

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, kafe atau kedai kopi merupakan salah satu tempat atau spot favorite masyarakat. Budaya minum kopi seakan menjadi agenda wajib masyarakat utamanya anak muda. Banyak faktor yang mempengaruhi tren minum kopi di Indonesia diantaranya sebagai asupan sebelum beraktivitas, teman beraktivitas, nongkrong dan lain-lain. Menurut *Foreign Agricultural Service* (2025) konsumsi kopi di Indonesia pada periode 2025/26 mencapai 4,81 juta kantong. Hal ini menunjukkan bahwasanya minat atau tren minum kopi di Indonesia cukup tinggi.

Dikarenakan tren minum kopi di Indonesia yang cukup tinggi membuat beberapa orang berpikir untuk mendirikan bisnis kafe atau kedai kopi dengan konsep atau inovasi yang beragam untuk menarik perhatian konsumen atau pelanggan. Menurut Aida Permatasari & Iftitah (2024) inovasi memiliki peran krusial dalam mempertahankan daya saing UMKM kios. Bentuk inovasi tidak selalu identik dengan penggunaan teknologi canggih, melainkan juga bisa diwujudkan melalui strategi bisnis yang lebih efisien, pengembangan variasi produk, serta penerapan metode pemasaran yang lebih kreatif. Salah satu konsep atau inovasi kafe yang jarang ditemukan di Indonesia yaitu penggunaan bahasa isyarat sebagai cara komunikasi antara barista dan konsumen.

Di dunia kerja, komunikasi yang inklusif menjadi faktor krusial dalam menciptakan lingkungan yang ramah bagi penyandang disabilitas, termasuk teman tuli. Sebagai individu yang memiliki hambatan dalam mendengar dan berbicara secara verbal, mereka umumnya mengandalkan bahasa isyarat seperti BISINDO yang merupakan singkatan dari Bahasa Isyarat Indonesia atau SIBI yang merupakan kepanjangan dari Sistem Isyarat Bahasa Indonesia dalam berkomunikasi. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, terutama di sektor pelayanan seperti industri kafe, yang menuntut interaksi langsung dengan pelanggan. Ketika komunikasi inklusif diterapkan secara konsisten di tempat kerja, tidak hanya memperlancar aktivitas operasional, tetapi juga menciptakan ruang kerja yang setara dan nyaman bagi teman tuli (Ayu, 2021).

Selain itu, dalam proses interaksi di lingkungan kerja ini menciptakan pengalaman tersendiri bagi individu atau kelompok yang terlibat. Pengalaman komunikasi menjadi bagian penting dalam memahami bagaimana teman tuli atau individu lain menjalani proses interaksi di lingkungan kerja dan pelayanan. Dalam kajian fenomenologi, pengalaman dipahami sebagai pengalaman subjektif yang membentuk cara individu melihat dan memaknai realitas sosial yang mereka alami. Maulana & Budiyo (2024) menjelaskan bahwa fenomenologi berfokus pada pengalaman subjektif individu serta bagaimana individu membentuk makna terhadap fenomena komunikasi yang terjadi dalam kehidupan sosial. Oleh karena itu, pengalaman komunikasi yang dialami teman tuli tidak hanya berkaitan dengan proses penyampaian pesan, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana mereka

merasakan penerimaan, keterlibatan, dan penghargaan dalam lingkungan kerja dan pelayanan.

Selain pengalaman, proses pemaknaan juga menjadi aspek penting dalam komunikasi inklusif. Toni & Lestari (2018) menjelaskan bahwa makna terbentuk melalui proses interaksi sosial yang berlangsung secara terus-menerus, sehingga setiap individu dapat memiliki pemaknaan yang berbeda terhadap pengalaman komunikasi yang dialaminya. Dalam konteks komunikasi inklusif, pengalaman interaksi yang dialami teman tuli dapat memengaruhi cara mereka memaknai lingkungan kerja, baik sebagai ruang yang suportif dan setara maupun sebaliknya. Maka dari itu, setiap pemaknaan terhadap suatu fenomena terbentuk melalui relasi khusus antara individu dengan fenomena tersebut. Dalam konteks ini, fenomenologi memusatkan perhatian pada bagaimana suatu objek, kejadian, atau situasi hadir dalam kesadaran dan persepsi individu. Landasan pengetahuan dalam fenomenologi berakar pada pengalaman yang termanifestasi dalam kesadaran perseptual.

Saat ini, di Indonesia akses dunia kerja bagi penyandang disabilitas masih cukup rendah. Rendahnya partisipasi penyandang disabilitas dalam angkatan kerja formal mengindikasikan bahwa akses pekerjaan yang adil dan setara belum sepenuhnya terwujud. Memiliki peluang dalam penghasilan dengan mendapat akses pekerjaan yang layak juga merupakan hak bagi penyandang disabilitas untuk bertahan hidup secara setara selayaknya masyarakat non-disabilitas. Oleh karena itu, upaya menciptakan sistem ketenagakerjaan yang inklusif menjadi langkah penting untuk memastikan hak tersebut dapat benar-benar terpenuhi.

Berdasarkan data Sakernas Februari 2025, dari 216,8 juta penduduk usia kerja di Indonesia, sekitar 5,8 juta orang atau setara 2,69% tercatat mengalami disabilitas fungsional, sedangkan 97,31% lainnya tidak mengalami kondisi tersebut. Kelompok penyandang disabilitas ini umumnya memiliki tingkat partisipasi dalam dunia kerja yang lebih rendah serta akses peluang yang berbeda dibandingkan dengan penduduk non-disabilitas. Dari total 2,69% penduduk usia kerja yang memiliki disabilitas tercatat hambatan komunikasi (1,48 juta) dan pendengaran (1,32 juta) (Hanri & Sholihah, 2026).

Perwujudan lingkungan kerja yang inklusif bagi penyandang disabilitas pada dasarnya merupakan amanat konstitusi yang dijamin oleh negara. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menjamin kesetaraan kesempatan kerja tanpa diskriminasi, serta mewajibkan pemberi kerja untuk memfasilitasi perlindungan yang sesuai dengan ragam disabilitas pekerjanya. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mengubah paradigma belas kasihan menjadi pemenuhan hak asasi, termasuk hak atas aksesibilitas komunikasi di tempat kerja.

Dalam perwujudan lingkungan inklusivitas, pemerintah daerah juga memiliki peranan penting yang salah satunya melalui pembuatan atau pengesahan peraturan daerah atau perwali. Melalui Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 9 tahun 2024 ditegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki berbagai hak, termasuk hak aksesibilitas, hak pelayanan publik, serta hak berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi. Secara lebih khusus, pemerintah daerah wajib mengakui, menerima, dan memfasilitasi komunikasi penyandang

disabilitas dengan cara, alat, dan bentuk yang dapat dijangkau sesuai pilihan penyandang disabilitas yang berinteraksi (JDIH Pemerintah Kota Surabaya, 2024).

Bekerja sebagai barista di kafe inklusif tidak hanya memberikan penghasilan bagi teman tuli, tetapi juga menjadi bentuk nyata dari proses pemberdayaan. Ayu (2021) menekankan bahwa dukungan sosial dan intensitas interaksi antarsesama teman tuli dapat memperkuat rasa solidaritas dan kemandirian. Dalam konteks ini, teman tuli tidak hanya dipandang sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai individu yang mampu berkontribusi secara setara di tempat kerja. Kehadiran mereka sebagai barista tidak hanya memperkaya dinamika tim, tetapi juga mengubah cara pandang masyarakat terhadap potensi penyandang disabilitas dalam dunia kerja.

Komunikasi inklusif berperan strategis dalam memberdayakan teman tuli, khususnya ketika mereka berada di ruang kerja yang menuntut interaksi langsung dengan masyarakat luas. Bagi teman tuli, keterbatasan akses terhadap komunikasi verbal dapat menjadi penghalang dalam menunjukkan potensi dan keahlian yang dimiliki. Oleh karena itu, penyediaan metode komunikasi alternatif seperti penggunaan media visual, bahasa isyarat, tulisan, dan gestur sederhana merupakan bentuk nyata inklusivitas yang mendukung peran mereka di tempat kerja.

Penerapan komunikasi inklusif dalam interaksi kerja tidak hanya mengatasi hambatan komunikasi, tetapi juga menciptakan ruang aman bagi teman tuli untuk menunjukkan kompetensi dan rasa percaya diri. Melalui penggunaan media komunikasi visual, bahasa isyarat, serta pendekatan yang adaptif terhadap

kebutuhan komunikasi teman tuli, proses kerja dapat berjalan secara kolaboratif dan setara. Hal ini memungkinkan teman tuli untuk tidak hanya menjalankan peran sebagai barista, tetapi juga menjadi pelaku aktif dalam membangun relasi yang positif dengan konsumen.

Di lingkungan kerja yang mayoritas didominasi oleh teman dengar, teman tuli sering menghadapi hambatan komunikasi yang berdampak pada kenyamanan dan kepercayaan diri mereka. Namun, melalui komunikasi inklusif yang dirancang secara adaptif, hambatan tersebut dapat dikurangi bahkan diubah menjadi peluang interaksi yang memberdayakan. Azzahra dkk (2024) menemukan bahwa teman tuli mengembangkan strategi komunikasi mandiri seperti menulis, menunjuk menu, serta menggunakan isyarat universal untuk berinteraksi dengan pelanggan. Dalam praktiknya di kafe, pendekatan ini menjadi bukti bahwa keterbatasan dalam pendengaran tidak menghalangi kemampuan teman tuli untuk bekerja profesional dan menjalin komunikasi dua arah secara efektif..

Lebih dari sekadar mempermudah pertukaran informasi, komunikasi inklusif menjadi bagian integral dari proses pemberdayaan teman tuli di tempat kerja. Dengan tersedianya akses komunikasi yang adaptif dan setara, mereka memiliki kesempatan untuk mengekspresikan pendapat, memahami instruksi, dan menjalin hubungan sosial yang sehat. Handayani dkk (2024) menegaskan bahwa hak untuk memperoleh informasi bagi penyandang disabilitas, termasuk tuli, harus bersifat merdeka dan tidak diskriminatif, agar mereka dapat menjalani kehidupan kerja dan sosial secara utuh. Dalam konteks ini, komunikasi inklusif tidak hanya berdampak pada peningkatan kapasitas individu, tetapi juga

mendorong perubahan pola pikir masyarakat terhadap pentingnya menciptakan ruang kerja yang inklusif dan setara bagi semua

Kemampuan teman tuli untuk merasa terlibat secara utuh dalam lingkungan kerja sangat dipengaruhi oleh cara komunikasi mereka diterima oleh orang-orang di sekitarnya. Ketika bentuk komunikasi mereka seperti bahasa isyarat atau tulisan ditanggapi dengan respek dan keterbukaan, mereka tidak hanya lebih mudah menjalankan tugas, tetapi juga merasa memiliki peran yang penting dalam tim. Penelitian Suasana kerja yang mengakomodasi kebutuhan komunikasi teman tuli turut memperkuat ikatan sosial dan rasa memiliki terhadap lingkungan kerja. Oleh karena itu, komunikasi inklusif bukan hanya memfasilitasi kelancaran operasional, tetapi juga menjadi sarana untuk menciptakan ruang kerja yang sehat secara emosional dan suportif bagi teman tuli (Azzahra et al., 2024).



Gambar 1 *Peneliti bersama barista tuli dan FnB Team Kopi Tutur Rasa*

Salah satu kafe atau kedai kopi yang mulai melekat akan kesetaraan ruang inklusi yaitu Kafe Kopi Tutur Rasa yang ada di Surabaya. Kafe Kopi Tutur Rasa ini merupakan kafe yang didalamnya memperdayakan teman tuli sebagai barista. Dalam kegiatan interaksi atau operasionalnya, Kafe Kopi Tutur Rasa ini memanfaatkan bahasa isyarat BISINDO yang merupakan singkatan dari Bahasa

Isyarat Indonesia sebagai media komunikasi utama antara barista teman tuli dan para konsumen dengan panduan bahasa isyarat yang telah disediakan, baik konsumen tuli maupun konsumen umum atau teman dengar.

Kafe Kopi Tuter Rasa tidak hanya berfokus pada penyajian kopi, tetapi juga membangun lingkungan interaksi yang aman, nyaman, dan inklusif sehingga teman tuli dapat menampilkan kemampuan dan profesionalitas mereka. Kehadiran kafe ini dilatarbelakangi oleh komitmen perusahaan terhadap pemberdayaan sosial dan ekonomi bagi teman tuli, sekaligus menjadi sarana edukasi bagi masyarakat mengenai pentingnya aksesibilitas komunikasi serta penghargaan terhadap keberagaman serta menjadi wujud komitmen perusahaan dalam menerapkan program ESG atau *environmental, social, and government* serta mendukung SDGs global dimana nilai bisnis, kepedulian sosial, dan keberlanjutan berjalan selaras.

Kehadiran Kafe Kopi Tuter Rasa dapat mencerminkan konsep kewirausahaan sosial atau *social enterprise*, yaitu bentuk bisnis yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan tetapi juga memiliki misi sosial dalam mengatasi permasalahan di masyarakat terutama terkait hambatan kerja bagi penyandang disabilitas. Menurut Social Traders.au (dalam Gumulya, 2019) *social enterprise* merupakan bentuk usaha yang bertujuan untuk menangani masalah sosial, meningkatkan kapasitas masyarakat, menyediakan lapangan pekerjaan dan pelatihan, serta memberikan kontribusi terhadap lingkungan. Dengan hal tersebut, Kafe Kopi Tuter Rasa tidak hanya berperan sebagai tempat usaha, tetapi juga sebagai wadah pemberdayaan bagi penyandang disabilitas agar memperoleh kesempatan kerja dan ruang sosial yang lebih inklusif.

Kopi Tutar Rasa sendiri mengusung konsep “Bertutur Lewat Rasa” dengan *tagline* “Untaian Rasa Penuh Karsa”. Kafe ini berada di beberapa hotel di bawah naungan Midtown Connect yang merupakan program inisiatif dari Midtown Hotels Indonesia untuk mendukung inklusivitas dan keberagaman. Strategi penempatan Kopi Tutar Rasa di sejumlah hotel yang berada di bawah naungan Midtown Connect menunjukkan adanya upaya untuk menghadirkan layanan berbasis inklusi yang dapat dijangkau oleh kelompok masyarakat yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada komunitas lokal tertentu. Keberadaan kafe di lokasi-lokasi hotel yang strategis memberikan kesempatan bagi barista teman tuli untuk melayani konsumen dari berbagai daerah, beragam latar belakang pendidikan, serta tingkat pemahaman bahasa isyarat yang berbeda. Program ini sekaligus memperkuat posisi Midtown Hotels sebagai perusahaan yang berkomitmen dalam menerapkan nilai-nilai kesetaraan dan inklusi sebagai bagian dari identitas merek korporatnya.

Melalui observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, dalam proses interaksi inklusi yang dialami oleh barista teman tuli di Kopi Tutar Rasa tentunya memiliki beberapa hambatan karena perbedaan bentuk komunikasi seperti belum semua konsumen maupun rekan kerja memahami cara berkomunikasi dengan barista teman tuli, keterbatasan pengetahuan konsumen dan rekan kerja terhadap bahasa isyarat, serta perbedaan pemahaman dalam menangkap maksud pesan yang disampaikan. Kondisi tersebut menyebabkan proses komunikasi pada situasi tertentu sehingga memerlukan penyesuaian ulang, klarifikasi, maupun

pengulangan pesan agar tercapai pemahaman bersama antara barista dan konsumen.

Sebelumnya juga terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang pemberdayaan teman disabilitas dan inklusi sosial dalam dunia kerja. Penelitian oleh Ahdiyant (2023) yang berfokus pada aktivitas *public relation* dalam misi membangun branding yang melek terhadap inklusi sosial menunjukkan bahwa seorang *public relations* tidak hanya berorientasi pada produk saja melainkan juga sebagai jembatan komunikasi antara teman disabilitas dan masyarakat umum agar melek terhadap inklusi sosial. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Sihfriyanti (2023) mengkaji tentang konsep diri karyawan disabilitas dalam berinteraksi dengan pelanggan non disabilitas, penelitian tersebut menunjukkan bahwa konsep diri karyawan disabilitas yang positif dengan memandang diri mereka mampu, mandiri, dan setara serta didukung dengan lingkungan kerja yang suportif mampu meningkatkan kinerja mereka.

Selain itu, terdapat penelitian lain oleh Muria Putriana dkk (2025) yang mengkaji pola komunikasi karyawan disabilitas dalam berinteraksi dengan pelanggan menunjukkan bahwa karyawan disabilitas mampu berkomunikasi dengan pelanggan dalam bentuk komunikasi verbal dan non verbal melalui kalimat sederhana yang mudah dipahami. Selanjutnya, penelitian oleh Putriana dkk (2024) yang mengkaji strategi komunikasi yang diterapkan oleh karyawan disabilitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan menunjukkan bahwa komunikasi dilakukan dengan bantuan non verbal seperti menulis di kertas atau ponsel, menunjuk papan menu, dan aplikasi bahasa isyarat.

Penelitian terakhir yang menjadi rujukan penulis yaitu penelitian oleh Yenadin dkk (2024) yang mengkaji proses dalam upaya pemberdayaan pekerja disabilitas menunjukkan bahwa pemberdayaan dapat dilakukan melalui penyediaan akses pekerjaan dan pelatihan keterampilan serta pembentukan suasana kerja inklusif yang bebas diskriminasi. Namun, dalam kelima penelitian tersebut belum ditemukan mengenai pemaknaan komunikasi inklusif lewat pengalaman di lingkungan kerja barista teman tuli. Maka dari itu, *research gap* tersebut menjadi fokus penelitian yang akan dikaji untuk melengkapi kekurangan penelitian terdahulu.

Urgensi akademis dari penelitian ini yaitu dari penelitian terdahulu yang serupa mengkaji komunikasi inklusif belum ada penelitian yang mengkaji tentang pengalaman subjek penelitian melalui studi fenomenologi. Sedangkan untuk urgensi praktisnya yaitu terbatasnya ruang interaksi inklusif atau pekerjaan bagi teman tuli atau disabilitas sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan atau edukasi kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam permasalahan ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti tulis, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengalaman dalam memaknai komunikasi inklusif di lingkungan kerja barista Teman Tuli di Kafe Kopi Tutar Rasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah peneliti tulis, tujuan dari penelitian ini yaitu :

Menggambarkan pengalaman dalam memaknai komunikasi inklusif di lingkungan kerja barista Teman Tuli di Kafe Kopi Tutar Rasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berharap apa yang sedang diteliti ini dapat memberikan manfaat baik manfaat praktis maupun akademis yang meliputi :

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Membantu untuk memberikan pemahaman dalam meningkatkan kesadaran akan kesetaraan pada masyarakat mengenai perbedaan cara berkomunikasi atau komunikasi inklusif
2. Mendorong penerapan prinsip inklusif di tempat kerja dan ruang publik

1.4.2 Manfaat Akademis

1. Dapat menjadi landasan untuk peneliti selanjutnya mengenai komunikasi inklusif.
2. Menambah sumber literatur mengenai komunikasi inklusif.