yang ingin dicapai *social entrepreneurship* bukan hanya profit semata, melainkan dampak positif yang diberikan oleh masyarakat.

*Social entrepreneurship* merupakan salah satu agen perubahan (*change agent*) yang mampu melaksanakan cita-cita mengubah dan memperbaiki nilai-nilai sosial untuk menemukan berbagai peluang yang baik. Seorang wirausahawan sosial pasti akan terlibat dalam proses penemuan, adaptasi, dan pembelajaran. Dia akan bertindak terus menerus terlepas dari berbagai rintangan atau kendala yang dia temui, dan dia akan bertanggung jawab kepada masyarakat atas hasil yang dia hasilkan. (Sofia, 2017). Definisi komprehensif yang sudah disebutkan di atas memberikan pemahaman bahwa *social entrepreneurship* terdiri dari empat poin utama, diantaranya *social value*, *civil society*, *innovation*, dan *economic activity*.

*Social value* merupakan unsur paling mendasar dalam *social entrepreneurship* yang mana membuat dampak positif nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. *Civil society* ialah mendorong aset sosial di kalangan masyarakat melalui inisiatif dan aktivitas warga sipil menjadi kunci optimal yang ada di tengah masyarakat. *Innovation* ialah *social entrepreneurship* yang menyelesaikan masalah sosial dengan menggabungkan kreativitas lokal dan inovasi sosial. *Economic activity* biasanya menciptakan keseimbangan antara kegiatan sosial dan bisnis. Kegiatan bisnis digunakan untuk memastikan kemandirian dan keberlanjutan tujuan sosial organisasi.

#### **2.2.8. Teori Interaksionisme Simbolik**

Teori yang digunakan kali ini adalah Teori Interaksionisme Simbolik. Teori ini awalnya dikemukakan oleh George Herbert Mead namun pada tahun 1939, teori ini muncul lagi dan diperkenalkan kembali oleh Herbert Blumer yang mana teori tersebut dimodifikasi guna mencapai tujuan tertentu. Tetapi setelah diubah, teori ini tidak terlalu dalam dan spesifik dari apa yang ditemukan oleh George Herbert. Menurut Fisher dalam (Asih, 2020) hipotesis yang disebut interaksi simbolik berpendapat bahwa orang telah membangun realitas sosial. Sementara itu manusia sendiri memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara simbolik, memiliki esensi budaya, terhubung satu sama lain, bersosialisasi, dan memiliki pemikiran.

Kepribadian seseorang akan berkembang melalui interaksi sosial, di mana pikiran seseorang hanya ada dalam hubungannya dengan pikiran yang lain serta melalui berbagai makna. Seperti yang dikatakan Umiraso dalam (Asih, 2020) hal tersebut sebagai fungsi dari proses sosial, dengan kata lain, kecuali seseorang berinteraksi dengan masyarakat dan mengadopsi peran (sikap) orang lain, mereka tidak dapat dikatakan memiliki kesadaran. Landasan pemikiran konvensional tentang komunikasi dan masyarakat adalah interaksi simbolik. Tujuh prinsip teoritis dan metodologis interaksi simbolik dibagi oleh Jerome Manis dan Bernard Meltzer. Adapun hal tersebut mengidentifikasi sebuah konsep yang sentral mengenai hal yang dimaksud:

1. Persepsi individu selalu diterjemahkan ke dalam simbol-simbol

2. Makna dari adanya pertukaran simbol-simbol dalam kelompok-kelompok sosial.
3. Struktur dan insitisi sosial seluruhnya diciptakan dari adanya interaksi diantara orang sekitar.
4. Tingkah laku seorang individu tidak selalu ditentukan pada masa lalu saja, namun terkadang dilakukan dengan sengaja.
5. Pikiran terdiri dari sebuah percakapan mendalam yang merefleksikan interaksi telah terjadi diantara seseorang dengan orang lain.
6. Tingkah laku dapat terbentuk di dalam kelompok sosial proses interaksi
7. Pemahaman seseorang harus dapat dipahami dari berbagai sumber karena kita tidak dapat menangkap pengalaman seseorang hanya berdasarkan perilakunya.

Pada hakikatnya, individu yang tertarik pada bagaimana manusia menggunakan simbol untuk berkomunikasi satu sama lain adalah mereka yang tertarik pada bagaimana manusia memanfaatkan simbol. Dalam interaksi sosial, dimungkinkan untuk melihat bagaimana perilaku para pihak dipengaruhi oleh bagaimana premis-premis ini diinterpretasikan. Secara singkat dinyatakan, Blumer mendasarkan tesisnya pada asumsi berikut:

1. Manusia menanggapi lingkungannya, termasuk objek fisik dan sosialnya, bergantung pada media yang mendarah daging di bagian penyusunnya. Mereka berperilaku terhadap sesuatu yang mendasari makna dalam skenario simbolik.
2. Karena makna adalah produk sampingan dari interaksi sosial, ia tidak ditentukan oleh penampakan objek melainkan oleh negosiasi makna melalui bahasa. Premisnya adalah bahwa apa pun boleh diwarnai oleh orang, termasuk hal-hal aktual, tindakan, atau peristiwa, serta konsep abstrak.
3. Individu mungkin melihat sesuatu secara berbeda. Kemampuan orang untuk terlibat dalam proses mental atau berinteraksi dengan diri mereka sendiri membuat transformasi ini dapat dilakukan (intrapersonal).

Selain itu, George Herbert menuangkan tiga konsep kritis pada bukunya yang berjudul *Mind, Self, dan Society*. Konsep tersebut berasal dari ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran seseorang (*Mind*)

mengenai diri (*Self*), dan hubungannya di tengah masyarakat (*Society*) yang mana individu tersebut menetap (Ayustiani, 2019). Defisini singkat dari tiga dasar premis interaksi simbolik, antara lain:

1. Pikiran (*Mind*), suatu bakat untuk menggunakan simbol dengan konotasi sosial yang sebanding dalam situasi di mana orang harus mengembangkan ide mereka melalui interaksi dengan orang lain.
2. Diri (*Self*), suatu kapasitas untuk mengevaluasi setiap orang berdasarkan sudut pandang atau penilaian orang lain.
3. Masyarakat (*Society*), suatu hubungan sosial yang dibuat, dibangun, dan dikonstruksi oleh setiap orang dalam konteks masyarakat, dan setiap orang secara aktif berpartisipasi dalam perilaku yang dipilihnya.

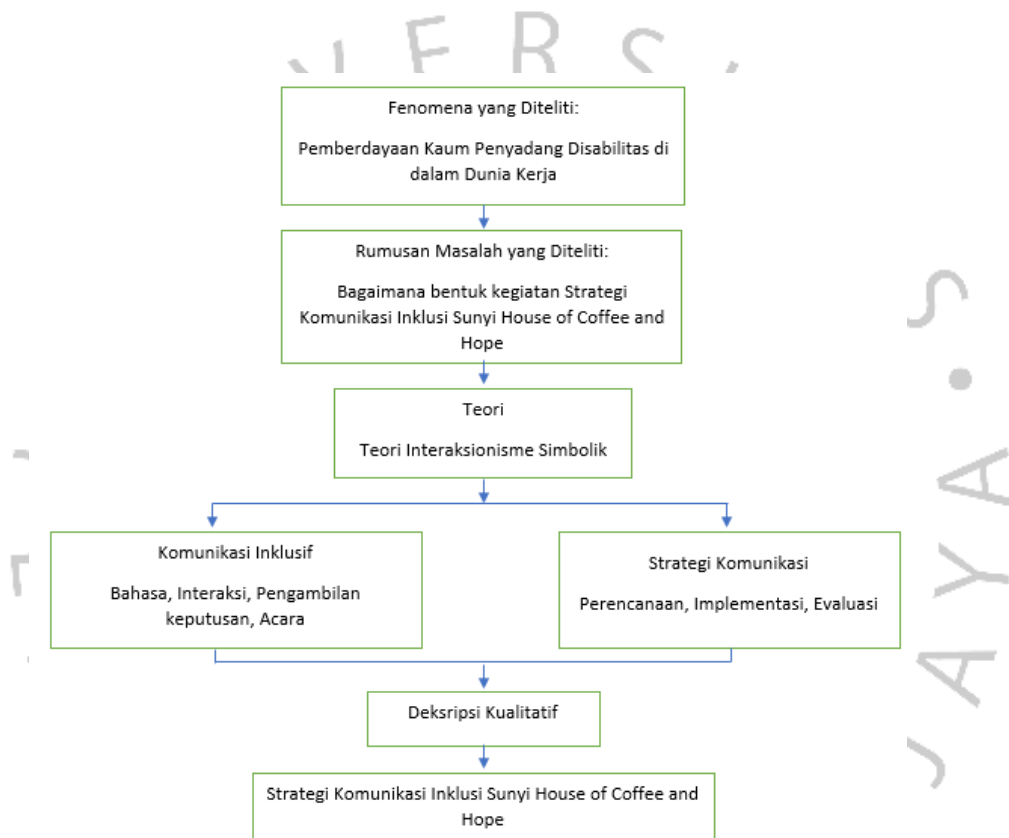
Sehingga pemikiran (*mind*) atau persepsi terkait dengan simbol yang dimiliki oleh penyandang disabilitas sebagai diri (*self*) mendorong mereka untuk melakukan sebuah manajemen inklusi pada sosial (*society*) atau masyarakat.

George Herbert kemudian menambahkan bahwa masyarakat terdiri dari jaringan hubungan sosial. di mana para partisipan menggunakan simbol-simbol untuk memberikan makna pada perilaku mereka sendiri dan perilaku orang lain (Derung, 2017). penulis menggunakan Teori Interaksionisme Simbolik ini, karena penulis ingin mengetahui bagaimana interaksi yang digunakan oleh pegawai penyandang disabilitas di Sunyi House of Coffee and Hope kepada para pegawai lainnya dan kepada pelanggan dengan menggunakan interaksi simbolik. penulis juga berharap hal ini mampu membantu dan menjelaskan dari tiap tindakan atau simbol yang digunakan oleh penyandang disabilitas.

Selain itu, penulis menggunakan Teori Interaksionisme Simbolik karena dalam (Asih, 2020) disebutkan bahwa teori ini dapat digunakan untuk memahami fenomena sosial di masyarakat, karena berakar dan berfokus pada konsep diri serta persepsi yang dimiliki individu berdasarkan interaksi dengan individu lain. Fenomena sosial yang diteliti adalah adanya perusahaan kedai kopi yang berhasil melakukan program kerjabilitas. Konsep diri serta persepsi yang terjadi untuk memahami fenomena sosial di masyarakat, dapat dilakukan dengan menerapkan nilai inklusivitas sebagai proses penerimaan antara penyandang disabilitas dan perusahaan.

Berdasarkan teori ini dapat dijadikan landasan untuk menganalisis pertanyaan penelitian mengenai kegiatan perusahaan yang melakukan program kerjabilas untuk pemberdayaan dan penerimaan serta menangani kesejahteraan untuk mempekerjakan penyandang disabilitas. Berdasarkan premis dan perspektif konsep, interaksi harus mempertimbangkan ekspektasi pegawai perusahaan.

### 2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Penelitian ini mencoba mencari tahu tentang fenomena pemberdayaan kaum penyandang disabilitas di dalam dunia kerja kemudian melihat bagaimana sebuah nilai inklusi diterapkan dalam dunia kerja. Implementasi strategi komunikasi inklusif dalam sebuah unit usaha yang mempekerjakan karyawan dengan memiliki perbedaan dari latar belakang cara berkomunikasi. Kemudian menggunakan Teori Interaksionisme Simbolik, teori yang menjelaskan mengenai sebuah bentuk komunikasi antar individu dengan menggunakan simbol-simbol untuk dapat menciptakan makna. Pada penelitian ini menggunakan dua garis besar konsep untuk dapat menjawab penelitian, konsep pertama mengenai komunikasi



inklusif membahas di dalamnya mengenai bahasa inklusi, interaksi inklusi, pengambilan keputusan inklusi, dan acara inklusi.

Sedangkan untuk konsep kedua, menggunakan Strategi Komunikasi di dalam konsep tersebut membahas perencanaan, implementasi, evaluasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, diharapkan dapat mengeksplorasi temuan dengan memberikan gambaran serta penjabaran terkait situasi yang diteliti. Mengacu pada rumusan masalah bagaimana bentuk kegiatan strategi komunikasi inklusi Sunyi House of Coffee and Hope, atas teori dan rumusan di atas akan menghasilkan temuan penelitian berupa strategi komunikasi inklusi di unit usaha Sunyi House of Coffee and Hope.

