

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2020, Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki data bahwa jumlah penyandang disabilitas yang berusia 15 tahun ke atas dan sudah mendapatkan status sebagai pekerja (baik pekerja tetap atau lainnya) baru sebanyak 0,18% dari jumlah keseluruhan penduduk di Indonesia. Angka tersebut tergolong masih sangat rendah dan menunjukkan adanya ketimpangan mengingat banyaknya jumlah penyandang disabilitas berusia produktif di Indonesia. Dari jumlah tersebut, terdapat 17,74 juta orang yang merupakan penyandang disabilitas berada di usia kerja (15 tahun ke atas), sebesar 7,8 juta orang di antaranya masuk ke angkatan kerja atau dengan kata lain, tingkat partisipasi angkatan kerja (TPAK) penyandang disabilitas di pasar kerja Indonesia hanya sebesar 44% (Kementerian Tenaga Kerja, 2021). Dari jumlah angkatan kerja para penyandang disabilitas tersebut, hanya tercatat sejumlah 720.748 orang disabilitas yang memiliki status sebagai pekerja di Indonesia hingga tahun 2022. Akan tetapi, dilansir dari *indonesia.go.id*, dari jumlah tersebut, hanya 1.271 penyandang disabilitas yang bekerja di 72 BUMN dan 4.554 disabilitas yang bekerja di 588 perusahaan swasta.

Adanya keterbatasan berkomunikasi terutama dari aspek fisik menjadi faktor penghambat bagi para penyandang disabilitas untuk melakukan interaksi dengan orang dan lingkungan di sekitarnya, padahal komunikasi menjadi salah satu elemen penting bagi individu apabila ingin membentuk koneksi dan interaksi dengan orang lain di lingkungannya (Sanders, 2022). Stigma buruk terhadap rendahnya kemampuan berkomunikasi dan ketidaksiapan kerja penyandang disabilitas bagi masyarakat Indonesia ini kemudian membatasi mereka untuk terlibat ke dalam pasar kerja (Luciana, 2022). Rendahnya tingkat pengetahuan para penyandang disabilitas terkait peluang kerja juga menjadi salah satu penyebab persepsi sosial yang kurang baik sehingga menjadi penghambat bagi mereka (Grzeškowiak dkk., 2021).

Kegagalan penyedia layanan ataupun jasa yang dapat memfasilitasi efektivitas bagi penyandang disabilitas turut menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas interaksi bagi para penyandang disabilitas (Beebe & Masterson, 2015). Lebih dari itu, persepsi negatif yang muncul terhadap pekerja penyandang disabilitas juga masih sangat terikat terhadap gagasan ketidakmampuan untuk bekerja bersandingan dengan pekerja non-disabilitas (Violante & Leite, 2011).

Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016, ketika ada orang dengan keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik, maka orang tersebut dikatakan sebagai penyandang disabilitas karena keterbatasannya berdampak memberikan hambatan bagi mereka ketika berinteraksi yang menyebabkan kesulitan dalam berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya. Disabilitas diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yakni disabilitas fisik (akibat amputasi, lumpuh layu atau kaku, *paraplegi*, *cerebral palsy* (CP), akibat *stroke*, kusta, dan orang kecil), disabilitas intelektual (lambat belajar, disabilitas grahita, dan *down syndrome*), disabilitas mental (*skizofrenia*, bipolar, depresi, gangguan kecemasan, gangguan kepribadian, autis, dan hiperaktif), disabilitas sensorik (gangguan pada fungsi netra, rungu, wicara, hingga rungu wicara), dan disabilitas ganda atau multi (memiliki gangguan pada keduanya, gabungan antara disabilitas satu dengan lainnya) (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016).

Dalam berinteraksi dan berkomunikasi, para penyandang disabilitas intelektual memanfaatkan bentuk-bentuk komunikasi, seperti komunikasi verbal (bahasa isyarat dan tulisan) dan komunikasi non-verbal (simbol dan gestur). Bagi beberapa penyandang disabilitas intelektual, interaksi sederhana yang ada sehari-hari akan menjadi sulit karena keterbatasannya dengan fungsi intelektual untuk memproses informasi, serta gangguan pada fungsi adaptifnya yang berpengaruh pada kecepatan mereka dalam memahami percakapan dan aktivitas orang di sekitarnya. Adanya hambatan ini kemudian menghalangi proses pembangunan relasi dengan orang lain, baik dalam lingkup keluarga, pertemanan, hingga pekerjaan (Dykens, dkk., 2006).

Bekerja turut menjadi salah satu tantangan terbesar bagi para penyandang disabilitas intelektual karena keterbatasan kemampuan dan hambatan komunikasi yang mereka alami. Hasil penelitian dari World Health Organizational (WHO) pada tahun 2011 menunjukkan bahwa rata-rata penyandang disabilitas yang berada di usia kerja di dunia ini belum memiliki pekerjaan (pengangguran), hanya bekerja secara *part-time*, memiliki pekerjaan tidak tetap, hingga mendapatkan gaji lebih rendah dibandingkan pekerja lain yang non-disabilitas (Bonaccio dkk., 2020). Banyak penyandang disabilitas yang bekerja mengalami hambatan diskriminatif meskipun mereka memiliki hak yang sama ketika bekerja dengan tetap mengutamakan kesetaraan dengan pekerja lainnya (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2018). Meskipun begitu, semua penyandang disabilitas pada dasarnya memiliki hak untuk bekerja tanpa unsur diskriminasi seperti yang dijelaskan pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah diharuskan untuk bisa memastikan bahwa proses rekrutmen, penerimaan, pelatihan kerja, penempatan kerja, dan pengembangan karier bagi penyandang disabilitas dilakukan dengan adil tanpa ada diskriminasi. Melalui Keputusan Menteri Nomor 326 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa penyandang disabilitas perlu diperhitungkan, diakui, dan diikutsertakan dalam kehidupan sosial. Dengan ini, pemerintah mengimbau perusahaan untuk memberikan perhatian lebih kepada mereka.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang saat ini berlaku di Indonesia, penyandang disabilitas intelektual dikategorikan sebagai penyandang disabilitas yang disebabkan oleh faktor sejak lahir. Kustawan (2012) mengidentifikasi individu dengan *down syndrome* menunjukkan bahwa mereka memiliki keterlambatan dalam perkembangan kompetensi bicara dan bahasa sehingga berpengaruh pada kemampuan komunikasi yang tidak lancar. Maka dari itu, diperlukan upaya untuk terus memberikan pengalaman berkomunikasi dengan media tertentu yang disesuaikan untuk pengembangan bahasa agar orang dengan *down syndrome* setidaknya

memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan orang di sekitarnya. Hambatan perkembangan bahasa bagi penyandang *down syndrome* diklasifikasikan ke dalam 2 (dua) bentuk, di antaranya gangguan bahasa spesifik ekspresif (untuk mengungkapkan bahasa, kata, kalimat) saja atau gangguan bahasa spesifik reseptif dan ekspresif (menerima dan mengungkapkan interaksi komunikasi) (Balasong, 2022). Berdasar penelitian oleh NDSS Guidelines on Inclusive Education yang dikutip dari *undivided.io*, orang dengan *down syndrome* mengalami *hearing impairment*, termasuk bagaimana cara mereka untuk memproses bahasa dan komunikasi karena kesulitannya untuk mendengarkan.

Orang dengan disabilitas intelektual masuk dalam dunia industri biasanya mendapatkan jenis pekerjaan yang tidak membutuhkan kompetensi tinggi, apalagi bila dikaitkan dengan kemampuan intelektual dan komunikasi yang menjadi keterbatasan mereka. Ditinjau dari Instagram *@kerjabilitas* dan *@difalink*, media sosial yang memberikan informasi terkait lowongan pekerjaan bagi penyandang disabilitas, tidak banyak ditawarkan pekerjaan yang secara jelas ditujukan bagi orang berkebutuhan khusus. Rata-rata lowongan pekerjaan yang diunggah dikhususkan bagi penyandang disabilitas daksa, tuli-wicara, dan netra. Ketika lowongan pekerjaan dibuka umum untuk semua disabilitas, tawaran yang diberikan tidak jauh dari pekerjaan sebagai *housekeeping*, *crew store*, *operator admin*, dan *helper*, sedangkan pekerjaan yang erat kaitannya dengan interaksi dan banyak melibatkan komunikasi, seperti *communication and marketing*, *content creator*, *social media officer*, *frontliner* perusahaan, *agent call center*, pramuniaga, *contact center agent*, hingga *logistic support* masih diutamakan hanya untuk penyandang disabilitas tunadaksa. Padahal, orang berkebutuhan khusus tetap memiliki kemampuan yang bisa diasah untuk berkomunikasi dengan orang lain dan apabila berada dalam lingkungan dan dengan bimbingan yang tepat, orang dengan *down syndrome* tetap dapat menjalani kehidupan dan memberi manfaat bagi sesama (Persatuan Orang Tua Anak *Down syndrome*, 2021).

Setiap jenjang karier tentu diawali dengan masa percobaan ataupun dengan masa pelatihan, salah satunya melalui magang. Dilansir dari *dsagsl.org*, kesempatan magang yang terbuka bagi penyandang *down syndrome* ini sudah diterapkan di DSAGSL (*Down syndrome Association of Greater St. Louis*) yang berlokasi di St. Louis County, Missouri, United States. DSAGSL membuka kesempatan magang bagi para penyandang *down syndrome*, salah satu posisi yang menarik adalah Communications Intern, di mana program magang untuk penyandang *down syndrome* yang berfokus pada kegiatan hubungan masyarakat, media sosial, *video marketing*, dan *print marketing* untuk mempertahankan dan/atau meningkatkan DSAGSL *branding standards*. Menariknya, terdapat sebuah perusahaan di Indonesia yang membuka peluang magang bagi penyandang *down syndrome* untuk terlibat dalam pekerjaan yang membutuhkan proses komunikasi, yaitu sebagai *waitress*. Dikutip dari *talentlyf.com*, *waitress* merupakan pelayan yang memiliki tanggung jawab besar dalam posisinya untuk menerima pesanan, serta menyajikan makanan dan minuman kepada para pelanggan. Sebagai seorang *waitress*, posisi kerja ini memainkan banyak peran penting yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan karena memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan pelanggan menerima, menikmati, dan merasa puas dengan pesannya, serta mengambil tindakan untuk memperbaiki masalah apa pun. Dengan demikian, peran ini membutuhkan keterampilan komunikasi, kemampuan untuk sabar, tenang, serta akomodatif (MqQuerrey, 2018). Meskipun kesempatan magang orang dengan *down syndrome* untuk berperan sebagai *waitress* sudah ada, jumlahnya masih sangat minim.

Ketika ada kesempatan orang dengan *down syndrome* ini bekerja sebagai *waitress*, itupun hanya *seasonal* saja atau dalam kontrak magang yang bukan merupakan lahan tetap bagi mereka untuk bekerja. Pekerjaan tetap bagi penyandang disabilitas lainnya (di luar disabilitas intelektual atau *down syndrome*) hanya ditemukan bagi mereka yang bekerja sebagai barista, langsung membuat minuman sesuai menu yang dipesan pelanggan, hanya ditemukan di Café More Wyataguna, Bandung, dan Kopi Sunyi di Jakarta dan

Yogyakarta, atau kasir yang hanya mengarahkan pelanggan untuk memesan menu yang disediakan, seperti ditemukan di Deaf Café Fingertalk, Depok. Masih sedikitnya perusahaan atau organisasi yang melibatkan disabilitas ini membuktikan bahwa inklusivitas bagi penyandang *down syndrome* untuk bisa dilibatkan dalam kesempatan kerja secara langsung masih tergolong rendah.

Salah satu perusahaan di Indonesia yang membuka kesempatan bagi para penyandang *down syndrome* untuk berperan kerja sebagai *waitress* adalah Café ONNI House Surabaya. Melanjutkan visinya *to inspire people*, ONNI House Surabaya ingin menunjukkan sisi humanisnya melalui kolaborasi dengan orang berkebutuhan khusus agar keberadaan mereka lebih diterima dan diapresiasi. Perbedaan kesepahaman dan keterampilan untuk memberikan kesempatan magang bagi orang dengan *down syndrome* ini memerlukan pendampingan dari lembaga terkait. Berkolaborasi dengan Destiny Learning Center, lembaga yang menaungi kursus bagi anak berkebutuhan khusus di Surabaya, Café ONNI House Surabaya membuka pelatihan selama 3 (tiga) minggu sebelum masa magang orang dengan *down syndrome* sebagai *waitress* berlangsung. Dikutip dari unggahan @onnihouse.sby di Instagram, ONNI House Surabaya memberi kesempatan magang menjadi *waitress* bagi 7 (tujuh) orang berkebutuhan khusus (disabilitas intelektual) dengan 4 (empat) orang di antaranya merupakan penyandang *down syndrome*. Peran kerja menjadi *waitress* ini otomatis akan merangkap sebagai pelayan yang menjelaskan menu apa saja yang ditawarkan, mencatat menu yang dipesan, hingga menyajikan pesanan kepada para pelanggan. Maka dari itu, diperlukan keterampilan komunikasi yang baik untuk bertanggung jawab terhadap peran kerja yang dilakukan, seperti memastikan pelanggan menerima, menikmati, dan merasa puas dengan pesannya.

Untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan, perusahaan dapat bersinergi dengan seluruh karyawannya untuk memberikan pelayanan terbaik dengan cara menentukan standar-standar pelayanan autentik yang hanya dimiliki perusahaan tersebut agar menjadi ciri khas dari perusahaan tersebut.

Menurut Mark R. Colgate dan Peter J. Danaher (2000) yang dikutip dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa, ada asimetris yang terjadi antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan berpengaruh dan memiliki dampak lebih besar ketika pelayanan perusahaan bersifat buruk, sedangkan apabila pelayanan berada dalam kategori baik, maka implementasi strategi yang telah dilakukan akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan dan kesetiaan pelanggan (loyalitas) terhadap perusahaan.



Gambar 1.1 Murid Destiny Project (orang dengan *down syndrome*) menawarkan menu ke pelanggan yang ada di ONNI House Surabaya, diambil dari TikTok @kumparanPLAY

Maka dari itu, Café ONNI House Surabaya memberikan media bagi penyandang *down syndrome* sebagai *waitress*, yaitu buku menu yang telah didesain ramah untuk keterbatasan intelektual dan komunikasi mereka agar bisa dengan mudah berinteraksi untuk menerima pesanan dari pelanggan. Media buku menu ini tentu menjadi luaran yang berdampak sekaligus bagi karyawan internal, yakni para penyandang *down syndrome* sebagai *waitress*, serta pihak eksternal, yakni pelanggan yang ingin memesan makanan atau minuman di Café ONNI House Surabaya. Agar bisa berkomunikasi dengan penyandang *down syndrome*, pelanggan biasanya menunjuk pesanan pada

buku menu telah yang disediakan, atau dengan menggunakan bahasa isyarat menggunakan gestur.

Penelitian yang dilakukan oleh Dykens, Hodapp, dan Evans (2006) mengenai profil dan perkembangan perilaku adaptif orang dengan *down syndrome* menyatakan bahwa kemampuan sosialisasi dan kehidupan sehari-hari mereka dapat menunjukkan perilaku adaptif yang memperlihatkan kelemahan mereka dalam hal berkomunikasi. Maka dari itu, masalah dalam proses interaksi mereka akan semakin menjadi tantangan ketika sudah masuk ke dunia kerja karena kemampuan komunikasinya berada di bawah kemampuan orang lain. Saat berkomunikasi, orang dengan *down syndrome* sering menggunakan kata-kata atau kalimat yang sulit dipahami oleh orang lain. Pemilihan kata yang digunakan, kurang jelasnya pengucapan vokal, ataupun penggunaan kata yang salah oleh anak *down syndrome* menyebabkan orang lain kurang dapat memahami isi dari pembicaraannya (Kumin, 2008). Padahal seperti yang diketahui, bahasa merupakan salah satu simbol untuk berkomunikasi mengenai objek, hubungan, dan peristiwa. Agar mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan lingkungan sosial, setiap orang perlu mempelajari bahasa (Pinaremas, 2018). Keterbatasan kemampuan berbahasa orang dengan *down syndrome* memengaruhi interaksi komunikasi mereka dengan orang lain, terutama apabila dikaitkan dengan pekerjaan *waitress*.

Dalam melaksanakan program kolaborasi tersebut, Café ONNI House Surabaya tentu menunjukkan komitmen perusahaan sebagai organisasi *to inspire people*, di mana harapannya dengan melibatkan penyandang disabilitas untuk magang bisa menjadi ajakan bagi organisasi lain dalam menciptakan lingkungan inklusif di dunia kerja. Colarelli dan Bishop (dikutip dari Riveros dan Tsai, 2011) menyatakan bahwa komitmen terhadap organisasi dapat diartikan sebagai keterikatan terhadap tujuan-tujuan yang dimiliki oleh institusi dan organisasi tersebut. Dengan kata lain, komitmen organisasi mencerminkan loyalitas terhadap upaya mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati bersama sebelumnya, dalam kasus ini, visi organisasi dari ONNI House Surabaya adalah *to inspire people*. Oleh karena

itu, penting bagi setiap orang, terutama pemberi kerja yang akan menunjukkan lingkungan kerja inklusif nantinya untuk memahami bagaimana kebijakan dan komitmen organisasi agar bisa merealisasikan sikap inklusivitas dan menjadi organisasi yang terbuka untuk pelibatan penyandang disabilitas dalam kesempatan kerja. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana peran Café ONNI House Surabaya sebagai organisasi yang melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang sebagai *waitress*, sekaligus memberikan kesempatan penyandang disabilitas untuk menunjukkan keterampilan komunikasinya di tengah keterbatasan yang dimiliki. Pada akhirnya, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran terkait kebijakan strategis dan komitmen organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja inklusif hingga memberikan rekomendasi bagi para pemberi kerja atau perusahaan lain yang ingin melibatkan orang berkebutuhan khusus dalam lingkungan kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Angka penyandang disabilitas yang berstatus sebagai pekerja tergolong masih sangat rendah sehingga menunjukkan adanya ketimpangan pelibatan penyandang disabilitas dalam sektor ketenagakerjaan. Terdapat 17,74 juta orang yang merupakan penyandang disabilitas berada di usia kerja (15 tahun ke atas), sebesar 7,8 juta orang di antaranya masuk ke angkatan kerja atau dengan kata lain, tingkat partisipasi angkatan kerja (TPAK) penyandang disabilitas di pasar kerja Indonesia hanya sebesar 44% (Kementerian Tenaga Kerja, 2021). Dari jumlah angkatan kerja para penyandang disabilitas tersebut, hanya tercatat sejumlah 720.748 orang disabilitas yang memiliki status sebagai pekerja di Indonesia hingga tahun 2022. Akan tetapi, dilansir dari *indonesia.go.id*, dari jumlah tersebut, hanya 1.271 penyandang disabilitas yang bekerja di 72 BUMN dan 4.554 disabilitas yang bekerja di 588 perusahaan swasta.

Pada dasarnya, semua penyandang disabilitas memiliki hak untuk bekerja tanpa unsur diskriminasi yang dijelaskan pada Pasal 2 Undang-

Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah diharuskan untuk bisa memastikan bahwa proses rekrutmen, penerimaan, pelatihan kerja, penempatan kerja, dan pengembangan karier bagi penyandang disabilitas dilakukan dengan adil tanpa ada diskriminasi. Melalui Keputusan Menteri Nomor 326 Tahun 2019, pemerintah meminta agar perusahaan lebih memperhatikan pekerja penyandang disabilitas karena mereka harus dapat diperhitungkan, diakui, dan dilibatkan dalam kehidupan sosial.

Salah satu perusahaan di Indonesia yang membuka kesempatan bagi penyandang disabilitas, khususnya orang dengan *down syndrome* untuk berperan kerja sebagai *waitress* adalah ONNI House Surabaya. Melanjutkan visinya *to inspire people*, ONNI House Surabaya ingin menunjukkan sisi humanisnya melalui kolaborasi dengan orang berkebutuhan khusus agar keberadaan mereka lebih diterima dan diapresiasi. Berkolaborasi dengan Destiny Learning Center, lembaga yang menaungi kursus bagi anak berkebutuhan khusus di Surabaya, Café ONNI House Surabaya membuka pelatihan selama 3 (tiga) minggu sebelum masa magang orang dengan *down syndrome* sebagai *waitress* berlangsung. Melibatkan penyandang disabilitas untuk masuk dalam lingkungan kerja merupakan salah satu komitmen organisasi yang mencerminkan loyalitas terhadap upaya mencapai tujuan organisasi, dalam kasus ini, visi organisasi dari Café ONNI House Surabaya adalah *to inspire people*.

Meskipun pekerjaan sebagai *waitress* ini hanya merupakan program kolaborasi dan memberikan kesempatan magang ketika perayaan Anniversary ke-4 Café ONNI House Surabaya dan Program Magang Oktober—Desember 2023, orang dengan *down syndrome* yang melakukan masa magang sebagai *waitress* juga harus melakukan penyesuaian dan pelatihan berkala yang tidak menutup kemungkinan terdapat hambatan komunikasi dalam proses yang dilalui. Penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan strategi bagaimana komunikasi organisasi yang menunjukkan kebijakan perusahaan untuk menerapkan inklusivitas dalam

lingkungan kerja, serta melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang dalam program kolaborasi yang terjalin.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, dapat ditarik rumusan masalah dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan Café ONNI House Surabaya dalam menerapkan inklusivitas di lingkup perusahaan sebagai organisasi?
2. Bagaimana kebijakan strategis dari Café ONNI House Surabaya dalam memberikan kesempatan magang bagi penyandang disabilitas untuk melakukan kegiatan komunikasi melalui peran kerjanya sebagai *waitress*?
3. Bagaimana praktik inklusivitas kemudian diterapkan dalam lingkup organisasi Café ONNI House Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang masalah dan pernyataan di atas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu: mendeskripsikan strategi komunikasi organisasi Café ONNI House Surabaya menerjemahkan inklusivitas dalam lingkup organisasi dengan melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang sebagai *waitress*.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan penjelasan tentang cara komunikasi organisasi dilakukan di ONNI House Surabaya yang berusaha menerapkan inklusivitas. Selain itu, penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana kebijakan organisasi dalam memberikan lingkungan kerja inklusif bagi para penyandang disabilitas sehingga diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam kajian Ilmu Komunikasi, khususnya komunikasi organisasi dan/atau komunikasi lainnya yang berkaitan dengan penerapan inklusivitas.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan rujukan bagi badan usaha, perusahaan, ataupun organisasi lain yang ingin menerapkan inklusivitas sebagai misi perusahaan. Hal ini berkaitan juga dengan memberi pengertian terkait bagaimana strategi yang bisa digunakan lembaga untuk bisa mengimplementasikan batas minimal pelibatan penyandang disabilitas sesuai yang tertulis di Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

1.4.3 Signifikansi Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat secara keseluruhan, khususnya kepada perusahaan yang mendukung inklusi, komunitas, dan organisasi yang bergerak di bidang sejenis tentang cara yang tepat untuk berkomunikasi secara inklusif. Hal ini juga akan memberikan peluang dan pelibatan bagi penyandang disabilitas untuk lebih dapat diterima di lingkungan kerja.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Paradigma Penelitian

Seperti yang dikutip dari Denzin & Lincoln (2010), paradigma merupakan keyakinan dasar seseorang untuk melakukan sesuatu yang akan berubah dari waktu ke waktu berdasarkan perkembangan zaman. Paradigma merupakan bagian dari suatu penelitian untuk melihat realitas atau fakta yang akan digunakan oleh peneliti, hal ini menyangkut data masalah, kebenaran ilmiah, dan metode penelitian (Rakhmat, 2016).

Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah paradigma post-positivistik di mana prinsip penelitiannya adalah menekankan pada makna dan penciptaan pengetahuan baru, serta mendukung gerakan yang berkontribusi terhadap keadilan sosial (Ryan, 2006). Penelitian akan bersifat luas karena banyak hal berbeda yang mendukung untuk memenuhi syarat riset, praktik dan teorinya tidak

dapat dipisahkan sehingga tidak bisa mengabaikan teori hanya demi fakta, serta komitmen peneliti akan diuji karena merupakan bagian inti yang penting (Szhratz & Walker, 1995) merupakan ciri-ciri dari penelitian yang menggunakan paradigma post-positivistik. Dalam paradigma ini, peneliti dipercaya dapat mencapai pemahaman penuh berdasarkan eksperimen dan observasi mengenai konsep dan pengetahuan yang diambil secara langsung, kemudian ditafsirkan melalui deduksi rasional.

Peneliti yang menggunakan paradigma penelitian post-positivistik diharuskan memahami situs penelitian dan apa yang akan dibawa ke dalam penelitian melalui asumsi-asumsi yang tersusun. Hal tersebut mengarahkan peneliti pada mendapatkan pemahaman tentang bagaimana orang membangun dan mempertahankan persepsi terhadap dunia (Scully, 2002). Paradigma post-positivistik juga memerlukan kemampuan untuk melihat gambaran penelitian secara keseluruhan, bukan menilai begitu saja, sehingga membutuhkan kesabaran, kejujuran, ketekunan, imajinasi, simpati, dan disiplin diri, serta kemampuan komunikasi dalam berdialog yang baik (Eagleton, 2003) dalam proses penelitian. Berdasar kebutuhan kemampuan peneliti dalam menggunakan paradigma post-positivistik, salah satu tantangan yang ditimbulkan apabila menggunakan pendekatan ini adalah peneliti mengakui adanya kesamaan kemanusiaan yang menghubungkan peneliti dengan orang-orang yang berpartisipasi dalam penelitian. Peneliti memosisikan dirinya sebagai seorang yang melakukan penelitian terhadap orang lain, belajar bersama mereka, dan bukan melakukan penelitian terhadap mereka (Wolcott, 1990). Maka dari itu, penggunaan pendekatan post-positivistik dipercaya mampu mendapatkan prediktabilitas yang terjadi dalam proses wawancara dengan berusaha untuk terlibat dalam konstruksi sosial atas sebuah narasi yang harapannya dapat mengaktifkan pengetahuan atau pandangan dari informan (Richie & Rigano, 2001).

Penggunaan paradigma post-positivistik dalam penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran secara mendalam, mencoba menafsirkan fenomena penting yang unik, menjelaskan aspek-aspek kehidupan masyarakat dalam hal penelitian ini adalah di lingkup organisasi sehari-hari, menghargai perspektif informasi mengenai pengalaman atau proses komunikasi yang dilakukan, serta mengandalkan jawaban dari informan sebagai hasil penelitian sebagai data primer (Ryan, 2006). Menurut paradigma post-positivistik, kenyataan yang dipandang ada tidak selamanya benar. Oleh karena itu, metode triangulasi digunakan untuk menggabungkan berbagai sumber data dan informasi yang ada. (Anjani, 2023).

Menggunakan paradigma post-positivistik, peneliti dengan objek harus memiliki sifat interaktif sehingga mereka tidak hanya berada di belakang layar, tetapi juga netral. Dengan demikian, peneliti dapat lebih kritis dalam melihat realitas. Pemilihan keputusan menggunakan paradigma post-positivistik sebagai dasar pemikiran penelitian dilatarbelakangi oleh tujuan penelitian yang ingin mendeskripsikan strategi komunikasi Café ONNI House Surabaya dalam menerjemahkan inklusivitas di lingkup organisasi dengan melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang sebagai *waitress*.

1.5.2 *State of the Art*

Terdapat beberapa penelitian terpublikasi yang dijadikan sebagai bahan rujukan untuk pengembangan penelitian ini. Pertama, artikel penelitian yang dilakukan oleh Hege Gjertsen, Stefan Hardonk, dan Jens Ineland pada tahun 2021 dengan judul “*Work Inclusion for People with Intellectual Disabilities in Three Nordic Countries: The Current Policy and Challenges*” (Inklusi Kerja bagi Penyandang Disabilitas Intelektual di Tiga Negara Nordik: Kebijakan dan Tantangan) bertujuan untuk menjelaskan kebijakan dan strategi inklusi terkait pelibatan penyandang disabilitas intelektual di tempat kerja. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *desk-study* yang melibatkan

penggunaan sumber-sumber yang sudah ada. Jawaban atas pertanyaan penelitian yang muncul dikembangkan melalui analisis berbagai jenis sumber dengan meninjau data dan statistik yang ada, seperti penelitian, laporan publik, dokumen politik, undang-undang, dan peraturan negara yang fokus pada data 10 tahun terakhir. Hasilnya menggarisbawahi tentang kesenjangan situasi terkait inklusi kerja bagi penyandang disabilitas intelektual yang dilihat dari perspektif hak asasi manusia dan pemahaman relasional sosial mengenai disabilitas. Selain itu, penelitian ini memaparkan cara untuk mendengarkan hambatan komunikasi penyandang disabilitas intelektual yang difokuskan dalam proses inklusi kerja perlu dikembangkan lebih lanjut.

Kemudian, terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Sofie Bhylin dan Pia Kacker pada tahun 2018 dengan judul “*‘I Want to Participate!’ Young Adults with Mild to Moderate Intellectual Disabilities: How to Increase Participation and Improve Attitudes*” (‘Saya Ingin Berpartisipasi!’ Seorang Pemuda Penyandang Disabilitas Intelektual Ringan hingga Sedang: Cara Meningkatkan Partisipasi dan Memperbaiki Sikap) bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pengalaman dan persepsi penyandang disabilitas intelektual terhadap sikap, perlakuan, dan partisipasi mereka untuk beraktivitas dalam pekerjaan, serta transisi pengalaman mereka di masa awal bekerja. Dengan sampel 14 orang penyandang disabilitas intelektual ringan hingga sedang yang berusia antara 21 hingga 23 tahun, penelitian ini dilakukan untuk melihat pengalaman mereka dalam tahap transisi untuk masuk ke dunia kerja. Penelitian dilakukan dengan wawancara semi-terstruktur yang dikembangkan, sebagian besar pertanyaan dirancang untuk meminta informan menggambarkan pengalaman dan persepsi mereka terhadap berbagai fenomena dan peristiwa. Para subjek di penelitian ini dapat mengekspresikan diri mereka secara verbal karena penyandang disabilitas intelektual mendapatkan kesulitan dalam berkomunikasi (bicara, menyampaikan kalimat) dan memerlukan lebih

banyak pertanyaan lanjutan. Hasilnya, penyandang disabilitas intelektual sebagai subjek penelitian membutuhkan bantuan dalam memahami peluang mereka dalam bekerja, serta memerlukan lingkungan yang lebih permisif untuk memberikan partisipasi penuh kepada mereka.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Joke Ellenkamp, Evelien Brouwers, Petri Embregts, Margot C. W. Joosen, dan Jaap van Weeghel dengan judul “*Work Environment-Related Factors in Obtaining and Maintaining Work in a Competitive Employment Setting for Employees with Intellectual Disabilities: A Systematic Review*” (Faktor-Faktor Lingkungan Kerja dalam Memperoleh dan Mempertahankan Pekerjaan Kompetitif bagi Karyawan Penyandang Disabilitas Intelektual: Sebuah Tinjauan Sistematis). Penelitian ini menggunakan metode pencarian sistematis menggunakan 1.932 artikel yang kemudian diambil 26 artikel setelah penyaringan ekstensif untuk relevansi dan kualitasnya. Tinjauan yang dilakukan digunakan untuk menjawab pertanyaan mengenai faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan lingkungan kerja yang berkontribusi dalam memperoleh atau mempertahankan pekerjaan kompetitif bagi penyandang disabilitas intelektual sehingga memberikan perhatian khusus pada inklusivitas kerja bagi penyandang disabilitas intelektual. Hasilnya, permasalahan yang seringkali ditemukan dalam mempekerjakan penyandang disabilitas intelektual adalah interaksi antara pekerja dan pemberi kerja, serta isu-isu pendukung untuk mendorong partisipasi kerja dengan perhatian khusus bagi para penyandang disabilitas intelektual agar tidak merasa mendapatkan diskriminasi di lingkungan kerja.

Berikutnya, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Martin Stevens, Jo Moriarity, Jill Manthorpe, Jes Haris, Shereen Husein, dan Michelle Cornes pada tahun 2021 dengan judul “*What encourages care workers to continue working in intellectual disability services in England? Interview findings*” (Apa yang mendorong pekerja perawatan

untuk terus bekerja di layanan disabilitas intelektual di Inggris? Temuan wawancara). Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan retensi layanan disabilitas intelektual, berdasar studi tentang tenaga kerja perawatan sosial, melibatkan dua putaran proses wawancara pada tahun 2009 dan 2014. Dalam penelitiannya, peneliti menggunakan Social Exchange Theory, khususnya gagasan timbal balik sebagai kerangka konseptual dalam menginterpretasi tema, berkaitan dengan dukungan, kualitas hidup, dan pengembangan pribadi. Hasilnya, studi ini menunjukkan timbal balik dan harapan berinteraksi menjadi faktor dalam mencapai hubungan dengan retensi komunikasi.

Kelima, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Monique A.M., Julie Bowring, Arif Jetha, Dorcas E. Beaton, Dorcas E. Beaton, Curtis Breslin, dkk., pada tahun 2020 dengan judul, “*Disclosure, Privacy, and Workplace Accommodation of Episodic Disabilities: Organizational Perspectives on Disability Communication-Support Processes to Sustain Employment*” (Pengungkapan, Privasi, dan Akomodasi Tempat Kerja Episodik Disabilitas: Perspektif Organisasi terhadap Disabilitas Proses Dukungan Komunikasi untuk Mempertahankan Ketenagakerjaan). Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memahami perspektif organisasi terhadap proses dukungan komunikasi disabilitas yang berfokus pada bagaimana sektor ketenagakerjaan mempunyai tanggung jawab untuk mendukung pekerja yang merupakan penyandang disabilitas. Peneliti menggunakan metode analisis isi kualitatif dengan wawancara semi-terstruktur untuk membingkai pengumpulan dan analisis data, serta memetakan proses pendukung komunikasi yang dilakukan dengan mengacu pada perspektif organisasi dalam berbagai kondisi untuk mengidentifikasi tema-tema yang umum dan berbeda. Hasil dari penelitian ini, yakni dukungan bagi para penyandang disabilitas di tempat kerja dapat

ditingkatkan untuk memberikan inklusi dan keberlanjutan pekerjaan di kalangan pekerja disabilitas.

Selanjutnya, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Silvia Bonaccio, Catherine E. Connelly, Ian R. Gellatly, Arif Jetha, dan Kathleen A. Martin Ginis pada tahun 2019 dengan judul, “*The Participation of People with Disabilities in the Workplace Across the Employment Cycle: Employer Concerns and Research Evidence*” (Partisipasi Penyandang Disabilitas di Tempat Kerja Sepanjang Siklus Ketenagakerjaan: Kekhawatiran Pengusaha dan Bukti Penilaian). Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menunjukkan upaya pemberi kerja dalam menciptakan lingkungan inklusif, mulai dari pengalaman pra-kerja hingga pembubaran akhir hubungan kerja sehingga hasil dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi bagi organisasi yang berkomitmen untuk menciptakan tempat kerja yang lebih efektif, adil, dan inklusif untuk semua individu. Penelitian menggunakan *the employment cycle and employers’ concerns about people with disabilities* yang menunjukkan bagaimana peran perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja inklusif.

Persamaan dari penelitian ini dengan sejumlah penelitian tersebut terletak pada topik kajian penelitian, yakni tentang perusahaan atau organisasi yang berupaya untuk melibatkan penyandang disabilitas dalam menciptakan lingkungan kerja inklusif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitiannya ada pada unit analisis, fokus penelitian, serta subjek penelitian. Subjek penelitian pada penelitian-penelitian tersebut adalah orang dengan usia tertentu (21—23 tahun) dan pekerja penyandang disabilitas secara umum, sedangkan penelitian ini mengambil subjek yang lebih spesifik, yakni orang dengan *down syndrome* murid dari Destiny Learning Center yang mengambil peran kerja untuk magang sebagai *waitress*. Terakhir, fokus penelitian ini ingin mencoba untuk menentukan bagaimana komunikasi

organisasi sangat penting dalam upaya organisasi untuk membuat lingkungan kerja yang ramah bagi penyandang disabilitas.

1.5.3 Komunikasi Organisasi

Penelitian ini berada pada level komunikasi organisasi. Menurut Robbins (2018), organisasi adalah entitas atau kelompok yang dalam konteks kehidupan sosialnya memiliki upaya untuk bekerja sama yang terkoordinasi, ada kesadaran, dan memiliki batasan-batasan tertentu yang relatif dan dapat diidentifikasi, sedangkan Thompson (2002) memberikan gagasan lain bahwa organisasi adalah hasil gabungan dari beberapa orang yang memiliki pemikiran rasional, mereka berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama yang telah didiskusikan dan disepakati bersama. Dari kedua pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi merupakan hasil kolaborasi antara dua atau lebih orang dalam kelompok tertentu yang dibentuk untuk mencapai satu atau beberapa tujuan bersama yang telah disepakati, kinerja yang dimunculkan dari kelompok ini dilakukan secara bersama-sama. Adanya komunikasi organisasi digunakan untuk mencapai tujuan tersebut, di mana peran komunikasi organisasi seringkali digunakan dan diterapkan dalam ruang lingkup kerja.

Komunikasi organisasi adalah bentuk komunikasi yang berada pada proses dan tindakan dengan melibatkan pertukaran pesan dalam sebuah jaringan yang saling terkait untuk mengatasi ketidakpastian dari lingkungan sekitar (Goldhaber, 1986). Menurut Ron Ludlow (1992), komunikasi organisasi merupakan bagian dari disiplin *public relations* yang fokus pada aspek seperti hubungan internal, relasi dengan pemerintah, dan interaksi dengan investor dalam lingkup organisasi, sedangkan Pace dan Faules (1998) memandang bahwa komunikasi organisasi merupakan tindakan yang terjadi di lingkungan organisasi ketika individu-individu yang terlibat dalam proses tersebut berinteraksi dan saling melakukan pertukaran makna sejenis. Berdasarkan pandangan para ahli mengenai definisi komunikasi

organisasi, dapat dinyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu proses dalam suatu organisasi yang melibatkan pengiriman, penerimaan, hingga pertukaran informasi dan pesan dengan tujuan mencapai target yang telah disepakati bersama. Berdasarkan dari definisi komunikasi organisasi yang diungkapkan oleh Goldhaber (1982), terdapat 7 (tujuh) konsep kunci yang ada di dalamnya, yakni:

1. Proses (*process*), organisasi merupakan sistem terbuka yang dinamis karena selalu terjadi pertukaran pesan di antara anggotanya;
2. Pesan (*messages*), merupakan susunan simbol tentang orang, objek, atau kejadian yang dihasilkan dari interaksi;
3. Jaringan (*network*), adanya posisi atau peranan yang diduduki oleh orang tertentu dalam organisasi;
4. Keadaan saling tergantung (*interdependence*), konsep saling ketergantungan karena organisasi merupakan sistem terbuka;
5. Hubungan (*relationship*), suatu sistem terbuka seperti kehidupan sosial yang penting karena adanya keterlibatan hubungan manusia;
6. Lingkungan (*environment*), semua hal yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan, termasuk secara fisik dan faktor sosial yang juga diperhitungkan;
7. Ketidakpastian (*uncertainly*), kesenjangan antara informasi yang ada dan informasi yang diinginkan.

Komunikasi baik di dalam, maupun di luar organisasi, mencerminkan gambaran dan harapan bahwa pesan yang ingin disampaikan oleh perusahaan kepada pemangku kepentingannya, termasuk konsumen, akan diterima dengan baik. Komunikasi organisasi ada untuk mencapai suatu tujuan tertentu, seperti yang dinyatakan oleh Liliweri (2013), terdapat 4 (empat) tujuan komunikasi organisasi, yaitu: menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat; membagi informasi; menyatakan perasaan dan emosi; serta tindakan koordinasi yang

berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi. Apabila tujuan tersebut bisa dirancang melalui kegiatan yang diimplementasikan dengan baik dan maksimal, ini akan menghasilkan citra yang baik bagi organisasi di mata pemangku kepentingan eksternal (Kusuma, 2019). Selain itu, komunikasi organisasi memiliki fungsi umum yang digunakan untuk mempromosikan gagasan dan ide, pendapat, fakta, serta sikap organisasi terhadap suatu hal yang menjadi subjek layanan, seperti implementasi kegiatan *public relations*. Maka dari itu, diperlukan cara yang tepat untuk memberikan pelayanan terbaik dengan memiliki standar-standar khusus yang menjadi ciri khas dari sebuah organisasi. Dalam penelitian ini, Café ONNI House Surabaya sebagai organisasi berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja inklusif yang melibatkan penyandang disabilitas untuk turut serta dilibatkan sebagai karyawan magang menjadi *waitress* dalam konsep komunikasi organisasi.

1.5.4 *Co-orientation Theory of Organizations*

Teori *Co-Orientation* tentang Organisasi oleh Karl Weick dan James Taylor memberikan gambaran tentang bagaimana percakapan dapat menyusun suatu organisasi. Gambaran terkait percakapan tersebut merupakan bagian dari interaksi. Pada teorinya, Taylor (2000) menyebutkan bahwa berorganisasi adalah proses sirkular karena dengan adanya interaksi dan penafsiran yang saling berpengaruh, maka terbentuklah kesamaan pemikiran atau cara pandang. Gagasan berorganisasi akan digambarkan ketika dua orang berinteraksi yang fokus seputar masalah tertentu. Konsep ini disebut sebagai proses koorientasi karena terdapat dua orang berfokus pada sebuah objek yang sama. Objek-objek tersebut dapat berupa apa saja, seperti topik, isu, keprihatinan, situasi, gagasan, tujuan, orang lain, kelompok, dan lain-lain. Dalam proses *co-orientation*, terjadi percakapan antara dua komunikan dan sebuah organisasi yang mendiskusikan suatu objek, melakukan *co-orientation*, atau sedang memfokuskan pemikiran pada suatu hal yang sama untuk menegosiasikan makna yang sama atau

makna yang koheren. Apabila gagal dalam menemukan titik koheren, maka diperlukan proses komunikasi lebih dalam lagi (Morissan, 2013).

Dalam teori koorientasi, komunikasi dipandang sebagai cara individu menyampaikan orientasinya terhadap suatu objek di sekitarnya. Interaksi sosial, termasuk sistem, membantu mencapai keseimbangan antar peserta ketika berkomunikasi. Para pelaku komunikasi mencoba untuk membicarakan suatu masalah dengan membicarakan makna yang sesuai dengan objek tersebut. Sebagian dari pelaku komunikasi berhasil melakukannya, sementara yang lain tidak karena membutuhkan interaksi yang lebih intens untuk mencapai pemahaman terkait isu atau topik tertentu. Akan tetapi, dalam teori ini, konsep yang digunakan adalah tritunggal A-B-X, di mana A merupakan orang pertama, B merupakan orang kedua, sedangkan X merupakan masalah bersama atau objek yang menjadi fokus interaksi. Seringkali, dua individu ketika dipertemukan memiliki sudut pandang berbeda sehingga digambarkan sebagai *worldviews*. Oleh karena itu, beberapa hal diperlukan untuk membantu pemaknaan bagi setiap individu agar dapat saling terkait antar satu sama lainnya, termasuk mencapai kesepakatan tentang fakta yang dihadapi, siapa yang harus bertindak, dan menciptakan konteks atau dasar untuk interaksi yang berkelanjutan. Menurut Littlejohn (2009), setiap orang melihat masalah dari sudut pandang yang berbeda karena setiap orang memiliki minat dan lingkup masalah yang berbeda.

Organisasi tumbuh melalui interaksi di atas interaksi. Analogi yang digunakan pada konsep teori ini adalah ubin, di mana pemasangan ubin menggambarkan sebuah interaksi, ketika setiap interaksi dihubungkan dengan interaksi lainnya. Metafora ini berbeda dengan pendekatan tradisional, seperti perspektif atas bawah yang menyatakan bahwa penguasa menciptakan organisasi dan mengarahkan tindakan bawahannya. Pada kenyataannya, susunan organisasi terus dihasilkan atau ditemukan kembali oleh interaksi karena semua interaksi berperan

bagi organisasi, baik dalam lingkup mikro, maupun makro, keduanya saling memengaruhi. Mengingat berorganisasi diartikan sebagai proses sirkuler oleh Taylor (2000), interaksi yang dihasilkan membentuk pemaknaan bersama yang dapat dipahami dengan istilah *conversation* dan *text*. *Conversation* merupakan interaksi atau perilaku pada orang-orang dalam percakapan, termasuk kata-kata yang digunakan, sikap, dan gerak tubuh yang dimunculkan. Di sisi lain, *text* adalah apa yang dikatakan, termasuk isi dan gagasan yang dimunculkan dalam bahasa. Kedua bentuk pemahaman ini disarankan untuk tidak dianggap sebagai dua hal yang terpisah karena masing-masing berpengaruh antar satu dengan yang lainnya. Proses memahami keterkaitan antara *conversation* dengan *text* ini dinamakan *double translation*. Littlejohn (2014) menjelaskan gagasan dari Karl E. Weick dan James Taylor bahwa pola komunikasi dalam organisasi akan mengalami perubahan seiring berjalannya waktu. Salah satu cara untuk melihat susunan organisasi adalah dengan melihat pola interaksi karena tidak ada orang yang berkomunikasi langsung dengan semua anggota organisasi.

Melalui *co-orientation* yang berasal dari percakapan antar dua komunikan terkait objek dalam organisasi, Karl E. Weick dan James Taylor dalam Littlejohn (2014) menjelaskan bahwa akan muncul pola interaksi dan hubungan antar anggota organisasi dari kegiatan sehari-harinya yang dapat diperhatikan melalui susunan permukaan (*surface structure*). Interaksi yang muncul tersebut bukan interaksi acak atau tidak berkaitan, melainkan interaksi tersebut muncul karena hasil dari susunan dalam (*deep structure*) organisasi. Susunan dalam organisasi yang dimaksud meliputi tata bahasa, tindakan, pola interaksi, kewajiban anggota, hingga tugas dan tanggung jawab anggota organisasi. Dengan demikian, terdapat hubungan yang berulang antara *deep structure* dengan *surface structure* dalam sebuah organisasi yang menciptakan lingkaran pengaruh dan melibatkan hubungan dari *text* ke *conversation*

ataupun *conversation* ke *text* sehingga kehidupan organisasi akan bisa diduga dari kestabilan yang dimunculkan.

Dengan menggunakan teori ini, peneliti menganggap teori *co-orientation* relevan dalam mendeskripsikan strategi komunikasi organisasi Café ONNI House Surabaya menerjemahkan inklusivitas dalam lingkup organisasi dengan melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang sebagai *waitress* karena memungkinkan adanya komunikasi antara kedua belah pihak yang membahas tentang suatu objek atau permasalahan dalam organisasi dengan tujuannya memahami interaksi bersama sehingga digunakan untuk dapat memberikan dugaan terkait kehidupan organisasi.

1.5.5 Strategi Komunikasi Organisasi

Organisasi-organisasi modern, seperti bisnis, sosial, dan publik, adalah bentuk sistem sosial terbuka yang hidup di tengah lingkungan yang berubah (Hardjana, 2021). Organisasi tersebut, terutama organisasi bisnis dan industri menyadari bahwa kelangsungan hidup organisasi bergantung pada beragamnya kekuatan sosial yang banyak berkembang di tengah masyarakat yang bertindak demi beragam kepentingan, termasuk kehadiran organisasi, publik konsumen, karyawan, komunitas, media massa, dan lainnya.

Strategi komunikasi berawal dari kata strategi yang berasal dari bahasa Yunani klasik, yakni “*stratos*” dengan arti tentara dan akta “*agein*” dengan arti pemimpin. Definisi tersebut kemudian mengarahkan pada konsep dasar strategi yang artinya pemimpin tentara, kemudian diartikan sebagai konsep militer sebagai seni perang para jenderal untuk suatu rancangan terbaik untuk memenangkan suatu perang. Anderson (1968) mengatakan bahwa strategi adalah seni yang melibatkan bagaimana menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan agar dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien. Hal ini kemudian dikaitkan dengan salah satu upaya untuk menangani

masalah komunikasi untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya komunikasi yang tersedia untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Muslimin (2023), strategi komunikasi organisasi adalah pendekatan yang dirancang untuk mengatur dan memfasilitasi aliran informasi, ide, dan pesan yang ada dalam suatu organisasi. Hal ini sangat penting untuk membangun organisasi yang kokoh karena membutuhkan keselarasan pemahaman, koordinasi, dan tujuan bersama antar seluruh anggotanya. Selain itu, penelitian dalam strategi komunikasi ini akan melibatkan pemahaman mendalam tentang teori dan konsep komunikasi, serta bagaimana mereka dapat diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi komunikasi organisasi dirancang untuk memastikan informasi mengalir dengan baik antara pimpinan dan bawahan, serta antar karyawan (Zega, 2023). Sebuah strategi mestinya bisa memberikan arah bagi organisasi untuk bisa menentukan inisiatif komunikasi, menjangkau kelompok sasaran, menyesuaikan dengan berbagai sumber daya yang tersedia, dan meminimalisasi resistensi (Asriwati, 2021).

Membangun pemahaman bersama tentang visi, misi, nilai-nilai, tujuan, dan sasaran organisasi adalah tujuan dari penerapan konsep strategi komunikasi organisasi (Choiriyah dkk., 2020). Hal tersebut akan memungkinkan semua orang yang terlibat dalam suatu organisasi bergerak dan bekerja menuju tujuan yang sama. Melihat capaian akhirnya adalah bergerak ke arah tuju yang sama, maka komunikasi yang baik menjadi kunci untuk mendorong partisipasi dan keterlibatan anggota organisasi. Keterlibatan anggota organisasi juga akan menimbulkan perasaan bahwa diri mereka memiliki peran penting yang sama dalam organisasi. Dalam buku *Techniques for Effective Communication*, R. Wayne Pace, Brent D. Paterson, dan M. Dallas Burnet (1979) menjelaskan bahwa tujuan sentral dari strategi komunikasi ada 3 (tiga), yakni *to secure understanding* (memastikan komunikasi paham terhadap pesan yang diterima), *to establish*

acceptance (menerima dengan baik pesan sesuai binaan), dan *to motivate action* (memberi motivasi untuk mengubah perilaku tertentu).

Dalam menerapkan strategi komunikasi organisasi, penting bagi organisasi untuk menentukan tujuan yang jelas dengan melihat apa tujuan besar dari inisiatif komunikasi yang dirancang, apakah untuk memberi tahu, memotivasi, membangun hubungan, mengelola konflik, atau sekadar menjalankan visi dan misi organisasi. Untuk menentukan tujuan yang jelas, diperlukan melihat siapa target audiens yang tepat, disusun berdasarkan demografi, preferensi, kebutuhan, dan pesan. Setelah memilih target audiens yang tepat, penting bagi organisasi menentukan saluran komunikasi yang sesuai, serta berupaya untuk mendorong umpan balik dari anggota organisasi sebagai praktik penting dalam komunikasi organisasi (Muslimin, 2023). Dalam pelaksanaannya, strategi komunikasi yang dilakukan perlu diamati dan dievaluasi agar bisa menyesuaikan kembali dengan apa yang diperlukan. Oleh karena itu, organisasi harus memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan permintaan komunikasi pelanggan (Amal, 2018). Pengukuran ini juga diperlukan untuk mendapatkan dampak strategi komunikasi yang dilakukan terhadap pemahaman, partisipasi, hingga pencapaian tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini, konsep tentang strategi komunikasi organisasi digunakan karena dirasa tepat membantu peneliti untuk mendeskripsikan strategi komunikasi organisasi Café ONNI House Surabaya dalam menerjemahkan inklusivitas di lingkup organisasi. Aspek di dalamnya, termasuk bagaimana organisasi menentukan visi dan misi hingga bagaimana anggota organisasi berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama dalam penerapan strategi dirasa dapat ditemukan dalam upaya Café ONNI House Surabaya dalam melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang sebagai *waitress*.

1.5.6 Inklusivitas dalam Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan elemen dasar yang secara signifikan memengaruhi keberhasilan dan dinamika perusahaan. Komunikasi yang efektif dapat mendorong kolaborasi, keterlibatan, dan keselarasan di antara karyawan dan pemangku kepentingan, hingga mendorong kinerja organisasi untuk mencapai tujuan strategis. Perusahaan atau organisasi yang memprioritaskan komunikasi yang merangkul tanggung jawab sosial akan membangun kepercayaan dan loyalitas di antara para karyawan, pelanggan, hingga pemangku kepentingan (Fauzan, Supriyanto, dkk., 2023). Maka dari itu, organisasi perlu menemukan cara-cara inovatif, seperti dengan menunjukkan sikap inklusif di berbagai saluran komunikasi karena masa depan komunikasi organisasi terletak pada kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Inklusif merupakan usaha yang dilakukan seseorang atau organisasi dalam menempatkan dirinya ke dalam sudut pandang orang lain dalam memahami suatu hal atau isu tertentu. Secara bahasa, inklusif berasal dari bahasa Inggris "*inclusion*" yang berarti sebuah tindakan mengajak, melibatkan, atau mengikutsertakan. Dari arti tersebut, inklusif dapat dimaknai sebagai pelibatan semua orang dari berbagai kelompok tanpa meninggalkan salah satunya. Inklusi didefinisikan sebagai seberapa baik organisasi dan seluruh anggotanya dapat terhubung sepenuhnya dengan melibatkan semua jenis perbedaan (Ferdman, 2017).

Apabila sikap inklusif dapat diterapkan dalam organisasi, sinergi antara organisasi dengan kepemimpinan akan menjadi solusi untuk memunculkan kompleksitas organisasi yang bisa dieksplorasi lebih lanjut. Pendekatan menuju organisasi yang inklusif dapat dimulai dengan perasaan apresiasi dan penerimaan terhadap keunikan dan kontribusi pada organisasi dengan menghormati perbedaan antar karyawan (Tracy, dkk., 2020). Komunikasi inklusif dalam organisasi akan lebih mengupayakan praktik komunikasi yang lebih mempertimbangkan perspektif, budaya, dan kemampuan yang beragam

dalam penyampaian pesan. Organisasi akan memastikan bahwa komunikasi yang dibentuk dapat diakses dan inklusif untuk semua karyawan, termasuk mereka yang memiliki disabilitas atau hambatan bahasa. Organisasi inklusif hanya akan tercipta ketika pemimpin organisasi memenuhi tanggung jawab sosial, lingkungan, dan gambaran jangka panjang yang memenuhi berbagai kebutuhan anggota organisasinya (Gomez & Bernet, 2019). Dalam konteks ini, organisasi inklusif dianggap sebagai sesuatu yang normatif dan menjadi konsep strategis yang berfungsi sebagai implementasi tujuan dari organisasi (Ozbilgin, 2009).

Organisasi inklusif akan berkomitmen untuk membangun lingkungan yang leluasa bagi setiap individu, terlepas dari latar belakangnya sehingga setiap orang merasa dihargai, dihormati, dan diberdayakan untuk berkontribusi dan berkembang dalam organisasi. Di dalam organisasi inklusif, anggota akan saling memahami, berkomunikasi dengan terbuka dan saling menghargai sehingga tercipta sinergi yang kuat antar anggota tim (Dolphina, dkk., 2023). Dengan menerapkan sikap inklusivitas dalam organisasi, setiap anggota organisasi dihadapkan dengan keberagaman yang menjadi tanggung jawab penuh untuk memiliki hubungan erat dengan setiap orang dari segala aspek (Roberson, 2006). Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Esterhuizen & Freshwater pada tahun 2015 menemukan bahwa perusahaan dengan kepemimpinan inklusif dapat meningkatkan rasa aman secara psikologis, keterlibatan karyawan, dan kerja sama tim. Dengan menerapkan sistem yang inklusif dengan tidak memperhatikan perbedaan yang ada, organisasi dapat meningkatkan pertumbuhan dan retensi pelanggan, keterlibatan karyawan yang lebih besar, meningkatkan produktivitas dan inovasi, hingga dapat memunculkan peningkatan kualitas ketika pembuatan keputusan (Frost, 2019) sehingga mampu menghasilkan organisasi yang lebih baik.

1.5.7 Disabilitas dalam Organisasi Pengusaha

Seseorang yang mengalami keterbatasan dalam kemampuan fisik, indera, intelektual, atau mental didefinisikan sebagai penyandang disabilitas yang terbatas untuk menerima jaminan mendapatkan pekerjaan. Pengelolaan khusus diperlukan untuk pekerja penyandang disabilitas apabila mereka dilibatkan dalam dunia kerja perusahaan atau organisasi. Pengelolaan disabilitas adalah proses di mana tempat kerja dirancang untuk membantu penyandang disabilitas mendapatkan pekerjaan dengan berkolaborasi dengan mempertimbangkan kebutuhan individu, lingkungan kerja, kebutuhan organisasi, dan tanggung jawab hukum. Pengelolaan khusus bagi para penyandang disabilitas ini wajib diimplementasikan bagi para pengusaha sesuai dengan Pedoman ILO tentang Pengelolaan Penyandang Disabilitas di Tempat Kerja.

Dalam memberikan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas, pengusaha dan pihak berwenang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa: (1) kesempatan kerja yang terbuka dan inklusif bagi penyandang disabilitas untuk bisa diterima, termasuk mereka yang belum pernah bekerja sebelumnya dan mereka yang ingin bekerja kembali setelah tidak bekerja dalam suatu waktu tertentu, (2) menciptakan lapangan kerja yang setara bagi pekerja penyandang disabilitas, dan (3) jaminan untuk pekerjaan tetap bagi pekerja penyandang disabilitas. Oleh karena itu, para pengusaha harus menganggap manajemen penyandang disabilitas di tempat kerja sebagai hal yang krusial untuk kesuksesan perusahaan, serta sebagai bagian yang esensial dari strategi pengembangan sumber daya manusia di lingkungan kerja. Maka dari itu, organisasi pengusaha yang melibatkan penyandang disabilitas dalam proses kerjanya, memerlukan strategi lebih kuat untuk mengembangkan sumber daya manusia dalam organisasi agar dapat memanfaatkan secara maksimal bagaimana kontribusi dan kemampuan karyawan, termasuk karyawan dengan kategori penyandang disabilitas.

Melibatkan penyandang disabilitas dalam lingkup kerja tentu perlu upaya maksimal untuk menghadapi perbedaan. Menanggapi hal tersebut, diperlukan strategi yang bisa diterapkan untuk organisasi dalam membantu karyawan dan beradaptasi dengan keberagaman. Salah satu strategi yang bisa dilakukan adalah dengan mendengarkan, mengakui karyawan yang beragam, memperlakukan dengan hormat, berempati, serta sikap antusias. Salah satu cara untuk mengimplementasikan hal tersebut adalah dengan menjalankan kebijakan pintu terbuka yang memungkinkan rekan kerja untuk berbicara terus terang tentang bagaimana mereka menilai lingkungan kerja (Miller, 2023). Strategi berikutnya adalah melibatkan pelatihan karyawan untuk melepaskan prasangka terhadap kelompok dan individu tertentu.

1.6 Hipotesis Penelitian

Komunikasi di dalam ataupun di luar organisasi mencerminkan gambaran dan harapan bahwa pesan yang ingin disampaikan oleh perusahaan kepada para pemangku kepentingan, termasuk pelanggan dapat diterima dengan baik sehingga akan menciptakan citra positif bagi perusahaan di mata pemangku kepentingan (*stakeholder* eksternal) (Kusuma, 2019). Maka dari itu, diperlukan cara yang tepat untuk memberikan pelayanan terbaik dengan memiliki standar-standar khusus yang menjadi ciri khas dari sebuah organisasi. Dalam penelitian ini, Café ONNI House Surabaya sebagai organisasi berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja inklusif yang melibatkan penyandang disabilitas untuk turut serta dilibatkan sebagai karyawan magang menjadi *waitress* dalam konsep komunikasi organisasi.

Menurut penjelasan dan teori yang dijelaskan sebelumnya, *waitress* sebagai karyawan merupakan bagian dari keanggotaan dalam organisasi. Pada teori *co-orientation*, dijelaskan bahwa koorientasi terjadi ketika terdapat dua komunikan berbeda yang sedang berupaya untuk mengomunikasikan suatu objek atau permasalahan dalam organisasi. Teori tersebut menjelaskan

bagaimana komunikasi organisasi dalam pandangan tradisi sibernetika yang menganggap struktur sebagai hasil dari pola interaksi dalam organisasi. Struktur organisasi banyak dipengaruhi oleh interaksi manusia yang beragam yang menempatkan teori ini pada komunikasi sebagai proses utama yang digunakan untuk membentuk susunan organisasi. Hipotesis yang muncul terkait kasus ini apabila dilihat dari teori koorientasi dalam organisasi adalah Café ONNI House Surabaya menerapkan strategi komunikasi publik untuk bisa membangun dan mengembangkan reputasi atau citra organisasi dengan menjalankan visi dan misi organisasi, yakni *to inspire people*.

Peneliti berasumsi bahwa upaya Café ONNI House Surabaya dalam mengimplementasikan lingkungan kerja yang inklusif dengan melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang sebagai *waitress* merupakan salah satu pengalaman komunikasi organisasi yang unik untuk dapat diteliti. Hal tersebut seiring dengan tujuan penelitian ini, yakni melihat bagaimana kebijakan ataupun strategi yang diterapkan oleh Café ONNI House Surabaya dalam menciptakan lingkungan inklusif bagi penyandang *down syndrome* untuk berperan kerja sebagai *waitress*. Penelitian ini berasumsi bahwa terdapat beberapa upaya dalam merealisasikan visi Café ONNI House Surabaya *to inspire people* sebagai dasar menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, serta melihat bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan antara pemilik perusahaan atau representatif lainnya yang mewakili dengan kebijakan-kebijakan yang ditentukan selama program, hingga menunjukkan bagaimana interaksi antara karyawan non-disabilitas, konsumen yang dilayani oleh *waitress down syndrome*, fasilitator, hingga *waitress down syndrome* itu sendiri dalam kasus pelibatan penyandang disabilitas dalam lingkungan kerja di Café ONNI House Surabaya.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini menggunakan beberapa konsep yang bertujuan mendukung analisis terkait komunikasi organisasi dengan konsep dari teori *co-orientation of organization*. Analisis post-positivistik merupakan desain penelitian yang memberikan penekanan terhadap makna dan penciptaan pengetahuan baru,

serta mendukung gerakan yang berkontribusi terhadap keadilan sosial (Ryan, 2006). Penggunaan paradigma post-positivistik dalam penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran secara mendalam, mencoba menafsirkan fenomena penting yang unik, menjelaskan aspek-aspek kehidupan masyarakat dalam hal penelitian ini adalah di lingkup organisasi sehari-hari, menghargai perspektif informasi mengenai pengalaman atau proses komunikasi yang dilakukan, serta akan mengandalkan jawaban dari informan sebagai hasil penelitian sebagai data primer (Ryan, 2006). Menurut paradigma post-positivistik, pandangan seseorang tentang kenyataan tidak selalu benar. Oleh karena itu, metode triangulasi diperlukan untuk menyatukan berbagai sumber data dan informasi yang ada (Anjani, 2023).

Komunikasi organisasi adalah bentuk komunikasi yang berada pada proses dan tindakan dengan melibatkan pertukaran pesan dalam sebuah jaringan yang saling terkait untuk mengatasi ketidakpastian dari lingkungan sekitar (Goldhaber, 1986). Menurut Ron Ludlow (1992), komunikasi organisasi merupakan bagian dari disiplin *public relations* yang fokus pada aspek seperti hubungan internal, relasi dengan pemerintah, dan interaksi dengan investor dalam lingkup organisasi, sedangkan Pace dan Faules (1998) mengungkapkan pandangan bahwa komunikasi organisasi merupakan tindakan yang terjadi di lingkungan organisasi ketika individu-individu yang terlibat dalam proses tersebut berinteraksi dan saling melakukan pertukaran makna sejenis. Berdasarkan pandangan para ahli mengenai definisi komunikasi organisasi, dapat dinyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu proses dalam suatu organisasi yang melibatkan pengiriman, penerimaan, hingga pertukaran informasi dan pesan dengan tujuan mencapai target yang telah disepakati bersama.

Teori *Co-Orientation* tentang Organisasi oleh Karl E. Weick dan James Taylor merupakan teori yang memberikan gambaran tentang bagaimana organisasi tersusun dalam percakapan. Gambaran terkait percakapan tersebut merupakan bagian dari interaksi. Proses koorientasi adalah ketika dua orang berfokus pada objek yang sama, seperti topik, isu, keprihatinan, situasi,

gagasan, tujuan, orang lain, kelompok, dan lain-lain. Melalui *co-orientation* yang berasal dari percakapan antar dua komunikan terkait objek dalam organisasi, Karl E. Weick dan James Taylor dalam Littlejohn (2014) menjelaskan bahwa akan muncul pola interaksi dan hubungan antar anggota organisasi dari kegiatan sehari-harinya yang dapat diperhatikan melalui susunan permukaan (*surface structure*). Interaksi yang muncul tersebut bukan interaksi acak atau tidak berkaitan, melainkan interaksi tersebut muncul karena hasil dari susunan dalam (*deep structure*) organisasi. Susunan dalam organisasi yang dimaksud meliputi tata bahasa, tindakan, pola interaksi, kewajiban anggota, hingga tugas dan tanggung jawab anggota organisasi. Dengan demikian, terdapat hubungan yang berulang antara *deep structure* dengan *surface structure* dalam sebuah organisasi yang menciptakan lingkaran pengaruh dan melibatkan hubungan dari *text* ke *conversation* ataupun *conversation* ke *text* sehingga kehidupan organisasi akan bisa diduga dari kestabilan yang dimunculkan.

Dalam penelitian ini, konsep tentang strategi komunikasi organisasi juga digunakan karena dirasa tepat membantu peneliti untuk mendeskripsikan strategi komunikasi organisasi Café ONNI House Surabaya dalam menerjemahkan inklusivitas dalam lingkup organisasi. Strategi komunikasi adalah cara yang digunakan untuk mengatur dan memfasilitasi aliran informasi, ide, dan pesan di dalam suatu organisasi (Muslimin, 2023). Komunikasi yang efektif menjadi elemen penting dalam pengelolaan organisasi karena dapat ditunjukkan dengan komunikasi yang lancar dan membantu para anggotanya untuk memahami visi, misi, nilai, dan tujuan bersama dari koordinasi organisasi. Aspek di dalamnya, termasuk bagaimana organisasi menentukan visi dan misi hingga bagaimana anggota organisasi berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama dalam penerapan strategi dirasa dapat ditemukan dalam upaya Café ONNI House Surabaya dalam melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang sebagai *waitress*.

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Tipe dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang mengutamakan penjabaran dan penjelasan suatu fenomena dari sudut pandang subjek dan tidak hanya diproses melalui perhitungan atau angka-angka statistik. Penelitian mencoba memahami kondisi suatu hal secara alami, memfokuskan penelitian pada kondisi atau keadaan sebenarnya dari subjek yang diteliti, kemudian diolah menggunakan analisis data kualitatif.

Dalam menguraikan pemahaman pengalaman akan suatu kasus, penelitian ini menggunakan studi kasus intrinsik sebagai desain penelitian. Sesuai dengan prinsip-prinsip dari penelitian studi kasus, beragam aspek yang dimiliki oleh individu, kelompok, kegiatan atau program, situasi sosial, hingga organisasi diuraikan dengan penjelasan yang komprehensif (Mulyana, 2018). Suatu hal yang dianggap menarik perhatian dan bertujuan memberikan pemahaman pada hal atau suatu topik menjadi dasar pada penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus mengangkat fenomena yang terjadi dengan fokus pada pengalaman hidup seseorang (Yin, 2003). Pengamatan melalui studi kasus menjadi lebih memiliki manfaat ketika peneliti ingin memahami dengan sangat mendalam suatu masalah atau situasi tertentu dengan mengenali kasus yang kaya akan informasi. Penelitian studi kasus berusaha untuk mengilustrasikan variasi individu atau keunikan dari suatu permasalahan yang di antaranya bisa mencakup orang, kejadian atau peristiwa, program, peristiwa penting, atau kegiatan komunitas dengan rinci untuk menggambarkan unit tersebut secara menyeluruh.

Studi kasus intrinsik yang digunakan dalam penelitian ini mempelajari kasus secara mendalam karena mengandung hal-hal yang menarik, serta terdapat ketertarikan dan kepedulian pada kasus yang akan diangkat menjadi alasan desain penelitian studi kasus intrinsik

digunakan. Studi kasus intrinsik dipilih karena kasus-kasus yang akan dipelajari secara mendalam memiliki topik yang menarik untuk diteliti atau mungkin memiliki minat intrinsik (*intrinsic interest*). Sebuah studi kasus intrinsik berfokus untuk memahami lebih banyak tentang individu, kelompok, peristiwa, atau organisasi tertentu sehingga penelitian ini bukan untuk menguji atau menciptakan teori umum ataupun mengadopsi temuan penelitian ke berbagai populasi yang lebih luas. Fokus penelitian ini adalah komunikasi disabilitas dan inklusi dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu, studi kasus kualitatif intrinsik dirancang untuk menggambarkan kasus-kasus yang tidak biasa.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ONNI House Surabaya dan Destiny Learning Center yang berada di Surabaya, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini berdasarkan bentuk kolaborasi yang terjalin antara Café ONNI House Surabaya dengan Destiny Learning Center dalam perayaan Anniversary ke-4 pada Agustus 2023 lalu, kemudian dilanjutkan dengan pemberian kesempatan magang bagi penyandang *down syndrome* untuk kembali berperan kerja menjadi *waitress* pada Oktober—Desember 2023.

1.8.3 Subjek Penelitian

Metode penelitian studi kasus menjadikan bukti empiris dalam bentuk kasus tertentu secara mendalam menjadi capaian penelitian sehingga memerlukan informan sebagai subjek penelitian yang mewakili keseluruhan fokus penelitian. Informan yang akan menjadi subjek pada penelitian ini, di antaranya:

1. Dua orang representatif organisasi dari Café ONNI House Surabaya;
2. Dua orang karyawan tetap (non-disabilitas) dari Café ONNI House Surabaya yang turut mendampingi *waitress down syndrome* pada saat kolaborasi berlangsung;

3. Dua orang berkebutuhan khusus murid dari Destiny Learning Center yang berperan kerja sebagai *waitress* selama program;
4. Dua orang fasilitator atau yang mendampingi penyandang *down syndrome* dari Destiny Learning Center;
5. Dua orang pelanggan Café ONNI House Surabaya yang hadir atau melakukan transaksi pada event kolaborasi: Anniversary ke-4 Café ONNI House Surabaya dan/atau Program Magang pada Oktober—Desember 2023.

1.8.4 Jenis Data

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak dapat diukur dengan angka. Data penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data yang berbentuk kata dan verbal, diperoleh dari hasil wawancara berupa transkrip wawancara yang telah direkam, menggunakan data primer dan data sekunder.

1.8.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan langsung, berasal dari narasumber untuk diwawancara sebagai informan dan dilakukan observasi langsung karena memiliki hubungan dengan masalah penelitian. Data tersebut diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, di mana subjek penelitian ini merupakan: pemilik organisasi atau yang mewakili sebagai representatif Café ONNI House Surabaya, karyawan tetap (non-disabilitas) dari Café ONNI House Surabaya, fasilitator dari Destiny Learning Center, pelanggan atau konsumen yang melakukan transaksi pada kolaborasi berlangsung, serta penyandang *down syndrome* murid dari Destiny Learning Center yang berperan sebagai *waitress* dalam kolaborasi Anniversary ke-4 Café ONNI House Surabaya dan Program Magang pada periode Oktober—Desember 2023.

1.8.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang hasilnya tidak didapatkan secara mandiri oleh peneliti, tetapi didapatkan dengan riset ataupun melalui dokumen yang sudah ada sebelumnya (Marzuki, 2000). Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui data normatif, data empiris, berasal dari buku, jurnal, artikel, atau internet yang memiliki relevansi dengan disabilitas intelektual, proses komunikasi antara *waitress* dengan pelanggan, bentuk komunikasi organisasi, serta hambatan komunikasi disabilitas sebagai topik penelitian. Data sekunder juga akan diperoleh dari dokumen yang ada di Destiny Learning Center dan ONNI House Surabaya selama masa kolaborasi berlangsung.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

1.8.5.1 Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada para informan sebagai subjek penelitian. Menurut Yin (2015), wawancara mendalam merupakan bentuk wawancara yang dilakukan dalam latar yang santai sehingga wawancara tidak memiliki struktur yang pasti dan bersifat terbuka. Metode ini dilakukan untuk menggali informasi kepada subjek penelitian dengan menanyakan pertanyaan *open-ended* atau pertanyaan tentang pengalaman yang dialami, serta opini subjek tentang pengalaman tersebut. Peneliti akan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada informan yang menjadi subjek penelitian. Sesuai dengan lembaga dan narasumber yang relevan, wawancara dapat dilakukan secara tatap muka langsung atau melalui percakapan *online* dengan menggunakan pertanyaan yang bersifat terbuka (*open-ended questions*).

1.8.5.2 Observasi Data

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengamati dan mencatat secara sistematis mengenai gejala atau kegiatan dalam suatu kasus yang sedang diteliti (Marzuki, 2000). Teknik pengumpulan data ini bertujuan untuk mendapatkan data dengan cara mengamati objek yang bisa berupa: lokasi, aktivitas, objek fisik, atau rekaman visual. Dengan menggunakan teknik observasi, penelitian dapat memeriksa dan menguji validitasnya terkait suatu peristiwa atau aktivitas individu (Nugrahani, 2014).

Peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan atau observasi, di mana mencatat informasi berdasarkan apa yang dilihat selama penelitian (Gulo, 2002). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi yang tidak terstruktur, di mana peneliti mengacu pada observasi secara langsung dan melalui pedoman yang telah disiapkan terlebih dahulu. Observasi data juga dilakukan pada data yang ditemukan melalui studi literatur ataupun penelusuran internet.

1.8.6 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan langkah dalam menyusun data, mengatur data-data dalam suatu pola, kategori, dan unit informasi dasar yang memungkinkan identifikasi tema dan pembentukan hipotesis kerja sesuai dengan temuan yang ada dalam data. Rangkaian analisis data yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman (1994) secara komprehensif menunjukkan tahapan, mulai dari: (1) *putting information into different arrays* (mengatur informasi), (2) *making a matrix of categories and placing the evidence within such categories* (membuat matriks kategori dan menempatkan bukti), (3) *creating data displays—flowcharts and other graphics—for examining the data* (membuat tampilan data menjadi diagram), (4) *tabulating the frequency of different events* (membuat tabel frekuensi peristiwa), (5) *examining the complexity of such tabulations and their relationships by calculating second-order numbers such as mean and variances* (menyelidiki kompleksitas tabel

dan hubungannya), hingga (6) *putting information in chronological order or using some other temporal scheme* (mengatur informasi dalam urutan kronologis).

Melalui serangkaian aktivitas analisis data tersebut, penelitian dengan data kualitatif dapat disederhanakan agar lebih mudah untuk dipahami (Rahardjo, 2017). Miles dan Huberman (1994) kemudian mengorganisasikan teknik analisis data menjadi tiga langkah, yakni pengkodean data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Maka dari itu, pengumpulan data harus diatur dengan baik sebelum analisis data dapat dimulai. Dalam penelitian studi kasus, Stake (1995) menunjukkan 4 (empat) jenis analisis data dan penjelasannya, yaitu:

Pengumpulan Kategori	Peneliti menggali informasi penting dari kumpulan data untuk menganalisis dan menemukan pola dan makna yang dapat membantu proses persiapan penelitian.
Reduksi Data	Peneliti memberikan istilah atau label pada hasil penelitian untuk mengidentifikasi tema-tema atau klasifikasi yang muncul dari data analisis. Peneliti juga melakukan beberapa interpretasi data, seperti mengidentifikasi peran atau memberi nama pada informan atau subjek penelitian, mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor pendorong.
Membentuk Pola	Peneliti membuat pola dan mencari kesepadanan antara dua atau lebih kategori. Dilakukan dengan menggunakan tabel yang menunjukkan hubungan antara dua kategori.
Penyajian Data	Tahapan ini melibatkan penyajian hasil penelitian sesuai dengan kategori atau pengelompokkan yang telah dilakukan. Data yang dipresentasikan

	oleh peneliti dalam tahap ini berbentuk narasi teks untuk mengkomunikasikan semua data lapangan, termasuk dokumentasi, hasil observasi, dan wawancara yang telah dianalisis untuk menghasilkan deskripsi.
Verifikasi dan Generalisasi Naturalistik	Dengan menganalisis data yang dikumpulkan dari orang-orang di suatu kasus, peneliti dapat membuat generalisasi yang dibentuk sebagai gambaran kasus lebih mendalam.

Tabel 1.1 Jenis Analisis Data Studi Kasus

Persiapan dalam menganalisis data dari penelitian studi kasus adalah dengan memiliki strategi analisis yang baik. Selain itu, Yin (2003) mengulas penelitian studi kasus dengan tiga metode untuk menganalisis data, termasuk (1) penjodohan pola, yang menggunakan logika untuk membandingkan pola yang ditemukan dalam data empiris dengan pola yang diprediksi, atau sejumlah prefiksi alternatif guna memperkuat validitas penelitian; (2) pembuatan eksplanasi yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang kasus yang diteliti; dan (3) analisis deret waktu yang umumnya diterapkan dalam studi kasus dengan pendekatan atau kuasi eksperimen.

1.8.7 Kualitas Data

Metode studi kasus digunakan untuk mengevaluasi kualitas data penelitian ini. Metode ini memerlukan verifikasi menyeluruh melalui triangulasi dan *member check* (Stake, 1995). Dalam memverifikasi kualitas data, penggunaan triangulasi informasi mengacu pada upaya mencari berbagai sumber informasi yang berkaitan langsung dengan kondisi data dalam pengembangan studi kasus. Kualitas data diuji berdasarkan empat kriteria, yakni kredibilitas, transferabilitas, kebergantungan, dan kepastian. Kredibilitas diuji melalui pengamatan, penelitian, triangulasi, pengecekan anggota, dan kecakupan referensial.