

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Warga Indonesia mempunyai hak, kedudukan, kewajiban, dan peran yang sama. Penyandang difabel pun mempunyai peran yang sama sebagai warga negara Indonesia yang tidak dibeda-bedakan dengan warga lainnya. Hal tersebut sesuai dengan sila-sila Pancasila yang terdapat pada sila ke-2 yang berisi Kemanusiaan yang adil dan beradab, dan pada sila ke-5 yang berisi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Selain itu juga terdapat pada Undang-undang dasar 1945, pasal 27 ayat 2 yang berbunyi setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Hal ini menunjukkan komitmen negara untuk memastikan bahwa semua warganya memiliki akses yang sama terhadap kesempatan untuk mencari nafkah dan memperoleh standar hidup yang layak. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah terhadap penyandang difabel, sehingga mereka juga dapat menikmati hak-hak mereka sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar. Pemerintah dan masyarakat, dapat memastikan bahwa penyandang difabel tidak hanya diakui hak-haknya tetapi juga dapat berpartisipasi secara penuh dan aktif dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu, sedangkan disabilitas yaitu merupakan kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris *disability* yang berarti cacar atau ketidakmampuan. Disabilitas memiliki beberapa jenis kebutuhan khusus antara lainnya yaitu disabilitas mental dan disabilitas fisik. Disabilitas mental terdapat beberapa lainnya, seperti mental tinggi dan mental rendah. Terdapat juga disabilitas fisik, teman-teman disabilitas yang terdapat kekurangan atau tidak berfungsinya beberapa bagian dari tubuh mereka. Teman-teman difabel tuli mempunyai kekurangan dalam hal pendengaran yang menyebabkan terhambatnya dalam berkomunikasi dengan masyarakat non-difabel. Teman-teman Tuli tidak hanya mengalami kekurangan dalam hal pendengaran sejak lahir, sehingga teman Tuli tidak mengetahui suara.

Bahasa isyarat adalah bahasa yang mengutamakan komunikasi manual seperti bahasa tubuh, dan gerak bibir. Bahasa isyarat merupakan suatu bahasa yang digunakan oleh teman-teman tuli untuk berkomunikasi, bahasa isyarat juga merupakan alat komunikasi bagi penggunanya untuk mengidentifikasi diri dan memperoleh sebuah informasi. Pada dasarnya bahasa isyarat terjadi melalui Gerakan tangan (gestur), dan dipersepsi melalui penglihatan (visual).

Bahasa isyarat terbagi dua jenis di Indonesia yang digunakan oleh teman-teman tuli. Bahasa isyarat tersebut yaitu, sibi (sistem bahasa isyarat Indonesia), dan bisindo (Bahasa isyarat Indonesia). Sibi adalah bahasa isyarat yang diadopsi dari *American Sign Language (ASL)*. bahasa isyarat yang satu ini biasa dipakai di sekolah luar biasa (SLB), untuk berkomunikasi antara guru dan siswa. Sibi tergolong sulit untuk teman-teman tuli saat berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari, Bahasa isyarat satu ini hanya menggunakan satu tangan saja. Bahasa isyarat selanjutnya adalah bisindo (bahasa isyarat Indonesia). Bisindo adalah bahasa yang biasa dipakai oleh teman-teman tuli

sejak dini, bahwa bisindo adalah bahasa yang alami dan mudah untuk dipahami sesama teman-teman tuli atau Ketika berkomunikasi dengan teman dengar. Bisindo mempunyai keunikan seperti adanya bahasa isyarat daerah, dengan adanya isyarat menggunakan bisindo dapat juga dipengaruhi oleh interaksi nilai-nilai daerah, Bahasa isyarat ini sangat mudah karena menggunakan dua tangan.

Menurut undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2016 tentang penyandang difabel, yang berbunyi pemenuhan kesamaan kesempatan terhadap penyandang difabel dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat, penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang difabel, termasuk penyediaan aksesibilitas dan akomodasi yang layak. Undang-undang no.8 tahun 2016 pada pasal 53 yang berbunyi, pemerintah, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah wajib memperkerjakan paling sedikit 2 persen penyandang difabel dari jumlah pegawai atau pekerja. Perusahaan swasta wajib mempekerjakan paling sedikit 1 persen penyandang difabel dari jumlah tenaga kerja yang tersedia.

Pengaturan kuota tenaga kerja penyandang difabel, telah diatur pada peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 43 tahun 1998, tentang peningkatan kesejahteraan sosial penyandang difabel yang terdapat dalam pasal 28 yang berbunyi, pengusaha harus mempekerjakan sekurang-kurangnya 1 (satu) orang penyandang difabel yang memenuhi persyaratan kualifikasi pekerjaan sebagai pekerja pada perusahaannya untuk setiap 100 orang pekerja perusahaannya.

Pengaturan pelaksanaan dan pemenuhan penyandang difabel bertujuan untuk mewujudkan taraf kehidupan penyandang difabel yang lebih berkualitas, adil, sejahtera lahir dan batin serta bermartabat. Negara kesatuan republik Indonesia menjamin kelangsungan hidup setiap warga negara, termasuk para penyandang difabel yang mempunyai kedudukan hukum dan memiliki hak asasi manusia yang sama sebagai warga negara Indonesia dan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari warga negara. Masyarakat Indonesia merupakan amanah dan karunia Tuhan yang Maha Esa.

Peraturan pemerintah pengganti undang-undang (Perppu), nomor 2 tahun 2022 tentang cipta kerja mencantumkan kewajiban pengusaha melindungi pekerja yang merupakan penyandang difabel. Kewajiban perlindungan terhadap pekerja penyandang difabel itu merupakan amanat Perppu cipta kerja halaman 547. Pasal 67 ayat (1) menyebutkan, “pengusaha yang mempekerjakan tenaga kerja penyandang difabel wajib memberikan perlindungan sesuai dengan jenis dan derajat difabel”. Lantas pasal 67 ayat (2) menyatakan, “pemberian perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Stereotipe bahwa pekerja tuli tidak mampu bekerja secara normal atau formal masih sering dijumpai dalam masyarakat. Pandangan ini menganggap bahwa keterbatasan pendengaran menghalangi produktivitas dan profesionalisme seseorang. Akibatnya, banyak individu tuli menghadapi diskriminasi dalam proses rekrutmen dan lingkungan kerja, seperti penolakan kesempatan kerja dan perlakuan tidak adil dari rekan kerja. Hal ini tidak hanya merugikan individu tuli secara pribadi, tetapi juga menghambat perusahaan dan organisasi untuk menyadari potensi besar yang dimiliki oleh komunitas ini. Dengan akses yang tepat dan lingkungan kerja yang mendukung, individu tuli dapat

memberikan kontribusi signifikan dalam berbagai bidang pekerjaan, sebagaimana yang telah terbukti di beberapa tempat yang mengedepankan inklusi dan kesetaraan.

Keyakinan ini dibantah oleh fakta bahwa ada kafe di Makassar, yang di mana kafe ini mempekerjakan teman-teman tuli secara keseluruhan. Kafe ini didirikan dengan tujuan menyediakan ruang yang ramah bagi orang tuli. Mural abjad BISINDO di dinding kafe mendorong pengunjung untuk berinteraksi menggunakan Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO). Inisiatif ini tidak hanya memungkinkan penyandang difabel untuk mendapatkan pekerjaan, tetapi juga meningkatkan kesadaran masyarakat tentang potensi mereka. Kafe tulus menunjukkan bahwa batasan geografis tidak menghalangi kreativitas dan pelayanan berkualitas. Dengan menggunakan pendekatan ini, kafe ini tidak hanya menjual makanan dan minuman, tetapi juga menanamkan prinsip empati dan inklusi. Kehadiran kafe tulus hadir unyuk memberikan suasana baru, dan membangun lingkungan kerja yang lebih adil dan ramah terhadap semua orang.

Konteks dunia usaha, dari beberapa aturan yang sesuai dengan aturan undang-undang yang mewajibkan para pelaku bisnis untuk memberikan kesempatan kerja yang adil kepada penyandang difabel termasuk teman-teman tuli. Mempekerjakan teman-teman tuli, dapat memberikan berbagai manfaat bagi pemilik usaha, baik dari sisi bisnis maupun sosial. Mempekerjakan teman-teman difabel tuli dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusi dan beragam, yang dapat meningkatkan citra usaha di mata publik. Mempekerjakan teman-teman tuli bagi pemilik usaha dapat membantu memahami dan menjangkau segmen pasar yang lebih luas, termasuk komunitas Tuli dan keluarganya. Pekerja Tuli dengan bekerja dengan rekan kerja teman dengar dapat menciptakan empati dan kerja sama tim, untuk mendapatkan lingkungan kerja yang lebih suportif dan harmonis.

Salah satu kafe di Makassar mempekerjakan teman-teman tuli. Semua karyawan di kafe ini adalah penyandang difabel tuli, menjadikan suatu hal yang berbeda dari kafe lainnya di kota Makassar. Keunikan ini terletak pada komitmen kafe untuk hanya mempekerjakan teman-teman tuli, sebuah langkah yang jarang diambil oleh pelaku bisnis lain di Makassar, terutama karena hambatan komunikasi yang kerap menjadi tantangan utama. Kafe tulus menjadi satu-satunya kafe di Makassar yang sepenuhnya mempekerjakan teman-teman tuli sebagai pelayan dan barista.

Kafe Tulus adalah sebuah kafe inklusi yang didirikan oleh empat orang, yaitu Kak Didi, Kak Faad, Kak Zainab, dan Kak Tofik. Inisiasi pendirian kafe ini berawal dari ide Kak Tofik, seorang mahasiswa kelas Film, yang mengajak teman-temannya, Kak Didi dan Kak Zainab, untuk bersama-sama mengadakan pelatihan barista bagi teman-teman tuli di Kota Makassar. Pelatihan ini dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak PLN, yang memberikan dukungan penuh terhadap inisiatif tersebut.

Pelatihan barista tersebut diikuti oleh sepuluh peserta yang bersedia mengikuti seluruh rangkaian kegiatan hingga selesai. Setelah pelatihan tersebut, respon positif datang dari pihak PLN mengenai keberhasilan pelatihan tersebut. Melihat kesempatan yang ada, Kak Tofik kemudian mengajukan ide untuk mengembangkan pelatihan ini menjadi sesuatu yang berkelanjutan. Dengan dukungan PLN, sebuah proposal untuk mendirikan kafe sebagai output dari pelatihan tersebut.

Perancangan kafe tulus dengan melibatkan ahli di bidang F&B yaitu sebagai konsultan kafe dengan tujuan menciptakan sebuah tempat yang dapat memberi manfaat lebih bagi teman-teman tuli dan masyarakat sekitar, yang didirikan oleh sekelompok anak muda dengan tujuan mulia untuk menciptakan peluang kerja bagi teman-teman tuli. Ide ini lahir dari keprihatinan terhadap minimnya kafe atau tempat kerja yang memberikan pengalaman kerja bagi penyandang difabel, khususnya teman-teman tuli, di Kota Makassar

Kafe tulus menghadirkan terobosan baru di Kota Makassar dengan mengusung tema inklusi sebagai inti dari bisnisnya. Tema inklusi ini menjadikan Kafe Tulus unik, berbeda dari kafe lain yang belum sepenuhnya mengadopsi konsep serupa. Keistimewaan Kafe Tulus terletak pada keberanian dan komitmennya untuk memberikan pengalaman kerja kepada teman-teman tuli, sekaligus menciptakan ruang di mana masyarakat dapat belajar dan berinteraksi dengan cara yang inklusi. Dengan demikian, Kafe Tulus tidak hanya menjadi tempat usaha, tetapi juga simbol pemberdayaan dan inklusi sosial di Makassar.

Sebagai kafe inklusi, Kafe tulus menawarkan pengalaman yang unik dan berbeda. Setiap sudut kafe dirancang untuk mendukung komunikasi visual, mulai dari menu hingga interaksi dengan pekerja yang menggunakan bahasa isyarat. Pengunjung tidak hanya menikmati sajian lezat tetapi juga mendapatkan pengalaman yang edukatif dan bermakna, menjadikan Kafe tulus tempat yang istimewa di Makassar. Kafe ini juga sering mengadakan kelas inklusi untuk meningkatkan kesadaran tentang inklusi dan pentingnya bahasa isyarat dalam kehidupan sehari-hari. Kafe tulus tidak hanya berfungsi sebagai tempat makan, tetapi juga sebagai media perubahan sosial yang mendorong orang untuk melihat keberagaman sebagai kekuatan utama. Konsep ini menunjukkan bahwa bisnis dapat berfungsi sebagai jembatan antara komunitas tuli dan non-tuli. Mereka juga dapat menciptakan kesetaraan dan memberi tahu orang banyak tentang pentingnya kesetaraan dalam kehidupan sehari-hari.

Kafe tulus menjadi simbol harapan bagi dunia kerja yang lebih inklusi dengan ide-ide kreatif dan keberanian untuk tampil beda. Keberadaan kafe ini diharapkan dapat menginspirasi lebih banyak bisnis untuk mengadopsi nilai-nilai inklusi, terutama di industri F&B. Kafe Tulus menunjukkan bahwa keberagaman dapat menjadi kekuatan dan membuat setiap orang memiliki pengalaman yang luar biasa. Kafe tulus berdiri berkat inisiatif sekelompok anak muda yang memiliki kepedulian terhadap isu-isu difabel, khususnya teman-teman tuli. Berawal dari pengalaman mereka yang telah lama bergerak di bidang pemberdayaan difabel, tercetuslah ide untuk menciptakan sebuah usaha yang tidak hanya menghasilkan keuntungan, tetapi juga memberikan dampak sosial yang nyata. Dengan semangat untuk menciptakan kesetaraan di dunia kerja, mereka menetapkan teman-teman tuli sebagai sasaran utama yang akan menjadi rekan kerja untuk kafe tulus ini.

Berdirinya kafe tulus tidak lepas dari dukungan program CSR *PLN Peduli*. Melalui kolaborasi ini, dana yang diberikan oleh PLN dimanfaatkan untuk membangun dan mempersiapkan operasional kafe, mulai dari renovasi tempat hingga pelatihan keterampilan bagi calon pekerja tuli. Bantuan ini menjadi pondasi penting dalam mewujudkan visi kafe Tulus sebagai kafe inklusi di Kota Makassar. Kafe Tulus memiliki

konsep yang unik dan tujuan mulia. Ini bukan hanya tempat untuk menikmati makanan dan minuman, tetapi juga tempat di mana teman-teman tuli dapat berlatih keterampilan. Teman tuli dipersiapkan untuk menjalani dunia kerja dengan percaya diri dan profesionalisme melalui pelatihan intensif seperti barista dan pelayanan. Kafe ini adalah bukti nyata bahwa teman difabel dapat bekerja dan berkontribusi seperti orang lain dengan dukungan yang tepat.

Kafe tulus inklusi, suasana yang ramah dan mendukung keberagaman. Interaksi di kafe ini dilakukan dengan menggunakan bahasa isyarat atau komunikasi visual lainnya, menciptakan pengalaman baru yang mendidik dan menginspirasi bagi pengunjung. Menu yang dirancang dengan visual menarik dan pelayanan penuh perhatian menjadi nilai tambah yang membedakan Kafe Tulus dari kafe-kafe lainnya. Kafe tulus Selain menjadi tempat kerja, berfungsi sebagai ruang pelatihan bagi teman-teman tuli. Pelatihan barista, pelayanan, hingga administrasi diberikan untuk memastikan setiap pekerja memiliki keterampilan yang memadai. Langkah ini tidak hanya memberdayakan mereka secara profesional, tetapi juga mempersiapkan mereka untuk menghadapi dunia kerja yang lebih luas.

Pekerja tuli akan selalu dihadapkan pada kondisi penyesuaian diri, dan kepercayaan diri yang di mana mereka akan menghadapi pelanggan non-difabel. Pada kondisi tersebut mendorong teman-teman tuli, akan menyesuaikan dengan kondisi yang dihadapi. Penyesuaian diri tersebut akan membuat teman-teman tuli mendapatkan keterampilan kerja yang sebanding dengan penerimaan sosial, yang memungkinkan untuk mendapatkan hasil kerja yang baik di lingkungan kerja mereka. Sehingga dapat berkontribusi secara maksimal dan merasa dihargai dalam tim kerja.

Setelah melalui berbagai pencarian tentang pekerja Tuli, maka ada beberapa artikel dan jurnal yang membahas tentang penelitian tersebut. Bagaimana para pekerja Tuli berkomunikasi dalam penggunaan bahasa isyarat dalam melayani konsumen. Adapun hasil penelitian yang membahas hal ini, sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang berjudul “Peran Kafe Tulus Dalam Merealisasikan Bahasa Isyarat Sebagai Inklusivitas Terhadap Penyandang Tuli Di Makassar” oleh (Anya Adhwa Nuraini dkk, 2023). Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut deksriptif kualitatif, hasil penelitian ini melihat Kafe Tulus sebagai tempat yang inklusi bagi teman-teman tuli. Kafe Tulus tersebut berhasil menciptakan sebuah lapangan kerja yang aksesibel bagi teman-teman tuli. Tidak hanya menjadi sebuah tempat bagi teman-teman tuli mendapatkan pekerjaan juga mendukung karyawannya untuk meningkatkan skill dan kepercayaan diri di tengah Masyarakat. Kafe Tulus menjadi tempat yang memberikan kenyamanan bagi pelanggan tuli maupun non-tuli, dengan adanya petunjuk yang jelas bagaimana intruksi penggunaan bahasa isyarat untuk berinteraksi dengan pelayan Tuli yang bekerja di Kafe Tulus, pelanggan dapat dengan mudah menyesuaikan diri di kafe tersebut.

Kedua, penelitian yang berjudul “Implementasi Bahasa Isyarat Dalam Aktivitas Pelayanan Barista Kafe Sunyi Grand Galaxy City” oleh (Cri Tanjoeng Respatiningrum Mocodompis, 2023). Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu pendekatan kualitatif, hasil penelitian ini melihat aktifitas pelayanan oleh barista coffee shop sunyi grand galaxy city. Teman-teman tuli yang bekerja menjadi barista dan pelayan di kafe sunyi tersebut, diberikan wadah untuk mereka mewujudkan kesadaran masyarakat

bahwa teman-teman tuli juga bisa mendapatkan hak kerja mereka. Kafe sunyi tersebut menekankan supaya terjadinya efektifitas dalam berkomunikasi menerapkan komunikasi non-verbal sebagai sumber makna yang ingin disampaikan antara pelanggan dan pelayan Tuli.

Ketiga, penelitian yang berjudul “Komunikasi Antar Pribadi Non Verbal Penyandang Disabilitas di Deaf Finger Talk” oleh (Andy Setyawan, 2019). Metode yang digunakan dalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, pada penelitian ini terdapat tempat kafe dan carwash yang bernama deaf fingertalk yang memberdayakan teman-teman tuli untuk bekerja sebagai karyawan di tempat tersebut. Kafe ini tidak hanya menjadi tempat untuk nongkrong dan kerja tugas, melainkan tempat untuk belajar lebih dalam terkait bahasa isyarat bagi pelanggan yang berdatangan di tempat tersebut. Terdapat proses komunikasi yang secara tidak langsung dapat mempelajari mengenai cara penggunaan sebuah tanda dalam bahasa isyarat. Pada kasus ketika terkendala dalam proses belajar bahasa isyarat pihak deaf fingertalk telah memberikan fasilitas untuk membantu komunikasi seperti menyediakan kertas bahasa isyarat.

Keempat, penelitian yang berjudul “Komunikasi Interaksionisme Simbolik Antara Pekerja Tunarungu Dengan Tamu (Studi Komunikasi Di Kafe Kopi Tuli Depok)” oleh (Mailinda dan Suzy S. Azeharie, 2018). Metode yang digunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, pada penelitian tersebut membahas terkait komunikasi interaksionisme simbolik di kafe tuli depok. Dalam penggunaan bahasa isyarat, interaksi antara pekerja Tuli dengan konsumen yang mengandung adanya bahasa isyarat dalam penyampaian pesan kepada lawan bicara.

Kafe tuli tersebut mempunyai metode tersendiri dalam pemesanan, didalam menu tersebut terdapat bahasa isyarat tercantum untuk memudahkan pelanggan dalam memilih pesanan. Bahasa isyarat yang terdapat pada menu di kafe tuli diperuntukkan oleh konsumen non difabel dan penyandang difabel tuli. Dalam mengatasi kendala komunikasi bahasa isyarat antara pelanggan dan pelayan Tuli, pelanggan telah diberikan instruksi bahasa isyarat di dalam menu yang terdapat huruf alfabet dan cukup hanya menyebutkan huruf alfabet dengan Gerakan bahasa isyarat yang sesuai tercantum di dalam menu.

Pada awal mula Kafe tulus didirikan mempunyai konsep tersendiri dalam pelayan kepada pelanggan, dengan menerapkan konsep interaksi langsung antara pekerja tuli dan pelanggan. Pelanggan datang dan duduk, di sini peran pekerja tuli melakukan tugas mereka, dengan menghampiri langsung kepada pelanggan dan mulai melakukan interaksi menggunakan bahasa isyarat. Konsep ini hadir untuk memperkenalkan pelanggan pada pengalaman inklusi yang diterapkan oleh pihak kafe tulus. mengedukasi para pelanggan terkait budaya tuli dan pekerja tuli yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan *experience* yang berbeda.

Setelah penerapan selama beberapa bulan, konsep tersebut menunjukkan beberapa kendala dalam praktiknya. masalah umum yang terjadi adalah kurangnya efektifitas dalam sistem kerja. Salah satu kendala dari penerapan konsep tersebut kesalahpahaman kepada pekerja dan pelanggan, yang mengakibatkan situasi pekerja tuli kesulitan melayani pelanggan tertentu. Kendala-kendala ini menjadi tantangan besar yang menghambat kelancaran operasional kafe

Pengelola Kafe tulus mengambil keputusan untuk merombak sistem pelayanan pekerja tuli menjadi lebih umum. Sistem yang baru hadir untuk membuat efektivitas para pekerja tuli menjadi lebih baik. Sistem baru ini mengadopsi konsep bar, di mana pelanggan memesan langsung di kasir yang dijaga oleh pekerja. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan meminimalkan permasalahan yang sebelumnya muncul. Dengan adanya kasir yang standby, proses pemesanan menjadi lebih terstruktur, dan pekerja tuli dapat fokus pada tugas mereka di bagian lain tanpa terganggu.

Meskipun konsep awal tidak berhasil sepenuhnya, pengalaman tersebut menjadi pembelajaran penting bagi kafe tulus. Perubahan sistem kerja menunjukkan fleksibilitas pengelola dalam menyesuaikan operasional agar tetap inklusi namun efisien. Hal ini mencerminkan komitmen kafe tulus untuk terus memberikan pelayanan terbaik, sambil tetap mempertahankan nilai-nilai inklusi dalam bisnis mereka.

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas, penulis menemukan beberapa kesamaan yang diantaranya yaitu membahas mengenai pekerja Tuli yang bekerja di kafe sebagai pelayan mampu berkomunikasi dengan pelanggan. Kemudian penelitian di atas juga memiliki kesamaan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Hal yang dapat membedakan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dijalankan yaitu bagaimana pekerja Tuli tersebut mampu berkomunikasi dengan para pelanggan, kemudian hal lainnya yang dapat membedakan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dijalankan adalah rumusan masalahnya yaitu pada penelitian ini akan membahas bagaimana sudut pandang bagi pelanggan terkait pelayan Tuli pada kafe tulus di kota Makassar.

Hal ini kemudian menjadi menarik untuk diteliti dengan melihat bagaimana bahasa dalam penerapan komunikasi pekerja Tuli dan budaya kerja yang diterapkan oleh tempat kerja yang memperkerjakan teman-teman Tuli, dan alasan pemilik usaha memberikan hak kerja dan membantah stereotipe bahwa teman tuli tidak bisa bekerja dengan adanya kekurangan yang mereka punya. Serta mengetahui persepsi pelanggan dalam menilai pelayan yang mempunyai kebutuhan khusus seperti teman-teman Tuli. Hal yang ditemukan penulis inilah yang kemudian dijadikan acuan untuk selanjutnya dalam sebuah penelitian. sehingga dianggap penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan persepsi budaya kerja teman-teman Tuli di dunia kerja. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dengan judul "Pekerja Difabel, Studi Kasus Pegawai Tuli Pada Kafe Tulus Di Kota Makassar."

1.2 Rumusan Masalah

Fokus utama penelitian ini adalah Pekerja Difabel, Pegawai Tuli Pada Kafe Tulus. Agar pembahasan lebih mudah maka fokus penelitian tersebut diturunkan dalam tiga rumusan yaitu:

1. Bagaimana pekerja tuli bekerja di kafe tulus?
2. Bagaimana pemilik usaha memperkerjakan pekerja Tuli di kafe tulus?
3. Bagaimana persepsi pelanggan mengenai pekerja tuli di kafe tulus?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menjelaskan pekerja Tuli bekerja di kafe tulus.
2. Untuk mengetahui pemilik usaha dalam mempekerjakan pekerja tuli.
3. Memahami persepsi para pelanggan dalam menilai pekerja Tuli di kafe tulus.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bentuk kontribusi dalam upaya perkembangan terhadap ilmu pengetahuan terlebih khususnya dalam ilmu antropologi sebagai sebuah acuan ilmiah untuk pada penelitian lebih lanjut yang terkait para pekerja kafe tulus di kota Makassar

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah bentuk informasi kepada para pembaca terkait pekerja Tuli pada Kafe Tulus di Kota Makassar, dan penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi mahasiswa maupun dosen untuk melakukan sebuah penelitian-penelitian yang terkait.

1.5 Tinjauan Konseptual

1.5.1 Pekerja Difabel Tuli

Menurut Winarsih (2007) Tuli (tunarungu) adalah individu yang kekurangan atau kehilangan kemampuan dalam mendengar baik sebagian atau tidak sama sekali, yang diakibatkan oleh ketidakfungsian sebagian atau seluruh alat pendengaran, sehingga orang tersebut tidak dapat memaksimalkan penggunaan alat pendengarannya dalam kehidupan sehari-hari. Dilihat secara fisik sangat berbeda jauh dengan manusia normal lainnya, perkembangan fisik mereka terlihat normal akan tetapi dibalik fisik normalnya ada keterbatasan dalam mendengar yang mengakibatkan dampak besar dalam kehidupan mereka secara kompleks.

Perspektif dari pendidikan terkait teman-teman tuli yaitu merupakan seorang yang kehilangan seluruh atau sebagian pendengarannya sehingga mengalami gangguan kemampuan dalam komunikasi, walaupun terbantu dengan adanya alat bantu pendengaran namun masih memerlukan Pendidikan secara khusus. Berbagai Pendidikan khusus meliputi kemampuan membaca Gerakan bibir, hingga kemampuan berbicara tanpa harus mendengarkan apa yang diucapkan.

Seseorang yang kurang dalam hal pendengaran, dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu Tuli (*deaf*) merupakan seseorang yang Indra pendengarannya mengalami kerusakan berat sehingga mengakibatkan pendengaran yang tidak berfungsi sama sekali, sedangkan kurang dengar (*hard of hearing*) adalah individu yang Indera pendengarannya mengalami kerusakan tetapi masih berfungsi untuk

mendengar tetapi tidak optimal dalam pendengaran mereka baik dengan menggunakan alat bantu dengar (*hearing aids*) maupun tanpa alat tersebut

pada kasus di dunia kerja terdapat teman-teman tuli yang berjuang mencari hak kerja mereka untuk dapat bertahan hidup, bagi teman-teman difabel terdapat beberapa pekerjaan yang membuka lowongan bagi teman-teman Tuli, seperti bekerja di kafe menjadi *waiters*, barista, ataupun menjadi kasir. Komunikasi menjadi tantangan terbesar bagi teman-teman Tuli yang terganggu dalam hal pendengaran, sehingga mengakibatkan keterhambatan dalam komunikasi. Pekerja tuli dapat mengatasi hal itu dengan menggunakan bahasa isyarat dalam berkomunikasi dengan pelanggan yang juga dapat menggunakan bahasa isyarat.

1.5.2 Bahasa dan Komunikasi

Menurut antropologi, bahasa adalah komponen paling penting untuk memahami kesadaran dalam kebudayaan. Salah satu cabang linguistik, antropologi linguistik menilai fenomena bahasa dan kebudayaan dengan melihat bagaimana bahasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat sebagai alat komunikasi. Antropologi juga dapat disebut sebagai etnolinguistik, yang berfokus pada bahasa bukan hanya strukturnya, tetapi bagaimana digunakan dalam konteks sosial budaya. Bahasa memainkan peran penting dalam transmisi identitas budaya, prinsip, dan kepercayaan dari generasi ke generasi. Masyarakat mempertahankan dan mengembangkan identitas budayanya melalui bahasa, cerita tradisional, dan praktik budaya lainnya.

Bahasa menjadi alat komunikasi dalam kehidupan bersama dalam suatu Masyarakat, dan bahasa menjadi hal penting dalam keseluruhan hidup manusia. Bahasa menjadi sarana dalam komunikasi untuk penyampaian pesan, pendapat, dan argumentasi kepada teman bicara. Dalam proses suatu komunikasi membutuhkan kemampuan dalam berbahasa, supaya komunikasi yang terjadi antara komunikator dan komunikan agar mudah dipahami isi pembicaraan, dan menjadikan bahasa menjadi peran yang sangat penting dalam komunikasi.

Bahasa merupakan sistem simbolik dalam suatu pemaknaan ucapan melalui suatu objek ataupun kejadian-kejadian dalam dunia praktis, dengan kata lain bahwa ucapan terdiri dari aneka ragam ciri pengalaman dan mengandung suatu makna dari bahasa tersebut. Bahasa dalam komunikasi, untuk sarana utama dalam menjalankan suatu kehidupan bermasyarakat di kehidupan sosial, secara tidak langsung bahasa terikat dengan kebudayaan yang kompleks. Studi bahasa dalam antropologi linguistik dapat dikaitkan dengan bahasa dalam seluruh elemen-elemen kehidupan manusia, dan kebudayaan menjadi elemen inti dalam kehidupan manusia. Budaya dan bahasa membantu manusia dalam melangsungkan kehidupan sehari-hari, yang menjadikan budaya dan bahasa sebagai pengetahuan yang dapat diperoleh secara kehidupan bersosial.

Bahasa dan komunikasi bukan hanya alat praktis untuk berkomunikasi, tetapi juga fondasi dari keberadaan dan perkembangan kebudayaan manusia. Oleh karena itu, penting bagi Masyarakat untuk memperhatikan dan memelihara keanekaragaman bahasa dan cara komunikasi dalam Upaya untuk memelihara warisan yang kaya dan beragam.

1.5.3 Inklusi Sosial

Konsep inklusi sosial pertama kali diperkenalkan di Prancis pada tahun 1970-an sebagai respons terhadap krisis kesejahteraan yang melanda negara-negara Eropa. Konsep ini kemudian menyebar ke negara-negara Eropa dan Inggris pada tahun 1980-an dan 1990-an (Susanti, 2019). Perhatian terhadap inklusi sosial semakin berkembang pada tahun 1995, setelah dibahas dalam Konferensi World Summit for Social Development di Denmark yang menghasilkan Copenhagen Declaration on Social Development. Deklarasi ini menekankan pentingnya aksi baru untuk memastikan keterlibatan semua anggota masyarakat dalam setiap aspek pembangunan, tanpa kecuali (Susanti, 2019). Inklusi sosial pada dasarnya berhubungan erat dengan eksklusi sosial, yang merujuk pada terpinggirkannya individu, keluarga, atau komunitas akibat identitas mereka. Identitas-identitas yang dimaksud mencakup gender, kemampuan, orientasi seksual, etnis, atau suku, serta identitas lainnya yang dianggap "berbeda" dalam kehidupan sosial.

Konsep inklusi sosial berkembang sebagai respons terhadap eksklusi sosial, yang mengacu pada kondisi di mana suatu kelompok atau individu merasa terisolasi atau terpisah dari masyarakat lainnya. Power & Wilson (2000) menjelaskan bahwa eksklusi sosial terjadi ketika kelompok atau individu tidak dapat beradaptasi dan berbaur dengan masyarakat umum. Mereka cenderung mengasingkan diri dan merasa tidak termasuk dalam komunitas mainstream, atau bahkan merasa terpinggirkan. Eksklusi sosial ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perbedaan warna kulit, suku, ras, agama, status sosial, dan ekonomi. Dampak dari eksklusi ini adalah terbatasnya kesempatan bagi individu atau kelompok tersebut untuk berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sosial dan ekonomi (Charity Commission, 2011; Noor, 2019).

Sebagai antitesis dari eksklusi sosial, muncullah konsep inklusi sosial. Inklusi sosial bertujuan untuk membangun masyarakat yang lebih terbuka terhadap keberagaman, dengan meningkatkan partisipasi individu atau kelompok dalam berbagai aspek kehidupan sosial. Proses inklusi dilakukan melalui peningkatan akses terhadap peluang dan sumber daya, serta penghormatan terhadap hak-hak setiap individu dalam masyarakat (Leonir, 1974 dalam Warsilah, 2015; UNDESA, 2016). Dengan demikian, inklusi sosial diharapkan dapat meningkatkan martabat masyarakat dan kemandirian individu, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup secara menyeluruh.

1.5.4 Keadilan Sosial

Dalam konteks teori keadilan, *keadilan sosial* sering kali disebut juga sebagai *keadilan distributif*, dan keduanya sering digunakan secara bergantian. Keadilan distributif berkaitan dengan pembagian keuntungan dan beban dalam kehidupan sosial. Keadilan distributif berfokus pada bagaimana pembagian yang adil dapat dilakukan. Keputusan mengenai pembagian yang adil seharusnya didasarkan pada prinsip-prinsip yang bisa dipertanggungjawabkan, baik secara intuitif maupun rasional. Artinya, prinsip pembagian tersebut harus sesuai dengan rasa keadilan intuitif

seseorang (sense of justice) dan juga harus sejalan dengan pertimbangan rasional atau akal sehat.

Secara umum, keadilan sosial dapat dipahami sebagai bagaimana seharusnya keuntungan dan pengorbanan dalam kehidupan sosial dibagi secara adil di antara semua anggota masyarakat. Dengan pengertian yang lebih sederhana, suatu kondisi sosial atau kebijakan sosial dapat dianggap adil atau tidak adil, tergantung pada apakah individu atau kelompok tertentu menerima keuntungan yang sesuai dengan apa yang seharusnya mereka peroleh, atau apakah mereka harus memikul beban yang jauh lebih berat dari apa yang seharusnya.

Dalam hal ini, istilah *distribusi* tidak dimaksudkan secara literal, yaitu bukan berarti ada agen tertentu yang bertugas untuk membagikan barang atau keuntungan secara fisik. Sebaliknya, *distribusi* lebih merujuk pada cara lembaga-lembaga sosial utama menentukan hak dan kewajiban mereka serta mengatur pembagian keuntungan dan beban dengan cara yang layak dan adil.

Konsep keadilan sosial adalah persoalan filosofis yang mendalam dan kompleks dalam masyarakat yang plural. Dikatakan mendasar karena berkaitan dengan aspek-aspek terdalam kehidupan manusia, yang menyangkut penghargaan serta pengakuan terhadap martabat diri sebagai individu yang setara dalam masyarakat yang beragam. Keadilan sosial tidak hanya dipengaruhi oleh sikap atau perilaku individu, melainkan lebih oleh struktur dan proses yang mengelilinginya. Struktur sosial, baik itu dalam ranah politik, ekonomi, budaya, atau agama, harus memberikan penghargaan yang layak kepada setiap individu dan kelompok yang ada. Pengabaian terhadap hak-hak manusia, baik sebagai individu maupun kelompok, secara adil dapat berujung pada penghinaan terhadap martabat manusia.

Keadilan sosial juga merupakan masalah yang kompleks karena berkaitan dengan berbagai dimensi kehidupan manusia. Sebagai makhluk yang multi-dimensional, manusia memiliki ciri dan kerumitan tersendiri dalam membangun kehidupan masyarakat yang adil dan bermartabat. Ada banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam mengambil keputusan yang adil. Penekanan pada satu aspek tertentu akan melahirkan aliran pemikiran filosofis tertentu. Misalnya, liberalisme lebih menekankan penghargaan terhadap martabat individu, sementara sosialisme lebih fokus pada martabat manusia sebagai makhluk sosial. Cara pandang yang terlalu berat sebelah dengan hanya menekankan satu aspek kehidupan manusia akan menjadi kelemahan dalam memahami konsep keadilan sosial dalam konteks kehidupan bermasyarakat.

Keadilan adalah nilai yang bersifat *inheren* sekaligus hasil dari konstruksi pemikiran manusia. Setiap manusia tidak hanya mampu membedakan antara yang baik dan buruk, tetapi juga antara yang adil dan tidak adil. Perbuatan manusia pada dasarnya dipandu oleh pola pikir yang mendasarinya. Aktivitas kehidupan manusia tidak semata didorong oleh insting, tetapi dipengaruhi oleh kerangka pemikiran tertentu. Kerangka berpikir ini berfungsi sebagai instrumen untuk membedakan mana yang adil dan tidak adil. Manusia, dengan kemampuan berpikirnya, ketika harus membuat keputusan, akan dihadapkan pada dua pilihan eksistensial: menuju proses pembiasaan atau pemberadaban. Rasio adalah instrumen yang mengarahkan, membimbing, dan mengontrol tindakan manusia. Rasio dapat membantu menemukan,

mempertahankan, memperkuat, atau bahkan membongkar ketidakadilan yang terjadi dalam masyarakat. Kesalahan dalam mengembangkan pola pikir dapat menghasilkan sikap, pandangan, dan perilaku yang tidak adil terhadap sesama manusia maupun alam.

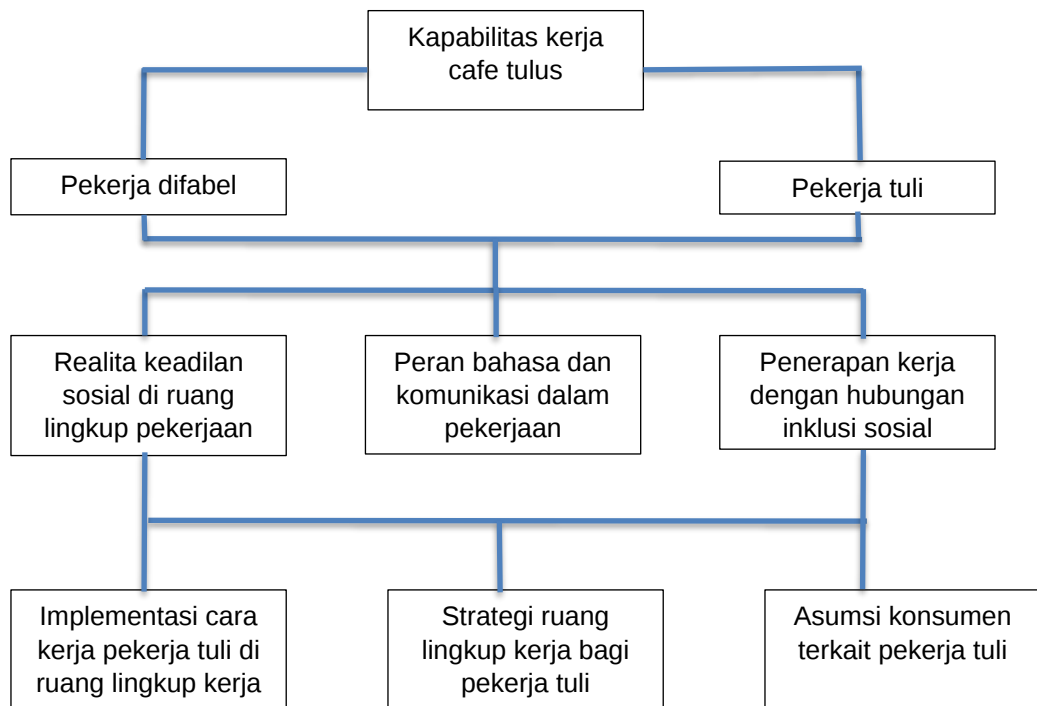
1.5.5 Kapabilitas

Amartya Sen membagi konsep kapabilitas menjadi dua jenis kebebasan, yakni kebebasan kesejahteraan (well-being freedom) dan kebebasan kepelakuan (agency freedom). Kebebasan kesejahteraan merujuk pada kemampuan untuk mencapai hal-hal yang sangat penting bagi kesejahteraan seseorang, sementara kebebasan kepelakuan adalah kemampuan individu untuk melakukan atau mencapai sesuatu yang dianggap bernilai atau penting dalam hidup mereka. Sen mengaitkan kebebasan kepelakuan dengan konsep "the conception of the good" yang mencerminkan pandangan seseorang tentang apa yang baik, yang mengharuskan individu memiliki tanggung jawab atas pilihan yang mereka anggap baik.

Sen juga menggambarkan kebebasan kepelakuan sebagai tindakan yang didorong oleh komitmen, di mana individu membuat pilihan yang tidak semata-mata berdasarkan kepentingan diri sendiri. Sebagai contoh, tindakan patriotik yang tidak bertujuan untuk keuntungan pribadi namun dianggap bernilai dan penting. Melalui konsep ini, Sen mengkritik teori pilihan rasional yang cenderung menganggap bahwa tindakan hanya rasional jika bertujuan untuk memaksimalkan kepentingan pribadi. Padahal, tindakan yang didorong oleh komitmen seperti solidaritas dan patriotisme tidak dapat dianggap tidak rasional hanya karena tidak memaksimalkan keuntungan pribadi.

Sen menyatakan bahwa rasionalitas pilihan seharusnya dinilai berdasarkan pertimbangan kritis terhadap pilihan tersebut, bukan hanya pada hasil maksimalisasi kepentingan diri. Oleh karena itu, konsep kebebasan dalam arti proses (kebebasan) dan kebebasan dalam arti kapabilitas (kapabilitas) menjadi penting dalam menganalisis hubungan antar-individu, perumusan kebijakan publik, serta penilaian kualitas hidup manusia. Sen berpendapat bahwa ukuran kualitas hidup tidak cukup hanya dengan melihat pendapatan per kapita atau GDP, melainkan lebih pada sejauh mana kebebasan dan kapabilitas yang dimiliki oleh individu. Dengan pandangan ini, ia mendorong agar kebijakan publik pemerintah lebih fokus pada pengembangan kebebasan dan kapabilitas warga negaranya, serta memperhatikan kebebasan sipil dan politik dalam proses pembangunan.

1.6 Kerangka Konseptual



BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut Sukmadinata (2009), metode kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan dan menganalisis suatu fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap dan aktivitas sosial, baik secara individu maupun kelompok. Metode kualitatif adalah seperangkat metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam pentingnya individu atau kelompok yang dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau sosial (Creswell, 2015).

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus, yaitu penelitian yang meneliti suatu kasus dan menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis ataupun lisan dari informan-informan yang diwawancarai dan diobservasi. Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan pekerja tuli di kafe tulus.

2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di salah satu tempat usaha F&B di Kota Makassar, tempat usaha yang bernama kafe tulus. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian pada kafe tulus di Kota Makassar, karena pertimbangan dari observasi awal peneliti bahwa tempat usaha yang mempekerjakan teman-teman Tuli, sehingga peneliti memilih lokasi penelitian tersebut.

2.3 Teknik Penentuan Informan

Peneliti akan menggunakan teknik penentuan informan dengan cara memilih secara sengaja (*purposive sampling*) yaitu ketentuan informan sesuai dengan kriteria yang telah disusun oleh peneliti sesuai dengan topik pembahasan dalam penelitian dan kriteria informan yang peneliti ajukan yaitu pekerja tuli di Kafe Tulus yang berada di Kota Makassar.

Informan yang telah diwawancarai yaitu berjumlah 9 orang. Peneliti melakukan wawancara pada bulan Juli-desember tahun 2024. Identitas informan tidak ada yang disamarkan dalam penelitian ini karena bersedianya informan untuk dicantumkan nama aslinya dalam penelitian ini. Berikut adalah tabel nama-nama informan yang telah diwawancarai:

Tabel 1. Nama-Nama Informan

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Keterangan
1	Kak Faad	34 Tahun	Laki-laki	Owner
2	Kak Didi	30 Tahun	Perempuan	Owner
3	Dhilah	19 Tahun	perempuan	Pelanggan
4	Arbain	22 Tahun	Laki-laki	Pelanggan
5	Chandra	23 Tahun	Laki-laki	Pelanggan
6	Fitriani	22 Tahun	perempuan	Pelanggan
7	Imam	22 Tahun	Laki-laki	Pelanggan
8	Nidar	21 Tahun	Perempuan	Pelanggan
9	Suni	21 Tahun	Perempuan	Pelanggan

2.4 Teknik Pengumpulan Data

2.4.1. Observasi Partisipasi

Peneliti melakukan observasi pengamatan yang dimana peneliti mengamati aktivitas Pekerja Tuli dan pelanggan di kafe tulus makassar, dan ikut serta melibatkan diri sebagai bagian dari pengunjung kafe tulus di Kota Makassar.

Pengamatan penelitian ini mengungkap suatu fakta berdasarkan fenomena yang ada dan data yang sudah didapat sebelumnya. Dalam hal ini peneliti berkunjung ke kafe tulus yang berada di Kota Makassar dan melihat aktivitas dari beberapa pekerja Tuli dan berbagai pengunjung yang ada di kafe tulus di Kota Makassar kemudian peneliti akan melihat aktivitas yang dilakukan oleh pekerja Tuli dalam melayani pelanggan sebagai faktor utama. Hambatan peneliti temukan saat observasi sendiri bagi yaitu kurang terbukanya teman-teman tuli untuk di minta sebagai informan wawancara bagi orang baru yang mau meneliti terkait budaya tuli itu sendiri.

Faktor selanjutnya yaitu kendala biaya yang harus dikeluarkan pada saat meneliti seperti biaya bensin saat pergi ke kafe tulus dan biaya makanan maupun minuman dalam kafe tulus.

2.4.2. Wawancara mendalam

Peneliti akan melakukan wawancara tanya jawab secara langsung kepada informan sesuai dengan kriteria penulis yaitu, pemilik usaha, dan para pelanggan. Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data untuk mendapatkan

jawaban pada rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya yaitu bagaimana budaya kerja pekerja tuli kafe tulus di Kota Makassar.

Wawancara mendalam merupakan bentuk kegiatan tanya jawab dan dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi secara detail. Peneliti melakukan tanya jawab melalui tatap muka secara langsung ataupun tidak langsung kepada pihak-pihak yang dianggap mengetahui banyak mengenai objek penelitian dan permasalahan yang diangkat atau dikaji dalam penelitian ini sebagai sumber data dengan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh data-data yang terkait terkait sistem kerja teman-teman tuli di kafe tulus, memperoleh data terkait perspektif pemilik usaha kafe tulus, dan mengetahui perspektif pelanggan kafe tulus

Peneliti mengikuti saran informan dalam menentukan tempat wawancara yang di sesuai dengan yang informan inginkan yaitu di kafe tulus di lokasi sekitar tempat tinggal informan untuk menyesuaikan jarak dari rumah ke lokasi wawancara sehingga informan merasa nyaman saat melakukan wawancara.

Sebelum melakukan wawancara, peneliti meminta izin terlebih dahulu kepada informan terkait kesediaan informan dalam melakukan wawancara demi kepentingan data penelitian. Setelah meminta izin, peneliti menentukan waktu dan tempat dengan informan sebelum melakukan wawancara. Saat proses wawancara berlangsung, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebagai acuan peneliti dalam mempermudah dalam proses wawancara.

Saat proses wawancara berlangsung, peneliti terlebih dahulu memperkenalkan identitas diri yaitu meliputi nama, universitas dan jurusan, serta tujuan peneliti dalam melakukan wawancara. Kemudian peneliti menanyakan identitas informan seperti nama, usia, pekerjaan dan jurusan kuliah yang ia tempati.

Peneliti juga terlebih dahulu meminta izin untuk melakukan perekaman percakapan saat wawancara agar mempermudah pada saat pengolahan data. Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan sehingga data yang didapat peneliti lebih jelas dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan informan jika wawancara secara langsung. Dalam proses wawancara, peneliti melakukan wawancara kepada 9 informan sehingga peneliti mendapatkan data yang beragam dari berbagai informan.

Peneliti tidak hanya mengikuti pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya saat wawancara namun juga peneliti juga menyesuaikan jawaban dari informan sehingga muncul berbagai pertanyaan baru namun masih berfokus pada pedoman wawancara itu sendiri sehingga informan dalam proses wawancara terasa lebih nyaman dan tidak kaku saat menjawab pertanyaan dengan memperhatikan etika dalam melakukan wawancara kepada informan dan peneliti juga mencatat hal-hal penting yang disampaikan oleh informan pada saat wawancara berlangsung.

Saat proses wawancara, peneliti tidak menutup kemungkinan mendapati berbagai kendala yang di dasari oleh beberapa faktor. Faktor utama yaitu dalam membangun hubungan dengan informan dikarenakan peneliti dan informan yang masih sulit untuk berbicara pada saat awal mulai proses wawancara sehingga terkesan kaku pada saat wawancara namun seiring berjalannya proses wawancara hubungan peneliti dengan informan semakin dekat karena peneliti berusaha untuk melakukan

obrolan santai pada saat wawancara sehingga wawancara terasa lebih santai. Faktor berikutnya yaitu pada saat menentukan waktu dan tempat untuk wawancara karena kesibukan dari peneliti maupun informan dan tempat yang harus disesuaikan dengan tempat tinggal informan sehingga jarak dari lokasi pertemuan dan informan tidak terlalu jauh demi kenyamanan informan sendiri.

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti gunakan sebelum dan sesudah penelitian ini memiliki beberapa bentuk analisis data yang di rangkum sebagai berikut :

1. Memilih dan menganalisa data sebelum turun lapangan dengan menentukan fokus penelitian sebagai landasan dasar.
2. Memeriksa dan merangkum data dengan memilih data pokok serta memfokuskan pada hal-hal penting serta menghubungkan dengan catatan lapangan penelitian yang sedang berlangsung.
3. Setelah memeriksa dan merangkum, data yang berasal dari pernyataan langsung maupun tidak langsung di hubungkan sesuai dengan kategorinya.
4. Melakukan pengabsahan data melalui triangulasi data yang di kumpulkan dari beberapa informan untuk mencari kebenaran data yang akan di analisis. (Moleong, 2001)

Dari paparan di atas data yang di peroleh akan di analisis mulai dari penentuan fokus penelitian, pengumpulan data, melakukan transkrip wawancara dan juga menganalisa data sesuai dengan pedoman wawancara, memilih data yang sesuai dengan kategorinya dan diperkuat dengan validasi data melalui triangulasi data yang di susun dan di bentuk dengan model tulisan ilmiah yang bertemakan penelitian kualitatif deskriptif.

2.6 Etika Penelitian

Penelitian ini akan dihadapkan langsung dengan manusia sebagai objek penelitian, maka dari segi etika penelitian menjadi yang utama dan harus diperhatikan. Selama melakukan penelitian akan menekankan etika yang paling utama sebelum turun ke lapangan, peneliti akan melakukan perizinan terlebih dahulu di lokasi penelitian. Peneliti selanjutnya akan menjelaskan kepada informan mengenai terkait penelitian yang akan peneliti jalankan dan instrumen penelitian yang akan digunakan sehingga informan mengetahui penelitian apa yang akan penulis jalankan, dan informan dapat bersedia untuk diwawancarai. Kemudian peneliti juga meminta kesediaan informan untuk mencantumkan identitas informan untuk dapat dicantumkan dalam skripsi yang peneliti susun.

