

Strategi Komunikasi Pemberdayaan Disabilitas Dalam Membangun Ruang Inklusi: Studi Kasus Pada Café More Wyata Guna Di Kota Bandung

Ahmad Hafiz Ritonga¹, Aiza Nabilla Arifputri², Astri Wulandari³

¹ Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom , Indonesia, ahmadhafizritonga@student.telkomuniversity.ac.id

² Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom , Indonesia, aizanabilla@telkomuniversity.ac.id

³ Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom , Indonesia, astriw@telkomuniversity.ac.id

Abstract

This study focuses on the communication strategies used to empower people with disabilities in building inclusive spaces, using the case of Café More Wyata Guna in Bandung City. The research aims to examine and understand how communication strategies for disability empowerment are implemented in creating inclusive spaces, based on a case study of Café More Wyata Guna. The theoretical framework used is Communication for Empowerment by Melkote and Steeves (2015), which encompasses three main dimensions: personal empowerment, relational empowerment, and collective empowerment. A qualitative approach with the case study method from Creswell and Poth (2018) was employed. Data were collected through in-depth interviews and forum group discussions (FGD), non-participatory observation, and documentation at Café More Wyata Guna. Interviews were conducted with key informants including café managers and supervisors, supporting informants such as café baristas, and customers as additional supporting informants. The results show that the empowerment communication strategy at Café More has successfully enhanced the self-confidence of workers with disabilities (personal empowerment), fostered equal social relationships between employees and customers (relational empowerment), and cultivated solidarity and collective awareness in promoting inclusive values (collective empowerment). Empathic, participatory, and dialogical communication proved to be the key factors in creating a supportive work environment and transforming public perceptions of people with disabilities from objects of pity into professional and equal individuals.

Keywords- communication strategy, disability empowerment, inclusive space, Café More, empowerment communication

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi pemberdayaan penyandang disabilitas dalam membangun ruang inklusi melalui studi kasus Café More Wyata Guna di Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengetahui bagaimana strategi komunikasi pemberdayaan disabilitas dalam membangun ruang inklusi studi kasus pada café more wyata guna di kota bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Communication for Empowerment oleh Melkote dan Steeves (2015) dengan tiga dimensi utama, yaitu personal empowerment, relational empowerment, dan collective empowerment. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus Creswell dan Poth (2018). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan forum group discussion (FGD), observasi non-partisipatif, dan dokumentasi di Café More Wyata Guna. Wawancara dilakukan dengan informan kunci yaitu pengelola dan pengawas café, informan pendukung barista café, dan informan pendukung pelanggan yang datang ke café. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemberdayaan di Café More mampu meningkatkan kepercayaan diri pekerja disabilitas (personal empowerment), membangun relasi sosial yang setara antara pekerja dan pelanggan (relational empowerment), serta menumbuhkan solidaritas dan kesadaran kolektif dalam memperjuangkan nilai-nilai inklusi (collective empowerment). Komunikasi empatik, partisipatif, dan dialogis terbukti menjadi faktor utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan mengubah pandangan masyarakat terhadap penyandang disabilitas dari objek belas kasihan menjadi individu profesional yang setara.

Kata Kunci- strategi komunikasi, pemberdayaan disabilitas, ruang inklusi, Café More, komunikasi pemberdayaan

I. PENDAHULUAN

Penyandang disabilitas masih sering menghadapi hambatan sosial yang menyebabkan keterbatasan partisipasi mereka dalam kehidupan publik. Pandangan masyarakat yang belum sepenuhnya inklusif menimbulkan stigma, sehingga kelompok disabilitas kerap terpinggirkan dalam dunia kerja dan ruang sosial. Berdasarkan data Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (2023), terdapat sekitar 22,97 juta penyandang disabilitas di Indonesia, namun hanya 13,9 juta di antaranya yang bekerja. Di Jawa Barat, jumlah penyandang disabilitas meningkat signifikan dari 35.953 jiwa pada 2021 menjadi 72.565 jiwa pada 2022, dengan Kota Bandung sebagai wilayah dengan jumlah tertinggi. Kondisi ini menegaskan pentingnya upaya pemberdayaan yang mampu memperluas kesempatan kerja sekaligus mendorong partisipasi sosial penyandang disabilitas.

Pemberdayaan disabilitas merupakan langkah strategis untuk memperkuat kapasitas individu dan kelompok agar mampu hidup mandiri, berdaya, serta berpartisipasi aktif dalam masyarakat. Menurut Melkote dan Steeves (2015), komunikasi dalam konteks pemberdayaan tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi proses dialogis yang membangun kesadaran, partisipasi, dan kemandirian. Komunikasi pemberdayaan melibatkan tiga dimensi utama, yaitu personal empowerment, relational empowerment, dan collective empowerment, yang saling berkaitan dalam menciptakan perubahan sosial yang berkeadilan.

Café More Wyata Guna di Kota Bandung menjadi contoh nyata ruang publik inklusif yang mengimplementasikan strategi komunikasi pemberdayaan. Café ini merupakan bagian dari program Sentra Kreasi Atensi (SKA) Wyata Guna di bawah naungan Kementerian Sosial Republik Indonesia. Program ini bertujuan menciptakan peluang kerja bagi penyandang disabilitas, khususnya tunanetra dan difabel daksa. Dengan filosofi “Secangkir kopi yang Anda minum menciptakan pekerjaan untuk para penyandang disabilitas”, Café More tidak hanya menjadi tempat usaha, tetapi juga wadah transformasi sosial yang mengubah cara pandang masyarakat terhadap disabilitas.

Urgensi penelitian ini terletak pada minimnya praktik komunikasi inklusif dalam sektor kewirausahaan sosial di Indonesia. Walaupun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas telah menjamin hak atas pekerjaan dan kesetaraan, implementasinya di lapangan masih belum optimal. Café More hadir sebagai model yang mengintegrasikan strategi komunikasi dengan pemberdayaan sosial, di mana komunikasi empatik, partisipatif, dan horizontal digunakan untuk membangun ruang kerja yang setara sekaligus menghapus stigma terhadap disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi pemberdayaan diterapkan di Café More dalam membangun ruang inklusi. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus sebagaimana dijelaskan oleh Creswell dan Poth (2018) digunakan untuk menggali secara mendalam bagaimana komunikasi berperan dalam meningkatkan kepercayaan diri individu (personal empowerment), membangun relasi sosial yang setara (relational empowerment), serta menumbuhkan kesadaran kolektif terhadap nilai-nilai inklusi (collective empowerment).

Tinjauan literatur yang relevan mendukung pandangan bahwa komunikasi berperan penting dalam mendorong partisipasi sosial dan penguatan kapasitas penyandang disabilitas. Servaes (2008) menegaskan bahwa strategi komunikasi pemberdayaan harus bersifat dua arah dan partisipatif agar tercipta kesetaraan dalam proses sosial. Abadi (2024) menunjukkan bahwa pemberdayaan melalui kewirausahaan inklusif dapat meningkatkan partisipasi ekonomi penyandang disabilitas melalui pelatihan keterampilan dan akses kerja adaptif. Sementara itu, Prasadhy (2024) menyoroti pentingnya perubahan persepsi masyarakat terhadap disabilitas sebagai langkah awal menuju inklusi sosial yang berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi pemberdayaan serta menjadi acuan praktis bagi pelaku usaha, pemerintah, dan komunitas sosial dalam membangun ruang publik yang inklusif dan berkeadilan.

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan antara individu atau kelompok melalui simbol dan tanda. Moekijat (2008) menjelaskan bahwa komunikasi berperan penting dalam efektivitas manajemen karena melibatkan penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui saluran tertentu. Menurut Mulyana (2007), keberhasilan komunikasi terjadi apabila pesan dipahami sesuai dengan maksud pengirim. McQuail (2010)

menegaskan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam membangun hubungan sosial dan memperluas pengetahuan masyarakat.

Elemen dasar komunikasi terdiri dari komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan umpan balik. Komunikator adalah pihak yang memulai komunikasi dengan menyampaikan pesan (Murniarti, 2019). Pesan merupakan ide atau informasi yang ingin disampaikan kepada penerima (Harianto, 2020). Saluran atau medium adalah alat yang digunakan untuk mengirim pesan, baik secara lisan, tulisan, maupun media digital (Hayah, 2022). Umpan balik merupakan respons dari komunikan terhadap pesan yang diterima (Murniarti, 2019).

Komunikasi terbagi menjadi dua bentuk utama, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal menggunakan kata-kata, baik lisan maupun tulisan, sedangkan komunikasi nonverbal meliputi ekspresi wajah, intonasi, dan gerak tubuh (Kusumawati, 2016). Efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh kejelasan pesan, pemilihan saluran yang tepat, dan kemampuan komunikasi kedua belah pihak (Griffith, 2002 dalam Putri & Irwansyah, 2021). Pesan yang singkat dan jelas akan lebih mudah dipahami oleh komunikan (Akbar & Yuliana, 2023).

Perkembangan teknologi komunikasi mengubah cara manusia berinteraksi dan bertukar informasi (Sari, 2018). Media sosial dan platform digital memungkinkan penyebaran pesan secara cepat tanpa batas geografis (Santoso & Munawi, 2019). Namun, kemajuan ini juga menghadirkan tantangan baru seperti penyebaran informasi yang tidak akurat dan masalah privasi (Alamsyah, 2024).

Selain sebagai alat pertukaran pesan, komunikasi juga berperan dalam membangun ruang sosial yang inklusif. Menurut Ting-Toomey (2012), komunikasi yang berorientasi pada keberagaman dan kesetaraan mampu menciptakan hubungan sosial yang positif. Wulandari dan Rahmi (2018) menyatakan bahwa komunikasi memungkinkan individu membentuk relasi sosial yang sehat. Sementara itu, Nurrachmah (2024) menegaskan bahwa komunikasi efektif dapat memperkuat empati dan menciptakan ruang interaksi yang terbuka bagi semua kalangan.

B. Strategi Komunikasi Pemberdayaan

Strategi komunikasi pemberdayaan merupakan pendekatan yang menempatkan komunikasi sebagai sarana perubahan sosial yang adil dan partisipatif. Melkote dan Steeves (2015) menjelaskan bahwa komunikasi pemberdayaan tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai proses dialogis yang meningkatkan kapasitas individu dan komunitas. Servaes (2008) menambahkan bahwa strategi ini tidak hanya menggunakan media arus utama, tetapi juga melibatkan komunikasi interpersonal dan media komunitas sebagai sarana transformasi sosial. Freire (1970) menekankan pentingnya komunikasi yang horizontal dan berbasis empati antar pelaku komunikasi.

Dalam konteks pemberdayaan disabilitas, komunikasi berperan penting dalam peningkatan kapasitas dan partisipasi sosial. Sebastian dan Sukmana (2025) menemukan bahwa pemberdayaan melalui pelatihan keterampilan dan fasilitasi usaha mandiri dapat memperkuat kemandirian difabel. Abadi (2024) menjelaskan bahwa kewirausahaan inklusif mampu membuka akses kerja adaptif, memperkuat jejaring sosial, dan menumbuhkan partisipasi sosial.

Pada Café More Wyata Guna, strategi komunikasi pemberdayaan tidak hanya fokus pada promosi, tetapi juga membuka ruang partisipasi bagi penyandang disabilitas untuk mengekspresikan diri dan membangun citra positif. Berdasarkan model pemberdayaan Rowlands (1998) dalam Melkote dan Steeves (2015), terdapat tiga dimensi penting:

1. Personal Empowerment – peningkatan kesadaran dan kepercayaan diri individu penyandang disabilitas.
2. Relational Empowerment – kemampuan membangun relasi sosial yang setara melalui komunikasi interpersonal.
3. Collective Empowerment – upaya kolektif dalam menciptakan perubahan sosial dan menghapus stigma terhadap disabilitas.

Huda (2021) menekankan bahwa meskipun kebijakan inklusi telah diatur dalam UNCRPD, implementasinya masih terbatas. Karena itu, strategi pemberdayaan harus disertai advokasi kebijakan, peningkatan aksesibilitas, serta pelibatan aktif difabel dalam pengambilan keputusan publik.

C. Pemberdayaan Disabilitas

Pemberdayaan disabilitas adalah proses untuk meningkatkan posisi sosial, ekonomi, dan politik penyandang disabilitas agar dapat hidup mandiri dan setara. WHO mendefinisikan disabilitas sebagai keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik yang berdampak pada partisipasi sosial. Mulyadi dan Harahap (2020) menjelaskan bahwa pendekatan berbasis komunitas memberikan ruang bagi penyandang disabilitas untuk berperan aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan program. Putri dan Rachman (2022) menambahkan bahwa pelatihan kewirausahaan dan peningkatan literasi digital dapat memperkuat kemandirian difabel.

Saleh dan Sihite (2020) menyoroti bahwa tantangan utama pemberdayaan di Indonesia adalah stigma sosial yang masih menempatkan penyandang disabilitas sebagai objek bantuan. Oleh karena itu, pemberdayaan harus dilakukan secara dialogis dan partisipatif agar difabel diakui sebagai subjek pembangunan.

Ramadhani dan Suherman (2023) menunjukkan bahwa ruang kerja inklusif seperti Café More Wyata Guna mampu meningkatkan kepercayaan diri dan identitas profesional penyandang disabilitas. Melkote dan Steeves (2015) menegaskan bahwa komunikasi partisipatif memungkinkan kelompok marginal mengekspresikan pandangan dan pengalaman mereka sendiri. Melalui komunikasi inklusif, penyandang disabilitas dapat menjadi aktor sosial yang berdaya dalam ekosistem bisnis yang adil dan berkelanjutan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif sebagai landasan berpikir untuk memahami realitas sosial secara subjektif dan kontekstual. Paradigma ini memandang bahwa kenyataan sosial dibentuk melalui interaksi, pengalaman, dan makna yang dikonstruksikan oleh individu dalam konteksnya masing-masing (Moleong, 2004; Creswell & Poth, 2018). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menafsirkan pengalaman partisipan secara mendalam dan menggali bagaimana strategi komunikasi pemberdayaan disabilitas dijalankan di Café More Wyata Guna Bandung sebagai ruang inklusi. Paradigma interpretif ini juga beririsan dengan pendekatan transformasional, yang menempatkan penelitian sebagai sarana untuk menciptakan perubahan sosial dan mengangkat suara kelompok yang termarginalkan, khususnya penyandang disabilitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Metode ini dipilih untuk menelusuri secara mendalam strategi komunikasi pemberdayaan yang diterapkan di Café More sebagai ruang publik inklusif bagi penyandang disabilitas. Studi kasus memungkinkan peneliti memahami fenomena komunikasi dalam konteks kehidupan nyata melalui eksplorasi yang mendalam menggunakan berbagai sumber data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Creswell & Poth, 2018). Melalui pendekatan ini, peneliti tidak hanya berupaya menjelaskan bagaimana strategi komunikasi dijalankan, tetapi juga memahami mengapa strategi tersebut dapat membentuk ruang sosial yang inklusif.

Subjek penelitian ini terdiri atas pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan strategi komunikasi di Café More Wyata Guna, yaitu pengelola, barista disabilitas, dan pelanggan. Sementara itu, objek penelitian adalah strategi komunikasi pemberdayaan yang dilakukan oleh Café More dalam menciptakan ruang kerja yang inklusif. Peneliti memusatkan perhatian pada praktik komunikasi yang digunakan untuk membangun kesadaran, interaksi sosial, serta penguatan kapasitas penyandang disabilitas dalam lingkungan kerja. Penelitian dilakukan di Café More Wyata Guna Bandung pada periode Januari hingga April 2024.

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan relevansi dan kompetensinya terhadap topik penelitian (Creswell & Poth, 2018). Informan terdiri atas pihak internal seperti pengelola dan barista disabilitas sebagai informan kunci, serta pelanggan sebagai informan pendukung. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dokumentasi, dan focus group discussion (FGD). Wawancara semi-terstruktur digunakan agar peneliti dapat mengeksplorasi pandangan dan pengalaman informan secara bebas namun tetap fokus pada topik penelitian. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi untuk mengamati pola komunikasi, perilaku kerja, serta interaksi sosial di café. Dokumentasi meliputi data sekunder berupa foto, laporan kegiatan, dan publikasi media. Selain itu, FGD dilakukan untuk memperkaya perspektif dari berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan Café More (Shafie, 2022).

Analisis data dilakukan mengikuti tahapan Creswell & Poth (2018) yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan mengelompokkan informasi penting sesuai fokus penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan temuan lapangan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara induktif berdasarkan pola dan hubungan antar temuan. Proses analisis dilakukan secara simultan sejak awal pengumpulan data untuk memastikan kedalaman interpretasi terhadap fenomena yang dikaji.

Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan FGD guna memperoleh hasil yang valid dan komprehensif (Creswell & Poth, 2018). Selain itu, dilakukan juga member checking, yaitu mengonfirmasi kembali hasil interpretasi kepada informan agar data yang disajikan benar-benar sesuai dengan pengalaman mereka. Melalui langkah ini, peneliti berupaya menjaga integritas, objektivitas, dan keandalan hasil penelitian.

Konsep utama dalam penelitian ini mencakup tiga variabel operasional: strategi komunikasi, pemberdayaan disabilitas, dan ruang inklusi. Strategi komunikasi diartikan sebagai perencanaan dan pelaksanaan pesan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif (Effendy, 2017). Pemberdayaan disabilitas merupakan proses peningkatan kapasitas dan partisipasi sosial penyandang disabilitas untuk mencapai kemandirian (Melkote & Steeves, 2015). Sementara ruang inklusi dipahami sebagai lingkungan sosial yang memberikan kesempatan setara bagi semua individu tanpa diskriminasi (Prasadhya, 2024). Melalui rancangan metodologis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran utuh mengenai bagaimana strategi komunikasi di Café More berperan dalam membangun ruang publik yang inklusif dan memberdayakan penyandang disabilitas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemberdayaan di Café More Wyata Guna Bandung berjalan melalui proses bertahap yang mencakup dimensi personal, relasional, dan kolektif. Pendekatan komunikasi yang digunakan bersifat empatik, partisipatif, dan humanis, sejalan dengan teori Communication for Empowerment dari Melkote dan Steeves (2015). Proses komunikasi ini tidak hanya membangun kapasitas individu, tetapi juga menciptakan ruang sosial inklusif yang menumbuhkan solidaritas dan mengubah cara pandang masyarakat terhadap penyandang disabilitas.

Pada tingkat personal empowerment, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa komunikasi empatik di Café More berperan penting dalam membangun kepercayaan diri dan kemandirian pekerja disabilitas. Melalui program pelatihan Barista Disabilitas Terobos Stigma Keterbatasan (Baris Ditebas), pekerja tidak hanya belajar keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan interpersonal dan pelayanan pelanggan. Pendekatan pelatihan bersifat dialogis dan suportif, mendorong peserta untuk aktif bertanya, mencoba, dan belajar dari kesalahan tanpa rasa takut dihakimi. Proses ini mencerminkan prinsip dialogic communication yang dikemukakan Freire (1970), bahwa komunikasi dua arah memungkinkan individu menumbuhkan kesadaran kritis dan keberanian untuk berpartisipasi dalam masyarakat. Perubahan signifikan terlihat pada beberapa barista seperti Sri Ayu Lestari, Faisal Ikbil Maulana, Robbi Fadillah, dan Resty Nursyam, yang mengalami peningkatan kepercayaan diri dan profesionalisme setelah mendapatkan pendampingan. Mereka mampu berinteraksi dengan pelanggan secara terbuka, menunjukkan kemampuan teknis dan sosial yang setara dengan pekerja nondisabilitas. Temuan ini sejalan dengan konsep self-efficacy dari Bandura (1997) dan pandangan Zimmerman (2000) bahwa rasa percaya diri tumbuh ketika individu merasa memiliki kendali atas kehidupannya serta mendapat pengakuan sosial. Dengan demikian, komunikasi empatik di Café More berfungsi sebagai sarana pembebasan psikologis yang mengubah posisi pekerja disabilitas dari penerima bantuan menjadi pelaku sosial yang berdaya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa relational empowerment di Café More terbentuk melalui hubungan sosial yang setara antara pekerja disabilitas, pengelola, dan pelanggan. Dalam keseharian, interaksi yang terjadi di café bersifat alami dan profesional, menandakan bahwa penyandang disabilitas telah diterima sebagai bagian dari sistem kerja yang normal. Aktivitas rutin seperti Barista Experience Day dan Tasting Day menjadi media efektif untuk memperkuat relasi sosial dan menghapus jarak antara pekerja dan pelanggan. Komunikasi yang dibangun pengelola bersifat partisipatif—pemberian arahan dilakukan secara dialogis, dan pekerja dilibatkan dalam pengambilan keputusan sederhana seperti penentuan menu atau kegiatan promosi. Hal ini mencerminkan prinsip participatory communication yang ditekankan Servaes (2008), di mana proses komunikasi yang sejajar dapat menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap pekerjaan. Para barista menunjukkan kemampuan beradaptasi tinggi, menyapa pelanggan dengan percaya diri, serta membangun kedekatan emosional yang menciptakan suasana ramah dan akrab. Interaksi ini tidak hanya memperkuat hubungan sosial, tetapi juga mengubah persepsi pelanggan terhadap disabilitas. Banyak pelanggan yang awalnya merasa iba kemudian menunjukkan kekaguman dan rasa hormat setelah melihat profesionalisme para barista. Perubahan pandangan ini mendukung gagasan Oliver (1990) dalam Social Model of Disability, bahwa hambatan terhadap disabilitas lebih disebabkan oleh konstruksi sosial daripada keterbatasan fisik. Dengan menciptakan komunikasi yang empatik dan setara, Café More berhasil menjadi ruang sosial yang mendorong kesetaraan makna dan mengikis stigma sosial melalui pengalaman langsung.

Pada dimensi collective empowerment, Café More berperan sebagai komunitas inklusif yang menumbuhkan kesadaran bersama dan solidaritas sosial antara pekerja, pengelola, pelanggan, dan mitra eksternal. Solidaritas internal tampak kuat di antara para barista yang saling memberi motivasi dan dukungan, terutama bagi rekan baru yang sedang beradaptasi. Dukungan ini memperkuat ikatan sosial dan menciptakan rasa memiliki terhadap komunitas. Program seperti Baris Ditebas, Café Experience Day, dan Tasting Day bukan hanya pelatihan keterampilan, tetapi juga media

membangun identitas kolektif sebagai komunitas profesional yang berdaya. Kegiatan kolaboratif dengan perusahaan swasta seperti Nutrifood dan Grab Indonesia, serta penghargaan seperti Creative Disabilities Award (2020) dan Top Inovasi Pelayanan Publik (2023), memperluas jejaring sosial Café More ke tingkat nasional. Partisipasi publik melalui dukungan pelanggan dan pemberitaan media memperkuat legitimasi sosial café sebagai ruang inklusi yang inspiratif. Hal ini menunjukkan bahwa pemberdayaan di Café More telah berkembang dari tingkat individu menuju kesadaran sosial yang lebih luas. Sesuai pandangan Van Heerden (2021) dan Watson et al. (2025), partisipasi sosial yang kolaboratif memperkuat rasa kepemilikan bersama (collective ownership) dan mendorong perubahan sosial berkelanjutan. Dalam konteks ini, komunikasi berfungsi sebagai jembatan antara pengalaman personal dan kesadaran kolektif, menciptakan solidaritas yang menjadi fondasi bagi inklusi sosial.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemberdayaan di Café More Wyata Guna Bandung berhasil menciptakan ekosistem sosial yang inklusif. Komunikasi yang dibangun tidak bersifat hierarkis, melainkan partisipatif dan berbasis empati, sehingga memungkinkan penyandang disabilitas berperan aktif dalam ruang publik. Proses pemberdayaan tidak hanya menghasilkan kemandirian ekonomi, tetapi juga transformasi identitas sosial dari individu yang dianggap terbatas menjadi profesional yang dihargai. Temuan ini memperkuat teori Communication for Empowerment (Melkote & Steeves, 2015), bahwa komunikasi partisipatif merupakan kunci transformasi sosial yang mendorong keadilan dan kesetaraan. Café More menjadi model nyata bahwa inklusi sosial dapat diwujudkan melalui praktik komunikasi yang konsisten, terbuka, dan memanusiakan. Dalam setiap interaksi di café—dari pelatihan, pelayanan, hingga kolaborasi—tertanam pesan bahwa pemberdayaan sejati tidak hanya membangun individu, tetapi juga menciptakan kesadaran kolektif untuk melihat keberagaman sebagai kekuatan bersama.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Strategi komunikasi pemberdayaan disabilitas di Café More Wyata Guna Bandung dilakukan melalui proses komunikasi yang partisipatif, terbuka, dan setara antara pekerja disabilitas, pengelola, serta masyarakat. Pemberdayaan dimulai dari peningkatan kapasitas individu melalui pelatihan barista dan pendampingan yang berkelanjutan, yang membantu pekerja disabilitas membangun rasa percaya diri dan kesadaran diri sebagai individu yang berdaya. Komunikasi interpersonal yang empatik menjadi fondasi dalam membentuk lingkungan kerja yang suportif dan menghargai perbedaan. Selain itu, Café More berperan sebagai ruang sosial di mana interaksi antara pekerja dan pelanggan berlangsung hangat dan profesional, sehingga mengubah pandangan masyarakat terhadap disabilitas dari keterbatasan menjadi kemampuan.

Lebih jauh, strategi komunikasi di Café More juga menekankan pada kolaborasi dan solidaritas kolektif yang melibatkan berbagai pihak seperti komunitas, pelanggan, dan mitra eksternal. Kegiatan bersama seperti pelatihan, pameran, dan acara publik menjadi sarana untuk memperkuat identitas kolektif penyandang disabilitas serta memperluas jejaring sosial yang inklusif. Melalui komunikasi yang konsisten dan dialogis, Café More berhasil membangun ruang inklusi yang nyata, di mana penyandang disabilitas dapat berpartisipasi aktif, diakui keberadaannya, dan berkontribusi dalam kehidupan sosial. Strategi ini membuktikan bahwa pemberdayaan sejati tidak hanya lahir dari peningkatan keterampilan, tetapi juga dari komunikasi yang mampu menumbuhkan kesetaraan, kepercayaan, dan pengakuan sosial di lingkungan masyarakat.

A. Saran Praktis

1. Café More disarankan untuk memperluas program pelatihan dan pengembangan komunikasi bagi barista disabilitas agar mereka mampu menyuarakan pesan inklusif di ruang publik.
2. Pengelola Café More disarankan untuk memperkuat kolaborasi dengan pihak-pihak eksternal guna memperluas jangkauan pemberdayaan dan membuka lebih banyak kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas.
3. Café More perlu memperkuat strategi komunikasi dalam media sosialnya, guna memperluas pesan inklusi kepada khalayak luas

B. Saran Akademik

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih dalam mengenai efektivitas strategi komunikasi pemberdayaan disabilitas menggunakan metode kuantitatif, agar hasil penelitian dapat memberikan data yang empiris.
2. Penelitian selanjutnya disarankan dapat memperluas objek kajian ke berbagai jenis UMKM kreatif lain yang melibatkan penyandang disabilitas.

3. Peneliti selanjutnya disarankan dapat mengeksplorasi peran teknologi digital dalam mendukung strategi komunikasi pemberdayaan disabilitas di era transformasi digital.

REFERENSI

- Abadi, R. F. (2004). Pemberdayaan penyandang disabilitas. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 834–839. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15369161>
- Albasir, M. F. (2025). Komunikasi pemberdayaan teman disabilitas Cupable Coffee (Skripsi). Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.
- Bias, I., Prasadhy, G., & Nggili, R. A. (2024). Manajemen strategi kafe dengan visi inklusi (studi kasus di Kopi Hening Salatiga). *Dibus Journal*, 15(4), 219–224. <https://doi.org/10.59651/dibus>
- Bintang, L., Putra, W., & Apmd, D. (2024). Mewujudkan kota inklusi: Inklusivitas dan aksesibilitas ruang publik bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta. *TheJournalish: Social and Government*, 5. Retrieved from <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>
- Codina, G., & Robinson, D. (n.d.). Action research for inclusion and special educational needs (ISEND): Guidance resource and templates. Retrieved from <https://doi.org/10.48773/9vqvix>
- Dwikananda, C. B., & Rahardjo, T. (n.d.). Strategi komunikasi organisasi inklusif Cafe Onni House Surabaya dalam melibatkan penyandang down syndrome untuk magang sebagai waitress. Retrieved from <https://fisip.undip.ac.id>
- Ekayanti, N. P. D., Yudhartha, I. P. D., & Wijaya, K. A. S. (2025a). Optimalisasi kinerja KPU Kabupaten Bangli dalam menjamin hak pilih bagi orang dengan gangguan jiwa pada Pemilu 2024. *Socio-Political Communication and Policy Review*. <https://doi.org/10.61292/shkr.226>
- Ekayanti, N. P. D., Yudhartha, I. P. D., & Wijaya, K. A. S. (2025b). Optimalisasi kinerja KPU Kabupaten Bangli dalam menjamin hak pilih bagi orang dengan gangguan jiwa pada Pemilu 2024. *Socio-Political Communication and Policy Review*. <https://doi.org/10.61292/shkr.226>
- Firdausi Nazila, M. (2024). Model komunikasi pimpinan dalam pemberdayaan motivasi entrepreneur penyandang disabilitas pada Difabike Indonesia. *Seminar Nasional Universitas Negeri Surabaya*.
- Hamidah, S. N., Hasanah, U., & Purwanti, E. (2022). Penyandang disabilitas berdaya melalui strategi pemberdayaan Precious One di Meruya Utara, Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat. *Lembaran Masyarakat: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 8(1), 133–160. <https://doi.org/10.32678/lbrmasy.v8i1.6413>
- Heerden, V., & van Rensburg, J. (n.d.). Action research as sustainable healthcare quality improvement: Advances in neonatal care emphasising collaboration, communication and empowerment.
- Hiswanti, S., Sarwoprasodjo, S., Hubeis, A. V. S., & Hapsari, D. R. (2024). Communication of empowerment “Sharing” disability Indonesian Disability Women’s Association (HWDI) West Java in improving self-development. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(7). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-099>
- Ilmu Komunikasi, P., & Gusti Aji, G. (2024). *Landung Setia Wahyu Aji*. Vol. 08.
- Klefbeck, K. (2023). Educational approaches to improve communication skills of learners with autism spectrum disorder and comorbid intellectual disability: An integrative systematic review. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 67(1), 51–68. <https://doi.org/10.1080/00313831.2021.1983862>

- Kversøy, K., Alhassan, A. R., Kellems, R., Kversøy, S., & Cusworth, Z. (2022). Doing and talking: People with intellectual disabilities' handling of challenges of remote communication. *International Journal of Disability, Development and Education*, 69(1), 319–330. <https://doi.org/10.1080/1034912X.2021.1958200>
- Melkote, S. R., & Steeves, H. L. (2015). *Communication for development: Theory and practice for empowerment and social justice* (3rd ed.). Bowling Green, OH: Bowling Green State University. https://scholarworks.bgsu.edu/bgsu_books/5
- Nuril, A. (2018). Studi disabilitas dan masyarakat inklusif: Dari teori ke praktik (studi kasus progresivitas kebijakan dan implementasinya di Indonesia). *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(2), Juli–Desember.
- Saleh, A., & Sihite, M. (2020). Strategi komunikasi untuk program corporate social responsibility dalam pemberdayaan masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 98–105. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v4i1.4134>
- Shinta Oktavia, Pramono, & Syafril. (2023). Efisiensi dan efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan bagi penyandang disabilitas.
- Titis Indarwati, & Sukmana, O. (2025). Implementasi strategi pemberdayaan masyarakat penyandang disabilitas (studi pada Kelurahan Cemorokandang Kecamatan Kedungkandang Kota Malang).
- Verdonschot, M. M. L., de Witte, L. P., Reichrath, E., Buntinx, W. H. E., & Curfs, L. M. G. (2009). Community participation of people with an intellectual disability: A review of empirical findings. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53(4), 303–318. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2008.01144.x>
- Watson, J., Omonaiye, O., Bennett, C. M., Bloomer, M. J., Crosbie, J., David, J. L., Dew, A., Frawley, P., O'Shea, A., Prain, M., Taylor, S., Williams, D., Wilson, N. J., & Anderson, K. L. M. (2025). Disability group home residents and support worker perceptions of health communication during an infection outbreak: "Junk mail." *Journal of Intellectual and Developmental Disability*. <https://doi.org/10.3109/13668250.2025.2504277>
- Zalfaa, A., Putri, K., Apriyansyah, B., Agung, A., Prajna, I., Pradani, C., Firdaus, F., Atthabrizi, O. C., Ayu, S., Sakti, R., & Maulana, S. (2021). Pemberdayaan pengrajin disabilitas Surabaya melalui fashion business development berbasis kewirausahaan sosial memanfaatkan teknologi tepat guna. *Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1). Retrieved from <https://www.journal.itk.ac.id/index.php/sepakat>