



Dampak Keterlibatan Penyandang Disabilitas Dalam Operasional Kafe Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Persepsi Masyarakat Inklusi Sosial (Studi Penelitian : Sunyi, House Of Coffeee & Hope Jakarta)

Muhammad Badrudin¹, Asep Parantika²

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Nasional

Abstract

Received: 06 November 2024
Revised : 12 November 2024
Accepted: 18 November 2024

People with disabilities face socio-economic barriers, including limited access to resources, and 8.5% of Indonesia's population, including 22.97 million elderly people, need support. Cafés can contribute to social inclusion by providing social spaces for people with disabilities to gather and share experiences. This research uses qualitative research to understand the phenomenon of behavior, motivation, and action. Integrating people with disabilities in café operations can create a more inclusive environment, expand opportunities, and stimulate positive changes in people's perceptions of social inclusion. Social engagement, especially in coffee shop operations, can positively impact customer happiness and overall image. However, challenges such as negative attitudes, limited access to information and services, and socioeconomic issues must be overcome.

Keywords: *People with Disabilities, Coffee Shop, Social Inclusion*

(*) Corresponding Author:

badrudinmuhammad@gmail.com

How to Cite: Badrudin, M., & Parantika, A. (2024). Dampak Keterlibatan Penyandang Disabilitas Dalam Operasional Kafe Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Persepsi Masyarakat Inklusi Sosial (Studi Penelitian : Sunyi, House Of Coffeee & Hope Jakarta). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14543732>

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Penyandang disabilitas menghadapi hambatan sosial-ekonomi, termasuk keterbatasan akses terhadap sumber daya. 8,5% populasi Indonesia, termasuk 22,97 juta orang lanjut usia, membutuhkan dukungan. Mereka membutuhkan pekerjaan untuk menghidupi diri mereka sendiri dan berkontribusi kepada masyarakat, namun menghadapi tantangan dalam mencari dan mendapatkan pekerjaan. Inklusi sosial mendorong partisipasi, termasuk penyandang disabilitas, dan sektor kafe dapat berkontribusi dalam hal ini dengan menyediakan ruang sosial untuk berkumpul dan berbagi pengalaman.

Sunyi Coffee, sebuah kafe di Jakarta, mempromosikan inklusi sosial dengan menawarkan kesempatan kerja bagi para penyandang disabilitas. Kafe yang didirikan oleh Mario Gultom dan Almas Nizar ini merupakan kafe bertema kemanusiaan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan persepsi masyarakat tentang inklusi sosial. Dengan mengakui kontribusi mereka yang setara kepada masyarakat, kafe ini bertujuan untuk menciptakan tempat kerja yang ramah dan inklusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya: perilaku,

motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Wawancara semiterstruktur, semacam wawancara mendalam, dimaksudkan untuk mengungkap isu-isu yang lebih kompleks dan terbuka (Sugiyono, 2012). Peneliti memiliki kesempatan untuk menggali lebih dalam tanggapan setiap informan terhadap suatu pertanyaan dengan menggunakan wawancara semi-terstruktur.

Penelitian ini dilakukan di *Sunyi, House of Coffeee & Hope* Jakarta yang berada di Jalan Barito 1 No. 31, Kramat Pela, Kec Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. 12130.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap analisis yang dilakukan peneliti adalah mengamati pola perilaku seseorang dan menyiapkan daftar pertanyaan untuk wawancara, mengumpulkan informasi dan menganalisis data milik peneliti sendiri. Untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang kafe dan cara kafe mengatasi tantangan dan hambatan yang dihadapi cafe dalam melibatkan orang disabilitas dalam operasional mereka

Pertama, siapkan daftar pertanyaan wawancara berdasarkan fokus survei mengetahui pendapat masyarakat tentang kafe dan cara kafe mengatasi tantangan dan hambatan yang dihadapi cafe dalam melibatkan orang disabilitas dalam operasional mereka. Untuk informan kunci, peneliti mewawancarai pemilik *Sunyi, House of Coffee, dan Hope* Jakarta. Untuk mendukung informan, peneliti mewawancarai tiga karyawan *Sunyi, House of Coffee & Hope* Jakarta.

Wawancara peneliti dilakukan secara bertahap. Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara mendalam berupa pencarian sumber informasi dan observasi non partisipatif di lapangan, yang kemudian peneliti analisis. Agar penelitian lebih obyektif dan data lebih akurat, peneliti mencari lebih banyak informan dengan melakukan wawancara mendalam, dimana tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang benar dari sumber informasi yang dapat dipercaya. Selain itu, peneliti juga mewawancarai informan pendukung yang masih terlibat dalam fokus penelitian ini untuk mengetahui lebih jauh pendapat masyarakat tentang kafe dan cara kafe mengatasi tantangan dan hambatan yang dihadapi cafe dalam melibatkan orang disabilitas dalam operasional mereka.

Untuk itu, agar wawancara ini lebih sistematis dan terarah, maka peneliti membagi kedalam tiga pembahasan. Yaitu :

1. Hasil Penelitian
2. Deskripsi Identitas Penelitian
 - a. Identitas Informan Kunci
 - b. Identitas Informan pendukung
3. Pembahasan Selanjutnya, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan tahapan tahapan dalam melakukan observasi, dimana tahapan observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:
 1. Mendatangi *Sunyi, House of Coffee & Hope* Jakarta untuk mewawancarai pemilik kafe
 2. Mendatangi *Sunyi, House of Coffee & Hope* Jakarta untuk mewawancarai

3. Mengetahui pandangan masyarakat terhadap kafe yang mempraktikkan inklusi sosial, khususnya dalam hal mempekerjakan penyandang disabilitas
4. Mengetahui elemen-elemen yang mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap kafe yang mempekerjakan penyandang disabilitas
5. Mengetahui dampak dari pelibatan penyandang disabilitas dalam operasional kafe terhadap pandangan masyarakat tentang inklusi sosial.
6. Mengetahui kesulitan dan hambatan yang dihadapi kafe ketika mengikutsertakan penyandang disabilitas ke dalam kegiatan operasional sehari-hari

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pengumpulan data tahap pertama: Data yang telah dikelompokkan kemudian dikelompokkan menjadi cerita-cerita sehingga membentuk rangkaian data yang signifikan sesuai dengan masalah penelitian. Nantinya, hasil observasi dan wawancara mendalam yang diperoleh disusun berdasarkan rumusan masalah mikro yang telah ditetapkan. Sehingga segala informasi yang diperoleh disesuaikan dengan yang diinginkan dengan merumuskan masalah.
2. Reduksi data tahap kedua : Klasifikasi dan reduksi data yaitu mengumpulkan informasi penting yang berkaitan dengan masalah penelitian, setelah itu data dikelompokkan menurut pokok permasalahan. Hasil observasi mendalam dan wawancara dikelompokkan menurut mediator informasi
3. Langkah ketiga Penyajian data (Data Display): Interpretasi data yaitu. penafsiran apa yang ditafsir informan tentang masalah yang diselidiki. . Setelah data terkumpul, data tersebut disesuaikan dengan perkataan informan dan susunan kata pada tugas yang telah disiapkan. Informasi yang terorganisir kemudian ditampilkan dengan jelas untuk memudahkan pemahaman.
4. Langkah Keempat Membuat Kesimpulan (Checking Kesimpulan): Menarik kesimpulan berdasarkan struktur cerita yang dibuat pada langkah ketiga sehingga dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan penelitian. Jika semuanya sudah terorganisir, maka terjadilah diskusi yang menyimpulkan masalah penelitian

Dari hasil observasi dan wawancara terhadap jauh pendapat masyarakat tentang kafe dan cara kafe mengatasi tantangan dan hambatan yang dihadapi cafe dalam melibatkan orang disabilitas dalam operasional mereka adalah

1. Penyandang disabilitas yang terlibat dalam operasional kafe dapat memberikan pengalaman yang unik dan berharga bagi pelanggan.
2. Dengan mengintegrasikan penyandang disabilitas dalam operasional kafe, dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, memperluas peluang bagi individu dengan disabilitas, dan merangsang perubahan positif dalam persepsi masyarakat terhadap inklusi sosial.
3. Menciptakan harmoni di antara karyawan dan membantu menghilangkan stigma terhadap disabilitas.
4. Untuk mengatasi hambatan dan tantangan karena melibatkan orang disabilitas dalam operasional adalah dengan mengelola tantangan ini dengan membuka peluang bisnis baru dan mendukung pertumbuhan keberlanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan Penyandang disabilitas merupakan kelompok yang sangat beragam dengan jenis dan derajat disabilitas yang berbeda-beda. Meskipun mereka dapat memberikan perubahan besar dalam kehidupan kerja, banyak dari mereka menghadapi tantangan dalam mencari pekerjaan dan mendapatkan pelatihan yang tepat.

Keterlibatan sosial, khususnya yang berkaitan dengan operasional kedai kopi, mempunyai dampak positif terhadap kebahagiaan pelanggan dan citra secara keseluruhan. Kafe yang mempekerjakan penyandang disabilitas, seperti Sunyi Coffee, dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan menawarkan kesempatan kerja yang sesuai dengan kemampuannya. Hal ini juga dapat mengubah pandangan masyarakat terhadap kemampuan dan kontribusi penyandang disabilitas dalam kehidupan sehari-hari.

Namun tantangan dan hambatan harus diatasi, termasuk sikap negatif, terbatasnya akses terhadap informasi dan layanan, serta masalah sosial ekonomi. Oleh karena itu, peran kafe dan industri lainnya dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendorong bagi penyandang disabilitas dinilai penting

SARAN

Penelitian ini menyarankan agar desain konten bisa lebih menarik dengan ide, khususnya konten video. Konten video yang ada masih dirasa kurang menghibur pelanggan. Saat ini, fitur scrolling sangat populer di komunitas online. Oleh karena itu, desain konten videonya seperti komedi pendek, namun tidak menghilangkan konsep dari brand Sunyi itu sendiri. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah menambah referensi penelitian brand awareness yang lebih luas dan memperbanyak topik penelitian tidak hanya melalui Instagram tetapi juga melalui media sosial lain yang tersedia, dan semoga penelitian selanjutnya dapat lebih lancar dan baik

Selain itu Kafe dapat bekerja sama dengan lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan untuk menciptakan program-program khusus yang mendukung pengembangan keterampilan penyandang disabilitas karena Individu dengan disabilitas perlu mendapatkan pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan keterampilan yang dibutuhkan dalam dunia kerja dan Kafe perlu terus mengevaluasi dampak inklusi sosial terhadap kepuasan pelanggan dan persepsi masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Berliana Adinda Lorenssa, M. A. (2020). Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, Vol. 8.
- ILO. (2015). *Pedoman ILO tentang PENGELOLAAN PENYANDANG DISABILITAS DITEMPAT KERJA*.
- Johnson, B. &. (2008). *Educational, Research, Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*, Boston: Pearson.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif/ penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong*, M.A. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Ra'is, D. U. (2018). PETA INKLUSI SOSIAL DALAM REGULASI DESA. *ISSN 2088-7469(Paper) ISSN 2407-6864 (Online)*, 7.
- Rawal, N. (2008). "Social Inclusion and Exclusion: A Review.". *Dhaulagiri Journal of Sociology and Anthropology* 2, 161-80.
- Sri Moertiningsih Adioetomo, D. M. (2014). *PERSONS WITH DISABILITIES IN INDONESIA Empirical Facts and Implications for Social Protection Policies*. Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. ALFABETA.
- YATIM, R. T. (2018). STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN MELALUI PEMBERDAYAAN PENYANDANG DISABILITAS CAFE MELLA HOUSE OF DONUTS.
- Zakaria, R. S. (2019). Perspektif Inklusi Sosial dalam UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa: Kebijakan dan Tantangan Implementasi. *JURNAL TRANSFORMASI SOSIAL*.