

Komunikasi Pemberdayaan Bagi Karyawan Disabilitas

Reza Dwi Muthia, Maman Chatamallah

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

muthiarezadwi@gmail.com, maman.chatamallah@unisba.ac.id

Abstract—Sunyi House Of Coffee and Hope is a Coffeeshop located in the city of Jakarta. West Java since 2019, has a vision of becoming one of the Coffeeshop that empowers or employs employees with disabilities. With the main value of inserting sign language in various ways as a characteristic of the Coffeeshop. This research is entitled "Empowerment Communication for Employees with Disabilities". The purpose of this study is to find out how the implementation and communication constraints of Sunyi House of Coffee and Hope for employees with disabilities. The method used in this research is a qualitative method with a case study approach using a constructivist paradigm that aims to determine the implementation and communication constraints of Sunyi House of Coffee and Hope. Supporting data for this study were obtained through interviews with the main informants of this study, namely the disability employees of Sunyi House of Coffee and Hope and the second key informant here were consumers from Sunyi House of Coffee and Hope. Data collection techniques used in this study were through interviews, documentation, and also literature study. The results of this study indicate that the implementation of communication by Sunyi House of Coffee and Hope has used the theory of interpersonal communication from Joseph A. Devito, which consists of eight indicators. Namely source-recipient, message, media, interference, feedback, context, ethics, and competence. Judging from the communication implementation carried out by Sunyi House of Coffee and Hope, in the process of delivering the message, there are already indicators that exist in Joseph A. Devito's interpersonal communication theory. Although in the process of delivery there are disturbances such as a lack of understanding of sign language, but Sunyi House of Coffee and Hope can handle it quite well.

Keywords— *Communication, Empowerment, Persons with Disabilities*

Abstrak—Sunyi House Of coffee and Hope merupakan salah satu Coffeeshop yang berlokasi di Kota Jakarta. Jawa Barat sejak tahun 2019, mempunyai visi menjadi salah satu Coffeeshop yang memperdayakan atau memperkerjakan karyawan disabilitas. Dengan nilai utama menyisipkan bahasa isyarat dalam berbagai hal sebagai ciri khas dari Coffeeshop tersebut. Penelitian ini berjudul "Komunikasi Pemberdayaan Bagi Karyawan Disabilitas". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi dan kendala komunikasi yang dilakukan Sunyi House Of Coffee and Hope bagi karyawan penyandang disabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan menggunakan paradigma konstruktivis yang bertujuan untuk mengetahui implementasi

dan kendala komunikasi yang dilakukan Sunyi House Of Coffee and Hope. Data penunjang penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan informan utama penelitian ini yaitu karyawan disabilitas Sunyi House Of Coffee and Hope dan key informan yang kedua disini yaitu konsumen dari Sunyi House Of Coffee and Hope. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, dokumentasi, dan juga studi pustaka. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa implementasi dari komunikasi yang dilakukan Sunyi House Of Coffee and Hope ini sudah menggunakan teori komunikasi interpersonal dari Joseph A. Devito, yang terdiri dari delapan indikator. Yaitu sumber-penerima, pesan, media, gangguan, umpan balik, konteks, etika, dan kompetensi. Dilihat dari implementasi komunikasi yang dilakukan Sunyi House Of Coffee and Hope ini, dalam proses penyampaian pesannya sudah terdapat indikator-indikator yang ada dalam teori komunikasi interpersonal Joseph A. Devito. Meskipun dalam proses penyampaiannya terdapat gangguan seperti kurang pemahamannya bahasa isyarat, tetapi Sunyi House Of Coffee and Hope ini dapat menanggulangnya dengan cukup baik.

Kata Kunci—*Komunikasi, Pemberdayaan, Penyandang Disabilitas*

I. PENDAHULUAN

Kecacatan (Disabilitas) bagi sebagian orang merupakan suatu masalah yang berat serta dapat menghambat cita-cita dan aktivitas. Permasalahan yang dihadapi penyandang disabilitas bukan hanya masalah psikologis seperti rendah diri, merasa tidak mampu dan tidak berdaya, menutup diri dan tidak percaya diri untuk bergaul di tengah kehidupan masyarakat bahkan sebagian dari mereka ingin mengakhiri hidup mereka saja, karena sering kali mereka mendapat perlakuan yang berbeda ketika ia di tengah masyarakat yang membuat mereka sangat menderita menjalani hidup dengan keadaannya. Mereka bahkan di hina dan diragukan apapun yang mereka lakukan.

Sebagai makhluk sosial yang selalu berhubungan dengan orang lain maka komunikasi adalah salah satu sarana untuk terkoneksi dengan orang disekeliling kita. Ada komunikasi yang bersifat verbal dan ada pula yang bersifat non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang terjadi dengan berbicara pada orang lain sedangkan non verbal adalah komunikasi yang terjadi melalui perantara atau media. Dalam komunikasi verbal maka

sangat penting untuk bisa menyusun kata-kata yang keluar dari mulut kita menjadi sebuah informasi yang dapat dimengerti, berguna dan menarik bagi orang lain. Komunikasi yang jelas akan membuat orang lain memperhatikan dan menghargai apa yang kita bicarakan. Adapun teknik berkomunikasi dengan baik. Diantaranya berbicara dengan efektif, berbicara penuh motivasi, berbicara untuk mendapat perhatian, dan berbicara melalui keinderaan.

Penyandang disabilitas ternyata belum mendapat hak untuk hidup setara seperti yang lain di Indonesia. Hasil pendataan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Departemen Sosial RI tahun 2008 (dalam Susiana dan Wardah, 2019) mengemukakan bahwa baru 25% penyandang disabilitas yang bisa bekerja baik di sektor formal dan informal. Dari jumlah tersebut sekitar 39,9% penyandang disabilitas bekerja sebagai petani, 32,1% sebagai buruh, 15,1% disektor jasa dan sisanya di perusahaan swasta maupun wiraswasta. Sebenarnya, beberapa perusahaan start up telah mulai memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas seperti Gojek, Thisable Entreprise dan Ojek Difa di Yogyakarta.

Salah satu upaya agar penyandang disabilitas mendapatkan hak dan kewajiban dalam hidupnya adalah dengan cara diberdayakan. Salah satu bentuk pemberdayaannya itu adalah dengan memberikan pelatihan keterampilan, contohnya dengan pelatihan keterampilan handicraft. Pada Sunyi House Of Coffee and Hope, terdapat 4 karyawan yang bekerja dan semuanya mengalami kecacatan/disabilitas. Oleh sebab itu, penulis tertarik dalam meneliti proses komunikasi non verbal yang dilakukan oleh penyandang disabilitas (tuna rungu dan tuna wicara) sebagai karyawan di Sunyi House Of Coffee and Hope Melihat kegiatan mereka setiap harinya sebagai karyawan dengan segala keterbatasannya, tentu membutuhkan pemahaman dengan cara yang khusus yang dimengerti satu sama lainnya.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, maka penulis mencoba untuk menguraikan “Bagaimana implementasi Komunikasi yang dilakukan Sunyi House of Coffee and Hope bagi Pemberdayaan Penyandang Disabilitas?”. Yang penulis uraikan dalam pokok-pokok bahasan seperti berikut:

1. Mengidentifikasi implementasi komunikasi yang dilakukan oleh Sunyi House of Coffee and Hope bagi karyawan penyandang disabilitas.
2. Mengidentifikasi kendala pada implementasi komunikasi yang dilakukan oleh Sunyi House of Coffee and Hope bagi karyawan penyandang disabilitas

II. LANDASAN TEORI

Proses komunikasi merupakan aspek penting, yang membedakannya dari strategi/ pendekatan pembangunan yang lainnya. Proses komunikasi *Linear* yang sangat penting di masa Orde Baru, menjadi tergeser dalam pemberdayaan masyarakat. Proses komunikasi *interaktif*,

dan bahkan proses komunikasi *transaksional* menjadi sangat urgen dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat. Di era reformasi banyak menuntut partisipasi masyarakat, maka pendekatan pemberayaan masyarakat dipandang paling sesuai dan relevan sebagai pendekatan pembangunan dengan proses-proses komunikasi yang menyertainya. Hal ini berarti berbagai kegiatan komunikasi yang terkait dengan penyelenggaraan pembangunan dengan pendekatan pemberdayaan masyarakat tersebut menjadi urgen untuk dikaji. Mengacu pada pengertian pemberdayaan yang diungkapkan oleh Ginanjar Kartasasmita (1997) terlihat bahwa komunikasi pemberdayaan masyarakat merupakan kajian komunikasi dalam kegiatan pembangunan yang menekankan pada pentingnya pelibatan masyarakat atau partisipasi masyarakat. Sehingga proses-proses komunikasi dalam pemberdayaan masyarakat, berbagai kegiatan lebih mementingkan masyarakat sebagai subyek yang memiliki berbagai sisi kemanusiaannya, baik berupa keinginan, cita-cita, daya, nilai-nilai, budaya dan peradaban, dan sebagainya.

Menurut Suharso dan Retnoningsih (2011), secara etimologis pemberdayaan berasal dari kata “daya” yang berarti kekuatan atau kemampuan. Bertolak dari pengertian tersebut, maka pemberdayaan dapat dimaknai sebagai suatu proses menuju berdaya, atau proses untuk memperoleh daya/kekuatan/kemampuan, dan atau dari pihak yang memiliki daya kepada pihak yang kurang atau belum berdaya (*Kamus Besar Bahasa Indonesia:2005*). Maka dari itu, pemberdayaan adalah sebuah proses dan tujuan. Proses pemberdayaan itu sendiri merupakan serangkaian kegiatan untuk memperkuat kekuasaan atau keberdayaan kelompok lemah dalam masyarakat, termasuk masyarakat-masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik atau disebut juga penyandang disabilitas. Tujuan adanya pemberdayaan itu sendiri adalah untuk merujuk pada keadaan atau hasil yang dicapai oleh sebuah perubahan sosial. yaitu masyarakat yang berdaya, memiliki kekuasaan atau mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik yang bersifat fisik, ekonomi, maupun sosial seperti memiliki kepercayaan diri, mampu menyampaikan aspirasi, mempunyai mata pencaharian, berprtisipasi dalam kegiatan sosial, dan mandiri dalam melakukan tugas-tugas kehidupannya.

Dapat disimpulkan, bahwa definisi pemberdayaan itu sendiri adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok/organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan seseorang. dalam hal kebutuhan ekonomi maupun kemampuan kerja seseorang. Sedangkan, dalam konteks penelitian yang peneliti angkat melalui pemberdayaan masyarakat disabilitas, adalah sebuah proses pemberian keterampilan untuk para karyawan penyandang disabilitas agar dapat berkesempatan kerja seperti orang pada umumnya.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi komunikasi yang dilakukan oleh Sunyi House of Coffee and Hope bagi karyawan penyandang disabilitas.

Proses komunikasi yang terjadi antara pemilik *Sunyi House Of Coffee and Hope* dalam pemberdayaan karyawan disabilitasnya berjalan dengan lancar dan cukup baik seperti yang diungkapkan oleh Mas Dhika selaku salah satu karyawan disabilitas *Sunyi House Of Coffee and Hope*. Mas Dhika sebagai perwakilan dari salah satu karyawan disabilitas *Sunyi House Of Coffee and Hope* mengungkapkan bahwa saat berkomunikasi dengan pemilik, maupun konsumen dari *Sunyi House Of Coffee and Hope* ini menggunakan bahasa isyarat sebisa mungkin agar dapat mudah dipahaminya.

Sejauh ini, di *Sunyi House Of Coffee and Hope* komunikasi yang terjadi antara konsumen dengan karyawan nya berjalan dengan lancar dan efektif meskipun terdapat gangguan dari eksternal maupun internal. Cara *Sunyi House Of Coffee and Hope* mengimplementasiannya yaitu dengan cara menggunakan bahasa isyarat. Di depan kasir tempat memesan menu, terdapat papan gambar bahasa isyarat yang dibuat untuk memudahkan konsumen berkomunikasi dengan karyawannya. Selain itu juga, jika konsumen ingin memesan konsumen tinggal menunjuk kearah menu yang ingin dipesan dan diperlihatkan kepada karyawan tersebut.

Proses komunikasi yang terjadi antara pemilik dengan karyawan disabilitas, maupun karyawan disabilitas dengan konsumen memiliki batasan. Seperti pemilik *Sunyi House Of Coffee and Hope* menggunakan bahasa isyarat sebisa yang ia pahami begitu juga konsumen yang datang menggunakan bahasa isyarat yang ia pahami. Komunikasi yang berjalan terus menerus sehingga pesan yang disampaikan baik dari pemilik, karyawan disabilitas, maupun konsumennya dapat dipahami.

B. Kendala pada implementasi komunikasi yang dilakukan oleh Sunyi House of Coffee and Hope bagi penyandang disabilitas.

Saat melakukan pemberdayaan, dalam proses komunikasi yang dilakukan baik dari pemilik, karyawan disabilitas, maupun konsumennya tentunya memiliki faktor yang mendukung dan juga faktor yang menghambat terjadinya proses komunikasi. Seringkali terjadi *miss communication* ataupun kesalahpahaman dalam menyampaikan pesan. Lain hal nya ketika sesama karyawan disabilitas berkomunikasi. Mereka beranggapan tidak ada faktor penghambat dalam proses berkomunikasi karena mereka merasa sudah sama-sama paham dengan bahasa isyarat yang mereka gunakan dalam berkomunikasi.

Dalam berkomunikasi dengan siapapun, sering terjadi kendala atau gangguan dari internal maupun eksternal. Terdapat gangguan yang terjadi ketika berkomunikasi langsung antara pemilik, konsumen dengan karyawan

disabilitasnya yaitu contohnya untuk karyawan tuli jika diajarkan pelatihan untuk barista ataupun ketika konsumen memesan menu jika mereka berbicara terlalu cepat karyawan tersebut sering kebingungan dan sulit mencerna materi ataupun pesan yang sedang diberikan, maka dari itu diharuskan juga mempelajari bahasa isyarat. Ketika pelatihan berjalanpun, menggunakan bahasa isyarat . Sedangkan untuk konsumen ketika ingin memesan menu terdapat papan yang berisi petunjuk bahasa isyarat untuk memudahkan konsumen.

IV. KESIMPULAN

Proses komunikasi yang dilakukan karyawan disabilitas *Sunyi House Of Coffee and Hope* menggunakan model komunikasi dari Joseph. A. Devito. Bentuk komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi interpersonal dengan merujuk pada tidak ada batasan dalam berkomunikasi. Pemilik dan pengelola *Sunyi House Of Coffee and Hope* ketika berkomunikasi dengan karyawan disabilitas harus berusaha lebih keras dibandingkan dengan yang lainnya. Baik dalam memahami apa yang disampaikan hingga sedikit banyak harus memiliki pengetahuan tentang bahasa isyarat yang digunakan. Oleh karena itu, dapat peneliti simpulkan secara sistematis bahwa karyawan disabilitas mengirim pesan (berupa symbol baik dengan bahasa isyarat, gerak bibir, maupun gerak tubuh), selanjutnya pemilik dan pengelola ataupun konsumen dari *Sunyi House Of Coffee and Hope* ini menerima pesan sebisa mereka pahami. Pemilik, pengelola, ataupun konsumen *Sunyi House Of Coffee and Hope* ini mengirim pesan kembali (berupa symbol baik dengan bahasa isyarat, gerak bibir, maupun gerak tubuh) karyawan disabilitasnya pun menerima kembali dan memahami sebisa kemampuan mereka sendirinya, kemudian mengirim pesan lagi. Dan begitu pun seterusnya proses komunikasi yang terjadi sehingga kedua belah pihak akhirnya sepakat dengan pesanan yang diterimanya sudah sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Seiring komunikasi yang terjadi, sering terjadi kendala atau hambatan maupun gangguan yang terjadi. Antara lain terjadinya perbedaan bahasa yaitu bahasa isyarat yang mengakibatkan kesalahpahaman dalam mengartikan pesan. Akan tetapi, pemberdayaan karyawan disabilitas yang dilakukan *Sunyi House Of Coffee and Hope* ini mengakibatkan hal positif seperti saling menghargai dan memahami komunikasi dan mereka memiliki cara sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Devito, J.A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan : Karisma Publishing Group
- [2] Kartasasmita, G. (1997). *Pemberdayaan Masyarakat: Konsep Pembangunan yang Berakar pada Masyarakat*. Universitas Gajah Mada: Yogyakarta.
- [3] *KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)*. (2005). Jakarta: PT (Persero) Penerbitan dan Percetakan
- [4] Suharto & Retnoningsih, A. (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Widya Karya: Semarang

- [5] Susiana & Wardah. (2019). *Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Mendapatkan Pekerjaan di BUMN*. Jurnal Hukum, Vo.15, No. 2. Universitas Diponegoro