

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan fenomenologi serta teori interaksionisme simbolik terhadap enam informan, diperoleh kesimpulan bahwa komunikasi inklusif terbentuk melalui dua dimensi yang saling berkaitan, yaitu dimensi pengalaman dan dimensi pemaknaan. Kedua dimensi tersebut secara bersama-sama membentuk pemahaman mengenai praktik komunikasi inklusif di lingkungan kerja Kopi Tutar Rasa.

Yang pertama dari dimensi pengalaman, komunikasi inklusif di Kopi Tutar Rasa terbentuk melalui tiga pengalaman utama yaitu kesetaraan, adaptasi komunikasi, dan menghadapi stigma sosial. Kesetaraan terwujud melalui upaya timbal balik antara barista teman tuli dan teman dengar dalam membangun komunikasi yang saling menghargai. Adaptasi dilakukan secara fleksibel dengan memanfaatkan berbagai media, seperti BISINDO, tag bahasa isyarat, dan pesan teks sesuai kebutuhan situasi. Sementara itu, stigma masyarakat terhadap kemampuan teman tuli di sektor pelayanan masih ditemukan, namun berangsur berkurang melalui interaksi langsung yang konsisten.

Sedangkan yang kedua dari dimensi pemaknaan, para informan memandang kendala komunikasi sebagai proses adaptasi yang wajar dan dapat diatasi melalui klarifikasi serta penyesuaian. Kesetaraan dimaknai sebagai hasil pembelajaran dua arah antara teman tuli dan teman dengar, sedangkan interaksi terbuka dipahami

sebagai pengalaman yang mendorong perubahan positif, seperti meningkatnya kepercayaan diri barista teman tuli, kemampuan komunikasi rekan kerja, serta keterbukaan konsumen dalam berinteraksi dengan teman tuli.

Dalam perspektif fenomenologi, temuan tersebut menegaskan bahwa pengalaman subjektif setiap informan, meskipun berbeda-beda berdasarkan posisi dan latar belakangnya sebagai barista teman tuli, rekan kerja dengar, pihak manajerial, maupun konsumen, pada akhirnya bermuara pada pemaknaan bersama bahwa komunikasi inklusif merupakan proses yang dibangun melalui penerimaan, penyesuaian, kerja sama, dan kesempatan yang setara dalam setiap interaksi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman dalam memaknai komunikasi inklusif di lingkungan kerja barista teman tuli di Kafe Kopi Tutur Rasa Surabaya merupakan proses berkelanjutan yang tidak terjadi secara instan, melainkan terbentuk melalui interaksi sosial yang berulang dan bermakna antara barista teman tuli, rekan kerja dengar, pihak manajerial, dan konsumen. Komunikasi inklusif di Kopi Tutur Rasa pada akhirnya dimaknai bukan sekadar penyampaian pesan antara dua pihak yang berbeda kemampuan dengar, melainkan sebagai nilai kesetaraan, ruang pembuktian diri, sekaligus sarana perubahan cara pandang yang dirasakan secara timbal balik oleh seluruh pihak yang terlibat di dalamnya.

5.2 Saran

Untuk subbab saran ini peneliti membaginya kedalam saran praktis dan saran akademis. Adapun saran praktis, bagi Kopi Tutar Rasa dan manajemen Midtown Hotels, disarankan untuk meningkatkan pelatihan bahasa isyarat BISINDO secara berkelanjutan bagi seluruh staf maupun tamu yang datang. Lali, bagi masyarakat dan konsumen diperlukan sikap yang lebih terbuka dan proaktif dalam mempelajari dasar-dasar BISINDO sebagai bentuk dukungan terhadap komunitas Tuli. Kesabaran dan kemauan menyesuaikan cara berkomunikasi dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih inklusif.

Sedangkan, untuk saran akademis yaitu penelitian dapat dilakukan pada kafe atau tempat kerja inklusif yang memberdayakan teman disabilitas lainnya di berbagai daerah untuk memperkaya pemahaman mengenai variasi model komunikasi inklusif dalam konteks sosial dan budaya yang berbeda maupun temuan tak terduga lain serta untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian mengenai komunikasi inklusif melalui gap atau celah pada penelitian ini yang mungkin belum sempurna