

BAB V

PENUTUP

Bagian kelima pada penelitian ini mendeskripsikan simpulan, implikasi penelitian yang memiliki kaitan dengan teoretis, praktis, dan sosial, serta rekomendasi dari hasil penelitian. Simpulan akan menjawab permasalahan yang menjadi tujuan dari penelitian ini: mendeskripsikan strategi komunikasi organisasi ONNI House Surabaya menerjemahkan inklusivitas dalam lingkup organisasi dengan melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang sebagai *waitress*. Bagian implikasi akan menguraikan bagaimana hasil penelitian ini bisa memberikan kontribusi dari segi teoretis, praktis, dan sosial. Bagian keterbatasan penelitian akan menjelaskan bagaimana penelitian ini masih perlu dikembangkan untuk kajian Ilmu Komunikasi yang lebih mendalam. Terakhir, bagian rekomendasi berisi uraian mengenai hal-hal yang diharapkan bagi pihak terkait, serta penelitian serupa yang akan datang.

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi kasus dan proses analisa data menggunakan teknik pencocokan pola mengenai koorientasi organisasi dalam strategi komunikasi, ditemukan hasil penelitian terhadap bagaimana strategi komunikasi organisasi ONNI House Surabaya melibatkan penyandang *down syndrome* untuk magang sebagai *waitress*. Temuan tersebut adalah:

Pertama, perencanaan strategi komunikasi yang dilakukan oleh ONNI House Surabaya terbagi menjadi 3 (tiga) konsep, yaitu aliran informasi, gagasan, dan pesan. Fungsi aliran informasi yang diterapkan ONNI House Surabaya adalah dengan menyadari pentingnya membagikan informasi kepada anggota organisasi terkait rencana program, memahami pola penyebaran informasi yang diterapkan dengan pola vertikal, dan memberikan kesempatan setiap pihak untuk terlibat dalam proses pendistribusian informasi. Penerapan aliran informasi ini didukung oleh partisipasi anggota organisasi dalam meningkatkan kualitas komunikasi, yakni dengan

melakukan beberapa teknik, seperti mengatur arus informasi (*regulating information flow*), empati (*empathy*), pengulangan (*repetition*), menyederhanakan bahasa (*simplifying language*), dan menyimak secara efektif (*effective listening*). ONNI House Surabaya mengatur arus informasi terpusat dengan pola vertikal yang diwujudkan dengan komunikasi ke bawah, yakni mulai dari jabatan yang lebih tinggi ke lebih rendah, seperti pada proses perencanaan kegiatan yang didiskusikan secara matang pada tim struktural. Dengan pola aliran informasi ini, ONNI House Surabaya menentukan seluruh stafnya untuk terlibat sebagai pendamping dengan pembagian sebagai berikut: Marketing Communication Officer dan Tim Kreatif lainnya untuk mengatur jadwal *training* hingga pelaksanaan program; Supervisor dan *Captain Kitchen* akan menjadi tutor untuk mengajari orang berkebutuhan khusus selama *training*; serta Tim Operasional, termasuk Floor dan Staf lainnya yang bertugas untuk mendampingi penyandang *down syndrome* melayani pelanggan selama program.

Penerapan inklusivitas dilakukan dengan upaya menyesuaikan kapabilitas orang berkebutuhan khusus, penetapan kebijakan yang dilakukan untuk program ini, yakni pengadaan menu khusus, penyesuaian jam kerja, penempatan ruang istirahat, dan penghitungan bagi hasil program kolaborasi. Kebijakan organisasi yang ditetapkan untuk program kolaborasi bertujuan memudahkan *waitress* penyandang *down syndrome* ketika nantinya menyelesaikan magang di ONNI House Surabaya. Dari apa yang dilakukan oleh ONNI House Surabaya, secara tidak langsung sikap inklusif ditunjukkan dengan menciptakan lingkungan dari semua latar belakang, termasuk di sini adalah penyandang *down syndrome* untuk bisa merasa dihargai dan diberdayakan. Pada pelaksanaannya, ONNI House Surabaya memberikan sikap empati dengan terus mendampingi *waitress down syndrome* dan memahami bagaimana kapabilitas mereka dalam melaksanakan program magang sebagai *waitress*. Keterbukaan komunikasi yang terjalin di ONNI House Surabaya juga menjadi dasar organisasi ini termasuk mengusahakan lingkungan kerja yang inklusif.

Kedua, pelaksanaan strategi komunikasi yang dilakukan ONNI House Surabaya terbagi menjadi 2 (dua) konsep, yakni mulai dari perumusan dan pengembangan program. Perancangan pelaksanaan komunikasi yang dilakukan adalah dengan melakukan beberapa penyesuaian, seperti pemilihan menu yang dicetak khusus selama program, pemberian *name tag*, pelatihan intensif pra kegiatan (*training*), meningkatkan kuantitas interaksi, *briefing* rutin, penerapan *reward and punishment*, penggunaan metode *roleplay*, hingga repetisi pertanyaan untuk membantu orang berkebutuhan khusus mengingat apa yang sudah dipelajari. Seiring dengan melaksanakan perumusan komunikasi yang sudah didiskusikan, berikut merupakan upaya pengembangan program yang dilakukan oleh ONNI House Surabaya, di antaranya: menjalin kontrak dengan pihak eksternal untuk meningkatkan interaksi dan *awareness* mengenai isu disabilitas; peninjauan implementasi program dengan pendampingan bagi *waitress* berkebutuhan khusus; menerima setiap kritik, saran, dan masukan yang didapatkan dari komentar pelanggan untuk dijadikan evaluasi; serta membangun narasi di media mengenai program yang sedang berlangsung dengan memaksimalkan penggunaan media sosial Instagram dan WhatsApp.

Ketiga, evaluasi strategi komunikasi yang dilakukan ONNI House Surabaya terbagi menjadi 2 (dua) konsep, yakni peninjauan secara internal dan eksternal. Secara internal, ONNI House Surabaya menyelenggarakan *weekly meeting* untuk mendiskusikan program yang dijalankan, serta menyamakan maksud dan tindakan yang harus dilaksanakan selama penyelenggaraan program. Tidak terdapat evaluasi secara formal, tetapi ONNI House Surabaya selalu menyampaikan secara langsung ketika pelaksanaan program apabila ada hal yang keliru atau perlu diperbaiki. Secara eksternal, ONNI House Surabaya telah menjalin *partnership* dengan Socioworks sebagai vendor media sosial yang memudahkan *men-tracking* komentar pelanggan. Banyaknya wawancara yang masuk juga memunculkan pemberitaan di media, seperti Jawa Pos, Kompas.com, Konde.co, IDN Times, dan Berita Surabaya.

5.2 Implikasi Penelitian

5.2.1 Implikasi Teoretis

Penelitian ini mengkaji teori yang berkaitan dengan koorientasi organisasi dalam strategi komunikasi organisasi, baik secara internal, maupun eksternal yang berfokus untuk mengupayakan misi dan tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan penjelasan dan pengetahuan tentang studi kasus mengenai strategi komunikasi diterapkan oleh organisasi yang ingin menerapkan inklusivitas di lingkungan kerja. Penelitian ini dapat membantu memberikan penjelasan dengan tahapan yang mungkin dilakukan untuk menentukan strategi komunikasi organisasi ketika menerapkan lingkungan inklusif, terutama apabila melibatkan orang berkebutuhan khusus untuk ambil bagian dalam tanggung jawab kerja. Sesuai dengan Teori Koorientasi Organisasi, ONNI House Surabaya mengembangkan pola-pola komunikasi yang dijalin dalam organisasi untuk memaksimalkan pelaksanaan program kolaborasi dengan orang berkebutuhan khusus. Pada pelaksanaannya, ONNI House Surabaya juga menerapkan konsep strategi komunikasi melalui pendekatan yang dirancang untuk mengelola dan memfasilitasi aliran informasi, gagasan, dan pesan dalam organisasi.

5.2.2 Implikasi Praktis

Implikasi praktis yang ditemukan dalam penelitian ini adalah implementasi dari proses strategi komunikasi untuk bisa menerapkan metode efektif ketika melakukan kerja sama dengan orang berkebutuhan khusus yang diinisiasi oleh ONNI House Surabaya. Dalam penelitian ini, koordinasi/*briefing* internal organisasi, komunikasi partisipatif, dan perencanaan strategi komunikasi merupakan hal utama yang berperan penting dalam menentukan metode efektif untuk perencanaan strategi komunikasi. Dengan begitu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi badan usaha, perusahaan, ataupun organisasi lain yang ingin menerapkan inklusivitas dalam

lingkungan kerja di perusahaan. Hal ini berkaitan juga dengan memberikan tahapan yang perlu dilakukan untuk menetapkan strategi yang bisa dilakukan organisasi dalam upaya melibatkan penyandang disabilitas dalam dunia kerja.

5.2.3 Implikasi Sosial

Implikasi sosial dari hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya strategi komunikasi dalam organisasi yang melibatkan orang berkebutuhan khusus dapat menumbuhkan sikap adaptif, empati, dan rasa tanggung jawab sosial untuk saling mendukung akan keterbukaan ruang bagi penyandang disabilitas, terlebih bagi orang berkebutuhan khusus. Penelitian diharapkan dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat secara luas, khususnya bagi lembaga, organisasi, atau perusahaan yang ingin menerapkan inklusivitas dan/atau organisasi yang bergerak di bidang sejenis untuk melibatkan penyandang disabilitas dalam dunia kerja.

5.3 Saran Penelitian

Sejumlah saran yang dapat diajukan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mencari tahu secara lebih detail mengenai kebutuhan dan cara berkolaborasi dengan orang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas apabila nantinya akan menjalankan program serupa. Hal ini dilakukan untuk melakukan persiapan material yang lebih fokus untuk memudahkan pihak yang diajak kolaborasi sehingga dapat maksimal ketika menjalankan program.
- b. Memunculkan konsep organisasi inklusif yang lebih serius dengan menambah kuantitas jumlah pelibatan penyandang disabilitas dan durasi kerja. ONNI House Surabaya bisa menambah hari program magang, memperbanyak durasi kerja (misal, satu *shift* kerja penuh), memberikan gaji atau insentif setara magang sesuai kebijakan

- pemerintah, dan membuka kesempatan *full-time* untuk melibatkan penyandang disabilitas dalam dunia kerja profesional.
- c. Penyusunan jadwal evaluasi rutin secara lebih formal dan tertata yang dilakukan dalam internal organisasi sehingga capaian atau evaluasi lainnya bisa terdata dengan baik. Apabila menerapkan evaluasi berkala, organisasi akan memiliki *minutes of meeting* (MoM) yang jelas untuk pelaporan kegiatan dan bahan pengembangan untuk kegiatan berikutnya.
 - d. Penelitian berikutnya dapat membahas dari sudut pandang pihak eksternal untuk mendapatkan jawaban apakah strategi komunikasi yang dilakukan ONNI House Surabaya telah efektif dalam melakukan program kolaborasi untuk melibatkan penyandang *down syndrome* magang sebagai *waitress*. Hal tersebut kemudian bisa dijadikan acuan apabila ingin melaksanakan program serupa.
 - e. Membahas dari sisi pihak lembaga orang berkebutuhan khusus juga penting untuk melihat lebih detail metode yang digunakan ketika ingin menerapkan lingkungan kerja inklusif. Apabila lebih menekankan pada sisi humanis dengan mengedepankan konsep inklusif, penelitian berikutnya dapat menjelaskan bagaimana interaksi pegawai organisasi dengan penyandang disabilitas, cara fasilitator atau pendukung program dalam mengakomodir penyandang disabilitas, apa saja langkah yang dilakukan untuk mengatasi tantrum/sikap tidak terduga lain dari penyandang *down syndrome*, bagaimana mekanisme *reward and punishment* yang diberikan, hingga melihat apakah terdapat dukungan berupa afirmasi positif untuk mendukung peran kerja *waitress* berkebutuhan khusus.

5.4 Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini, terdapat keterbatasan yang menimbulkan gangguan dan hasil penelitian belum sempurna sehingga perlu dikembangkan lebih lanjut ke depannya. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah

keterbatasan kemampuan peneliti untuk mengonfirmasi lebih dalam terkait strategi komunikasi yang dilakukan oleh ONNI House Surabaya dalam memberikan pelatihan kepada penyandang *down syndrome* untuk bisa melayani pelanggan karena perbedaan kemampuan pemahaman bahasa. Menanggapi hal tersebut, peneliti tetap melakukan konfirmasi ke Destiny Learning Center sebagai lembaga yang menaungi orang berkebutuhan khusus. Proses konfirmasi juga dilakukan dalam penelitian, di mana ingin melihat perspektif dari Destiny Learning Center ketika dilibatkan pada program kolaborasi untuk magang orang berkebutuhan khusus dan penyandang *down syndrome* sebagai *waitress* di ONNI House Surabaya.