

Etika Profesi Pariwisata Dalam Kesadaran Disabilitas: Pelayanan Tuli Melayani Pengunjung Di Kafe

Roos Vernandell Deradhy¹, Karen Fedora Fong², Febryola Indra^{3*}

Fakultas Pariwisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Universitas Pelita Harapan, Tangerang, Indonesia

Email: ¹nandells21@gmail.com, ²karenfong2003@gmail.com, ³febryola.indra@uph.edu

Email Corresponding Author: febryola.indra@uph.edu

Abstrak-Kafe adalah salah satu tempat yang disajikan dengan makanan dan minuman dalam suasana santai. Biasanya yang dilayani oleh orang dengar. Tetapi, ada satu hal yang unik dan jarang didengar masyarakat, yaitu salah satu penyandang disabilitas yang melayani pengunjung di kafe, teman Tuli. Tidak jarang masyarakat datang ke kafe yang dimana teman Tuli melayani, dengan bertujuan mereka untuk memenuhi konsep cafe yang berbeda. Namun, di sisi teman Tuli, mereka membutuhkan untuk mendapatkan kerja yang lebih layak, salah satunya kafe yang memiliki inklusi. Agar menyebarkan ke orang-orang bahwa teman Tuli memiliki hak untuk bekerja sesuai kemampuan mereka. Tidak hanya itu, pelayanan juga membutuhkan etika profesi terhadap masyarakat sebagai kewajiban dalam dunia pariwisata. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang ethnography, yang melakukan wawancara dan observasi di salah satu kafe Tuli.

Kata Kunci : Etika Profesi, Kafe Tuli, Teman Tuli, Pariwisata

Abstract-Café is one of the places that served food and beverages with the relaxed atmosphere. Usually, it being served with an ordinary people. But there is one unique thing and rarely being known by the society, is that the people with disability who actually served the visitors in the café and they are the deaf people. It is not infrequently people come where the deaf people who served them, with the purpose they are fulfilling the concept of the café. But from the sides of deaf people, they need to get the job that more suitable, one of the is the café that have inclusions, in order to spread to people that deaf friends have rights to work according to their abilities. Not only that, the services also need the professional ethics to the public, as their obligation in the world of tourism. The method that used is qualitative method that named is ethnography, which is do interview and observation in one of deaf cafe.

Keywords: Professional Ethics, Deaf Café, Deaf Friends, Tourism

1. PENDAHULUAN

Masyarakat mengetahui bahwa kafe-kafe yang ada di Indonesia adalah cara melayani pengunjung adalah hal yang biasa. Namun, tidak banyak orang mengetahui bahwa terdapat kafe memiliki konsep yang berbeda, yaitu teman Tuli cara melayani pengunjung di kafe. Uniknya, teman Tuli memiliki keterampilan yang dapat membuat makanan dan minuman untuk pengunjung yang telah pesan.

Hal yang menarik adalah kafe yang membawa budaya Tuli kepada orang dengar. Teman Tuli memperlakukan yang berbeda dengan orang dengar. Agar orang dengar dapat memahami bahwa teman Tuli memiliki kebiasaan yang belum diketahui mereka. Selain itu, orang dengar juga tertarik untuk belajar Bahasa Isyarat Indonesia di suatu perusahaan yang ada kelas Bahasa Isyarat Indonesia, setelah orang dengar melihat teman Tuli cara berkomunikasi menggunakan bahasa isyaratnya.

Tujuan penelitian untuk mengedukasi mengenai kesadaran disabilitas bahwa teman Tuli memiliki keterampilan lebih baik daripada pendengaran. Jurnal ini dilakukan dengan observasi dan wawancara dengan pengunjung, dan juga pemilik kafe. Rumusan Masalah Mengapa kafe khusus Tuli memiliki konsep yang berbeda?, Hal apa yang membuat pengunjung tertarik untuk datang ke kafe?, Bagaimana cara teman yang Tuli melayani pengunjung di kafe dengan baik?

Tujuan penelitian adalah untuk mengedukasi kepada masyarakat bahwa teman Tuli bisa bekerja dengan adil dan layak. Sehingga masyarakat dapat open minded mengenai dunia Tuli. Tidak hanya itu, penelitian ini membawa harapan kepada masyarakat untuk menghapus stigma yang negatif, dengan contoh teman Tuli tidak memiliki keterampilan dengan baik hanya karena tidak dapat mendengar. Hal yang membuat masyarakat tertarik untuk datang kafe adalah adanya teman Tuli yang mampu untuk bekerja. Sehingga teman Tuli mempengaruhi kepada pengunjung, seperti pengunjung tertarik untuk belajar bahasa isyarat sebagai komunikasi dengan teman Tuli. Tidak hanya belajar bahasa isyarat, dan juga masyarakat tertarik untuk mempelajari dunia Tuli dan disabilitas lebih mendalam, sehingga masyarakat dapat mendukung dan menyetarakan untuk teman Tuli, hingga dirinya sebagai Deaf Ally.

Penelitian ini dapat membuktikan kepada para pembaca bahwa teman Tuli bisa bekerja dengan adil dan layak. Dan juga teman Tuli berhak untuk bekerja dengan layak dan tidak ada diskriminasi. Para pembaca akan

mendapatkan edukasi mengenai hubungan teman Tuli dengan dunia kerja. Sehingga para pembaca dapat mendukung dan berkontribusi kepada teman Tuli.

Indonesia merupakan salah satu negara yang terdapat banyak pulau. Indonesia memiliki populasi sebanyak lebih dari 275,77 jiwa. Banyak jiwa yang memiliki keberagaman, mulai dari agama, ras, suku, kulit, antar golongan, dan disabilitas. Indonesia memiliki minoritas yang keterbatasan fisik, mental, intelektual, dan sensorik, yang bernama penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas memiliki macam-macam, yaitu disabilitas sensorik, disabilitas fisik, disabilitas intelektual, dan disabilitas mental. Disabilitas sensorik adalah gangguan salah satu fungsi dari panca indera, yaitu tuli, tunanetra, dan tunawicara. Disabilitas fisik adalah gangguan salah satu gerak, yaitu cerebral palsy, akibat amputasi, dan lumpuh layu. Disabilitas intelektual adalah gangguan mental yang dikembangkan pada saat tahap perkembangan.

Hal yang paling tertantang adalah teman Tuli. Teman Tuli memiliki kesulitan untuk mencari kerja. Sebagian besar dari seluruh Teman Tuli hidup tanpa bekerja, karena mereka kesulitan mendapatkan pekerjaan. Indonesia masih minimnya kesadaran disabilitas, dengan artinya adalah masyarakat masih memegang stigma negatif, yaitu teman Tuli tidak memiliki keterampilan dengan baik. Pada akibatnya, teman Tuli tidak memiliki rasa percaya diri karena dirinya adalah Tuli, yang tidak dapat mendengar sebaiknya orang dengar (Errisa & Widinarsih, 2022). Menurut Undang-undang Tahun 2016, pasal 11 yang berbunyi “Memperoleh pekerjaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau swasta tanpa diskriminasi.”

Secara umum, semua orang berhak untuk bekerja serta mendapat imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja, sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 28D. Teman Tuli memiliki hak untuk mendapatkan pekerjaan sama halnya orang dengar. Mereka bukanlah penghambat, mereka memiliki keterampilan masing-masing. Tidak hanya teman Tuli memiliki keterampilan, semua perusahaan harus memenuhi beberapa hak teman Tuli, yaitu tidak adanya diskriminasi, memiliki akses komunikasi seperti Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO), kesetaraan, sudah ada kesadaran disabilitas, memiliki dan kebebasan dari eksploitasi dan kekerasan. Perusahaan wajib memenuhi hak teman Tuli, agar tidak terjadinya diskriminasi.

Indonesia memiliki banyak kafe di berbagai kota. Secara umum, kafe merupakan salah satu perusahaan yang ada di bidang food and beverage, yang biasa menyajikan makanan dan minuman dalam suasana santai. Dengan bertujuan untuk menghilangkan stress, berkumpul bersama teman, dan mengerjakan tugas. Kemudian, kafe disebar dengan pesat ke seluruh Indonesia untuk berkembangnya ekonomi, lebih banyak kafe di kota besar, seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, dan kota lainnya. Oleh karena itu, masyarakat tertarik pada kafe untuk memenuhi keinginan mereka. Kafe sebagai bentuk pertumbuhan ekonomi, karena semakin ramai dan semakin banyak keuntungan. Tiap kafe memiliki konsep yang berbeda, tetapi unik karena memiliki ciri khas masing-masing. Kafe ini menyediakan makanan ringan dan minuman yang bervariasi (Mahastra, 2017).

Tidak hanya makanan dan minuman saja, dan juga membuka kelas workshop yang kolaborasi dengan UMKM. Dengan bertujuan untuk menambah keterampilan baru dan meningkatkan kreativitas. Makanan dan minuman bergabung dengan kelas workshop, akan membuat masyarakat tertarik untuk mengambil hal tersebut. Tidak hanya untuk pengunjung, dan juga lapangan kerja lebih meluas untuk orang yang membutuhkan untuk bekerja. Hingga karyawan lebih banyak dalam berbagai kafe. Hal tersebut akan membuat meningkat produktivitas dengan baik. Produktivitas ini mempengaruhi prestasi karyawan, hingga memiliki kepuasan karyawan dalam bekerja. Jika beberapa karyawan yang mengalami masalah kesehatan dan produktivitas, akan munculnya hambatan hingga bisnis terganggu. Karyawan memerlukan untuk mendapatkan motivasi dengan tujuan untuk meningkatkan rasa semangat dalam bekerja. Hingga mendapatkan tanggapan positif dari pengunjung di kafe (Halimah, Lamsah, Zamilah, 2019).

Hubungan disabilitas dan kafe adalah adanya pelayanan Tuli melayani pengunjung di kafe. Indonesia memiliki banyak kafe dimana teman Tuli yang bekerja untuk pengunjung. Hal ini dapat mengurangi angka pengangguran untuk penyandang disabilitas, terutama Tuli. Teman Tuli akan mempelajari keterampilan baru sesuai pekerjaan yang akan diambil untuk bekerja di kafe. Kafe yang berbeda pada umumnya, kafe memiliki konsep budaya Tuli, seperti teman Tuli melayani pengunjung menggunakan bahasa isyarat. Pengunjung dapat belajar bahasa isyarat sebagai komunikasi bersama teman Tuli (Putri & Ali, 2020).

Teman Tuli menunjukkan budaya Tuli kepada orang dengar. Agar orang dengar menambah pengalaman baru setelah bertemu dan bercakap bersama teman Tuli, dan juga menambah edukasi baru mengenai dunia Tuli. Kafe ini menunjukkan bahwa teman Tuli tidak bisa mendengar, tetapi memiliki keterampilan yang luar biasa. Demikian juga masyarakat menghapus stigma negatif karena tidak valid. Kafe tidak hanya menunjukkan cara komunikasi, dan juga mengadakan kelas workshop mengenai disabilitas (Putri & Ali, 2020). Masyarakat akan tertarik untuk mengambil kelas workshop sambil menikmati minuman dan makanan yang dibuat oleh teman Tuli. Dengan tujuan untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam mengenai dunia disabilitas, dan meningkatnya kesadaran terhadap penyandang disabilitas.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Kafe yang dilakukan untuk observasi dan wawancara di Deaf Cafe. Deaf Cafe yang berlokasi di Ruko Aristoteles, Gading Serpong, Tangerang Selatan. Penelitian yang dilakukan untuk mengkaji dan mengetahui faktor yang mempengaruhi pengunjung dari teman Tuli. Jenis penelitian yang dipilih adalah jenis kualitatif, dengan menggunakan metode wawancara. Populasinya adalah pengunjung yang berada di Deaf Café. Sampelnya hanya tiga pengunjung dan satu pemilik Deaf Café. Keempat orang ini dilakukan untuk wawancara mengenai hubungan disabilitas dan pekerjaan. Kualitatif merupakan jenis metode yang menggunakan data deskriptif yang bernama *ethnography*. *Ethnography* adalah salah satu dari jenis penelitian kualitatif yang penelitian melakukan studi terhadap budaya kelompok dalam kondisi yang alamiah melalui observasi dan wawancara. Bahan yang digunakan adalah *handphone* sebagai catatan hasil wawancara (Sugiyono, 2018)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Deaf Cafe. Pemilik Deaf Cafe dan tiga pengunjung memiliki pendapat yang berbeda. Berikut ini adalah hasil dari observasi dan wawancara.

Observasi Deaf Cafe

Deaf Cafe berlokasi di Ruko Aristoteles, Gading Serpong. Lokasi cukup strategis, karena kafe bisa dilihat oleh pengunjung, sehingga pengunjung tertarik untuk bersantai sambil menikmati makanan dan minuman bersama teman, dan juga untuk mengerjakan tugas. Pada saat mengambil pesan makanan dan minuman, pengunjung berkomunikasi dengan cara menunjuk nama makanan dan minuman pada menu. Karyawan Tuli berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat dan bicara. Agar pengunjung dapat memahami kata-kata dari karyawan Tuli. Karyawan Tuli berkomunikasi dengan karyawan Tuli menggunakan bahasa isyarat, karena mereka terbiasa menggunakan bahasa isyarat.

Deaf Café memiliki interior yang unik dan logis. Interior dalam ruangan lantai satu dan dua adalah konsep minimalis. Lampu-lampu dinyalakan tidak terlalu terang dan tidak terlalu gelap. Hal ini membuat pengunjung merasa nyaman secara visualnya. Namun, tidak ada sensor asap di dalam dapur. Di dalam dapur, sudah disediakan *fire extinguisher*. Hal tersebut bertujuan untuk lebih hemat dalam biaya anggarannya.

Wawancara

Penelitian melakukan wawancara dengan pemilik dan tiga pengunjung mengenai Deaf Cafe. Pemilik Deaf Cafe yang bernama Kak Marvel. Kak Marvel menceritakan bahwa ia mendirikan Deaf Cafe pada tanggal 12 Maret 2023. Pada awalnya, Kak Marvel mengajak keluarganya untuk sebagai pelanggan untuk cari mengetahui cara melayani, dengan alasan Kak Marvel masih sedang belajar hal-hal yang belum ketahui. Sehingga, Kak Marvel mengajak berdiskusi dengan karyawan-karyawan Tuli untuk mencari solusi cara komunikasi selain bahasa isyarat, untuk menghindari dari miss komunikasi dari pengunjung. Mereka menemukan cara komunikasi yang aman, yaitu menyediakan notepad sebagai komunikasi. Fungsinya adalah sebagai jembatan komunikasi antara karyawan Tuli dan pengunjung melalui notepad.

Sayangnya, Deaf Cafe ini tidak ada program yang mengajar bahasa isyarat pada pengunjung. Tetapi, jika pengunjung ingin belajar bahasa isyarat bersama karyawan Tuli itu diperbolehkan. Tidak semua orang dengar yang ingin belajar bahasa isyarat. 3 dari 10 dari seluruh orang dengar yang ingin belajar bahasa isyarat. Tetapi, tidak memaksakan untuk belajar bahasa isyarat. Kak Marvel menjelaskan bahwa ia membuka kafe karena membuka lapangan kerja untuk orang yang mau kerja. Di Indonesia, terdapat 1.000 orang Tuli bekerja dari 3 juta. Banyak orang Tuli yang pengangguran, karena terbatasnya pendidikan dan tidak dipercayai orang dengar bahwa orang Tuli memiliki kemampuan. Selain itu, kak Marvel membuka lowongan kerja bagi calon karyawan Tuli yang ingin bekerja di Deaf Cafe, namun mereka tidak memiliki berpengalaman dalam bidang Food and Beverage, kak Marvel mengajarnya bertujuan untuk memberikan pengalaman kepada karyawan Tuli yang belum memiliki berpengalaman.

Yang kedua, peneliti melakukan wawancara dengan tiga pengunjung yang berbeda di Deaf Cafe. Yang pertama, pengunjung pertama bernama kak Angelia. Kak Angelia merasa apresiasi, senang saat dilayani karyawan Tuli lebih bagus daripada karyawan biasa. Karena konsepnya berbeda dari kafe biasa. Hal yang bisa dipelajari oleh kak Angelia adalah menghargai teman Tuli bahwa teman Tuli bisa bekerja karena kemampuannya. Ia mengharapkan bahwa lebih banyak kafe yang bisa membuka lapangan kerja untuk teman disabilitas, agar mengurangi angka pengangguran khusus disabilitas. Kafe ini cukup untuk membantu jika membuka lowongan pekerjaan bagi teman Tuli.

Pengunjung kedua bernama Kak Denny. Kak Denny menjelaskan bahwa ia sering datang Deaf Cafe karena nyaman. Cara berinteraksi bersama teman Tuli dengan baik. Kak Denny ingin belajar bahasa isyarat sebagai sarana komunikasi dengan teman Tuli. Namun, kak Denny belum ada kepikiran untuk membuka lowongan kerja

untuk teman Tuli, dengan alasan belum ada mempersiapkan untuk inklusinya. Cara melayaninya sangat menarik, karena bahasa isyarat yang dasar, yaitu “Terima kasih”, “Selamat menikmati”, dan “Sama-sama”.

Pengunjung ketiga bernama Kak Luke. Kak Luke menjelaskan bahwa Ia datang Deaf Cafe dalam dua kali. Dalam berinteraksi bersama teman Tuli dengan baik. Cara teman Tuli melayani pengunjung itu memiliki kesamaan dengan kafe yang biasa. Walaupun teman Tuli tidak bisa mendengar, tetapi bukan hal yang kendala dalam melayani pada pengunjung. Pada awalnya, kak Luke berkomunikasi dengan karyawan Tuli melalui tulisan, sehingga kak Luke memiliki keinginan, yaitu belajar bahasa isyarat sebagai sarana komunikasi dengan teman Tuli. Kafe ini memiliki konsep khusus disabilitas. Hal tersebut perlu diperbanyak agar bisa membuka lapangan kerja lebih meluas untuk teman Tuli yang berstatus pengangguran. Tidak hanya itu, semua perusahaan harus mempekerjakan untuk teman Tuli agar lebih setara. Kak Luke memiliki usaha sendiri, yaitu *laundry*. Ia sudah ada kepikiran untuk membuka lowongan untuk teman Tuli melalui Instagram.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi, terdapat sangat banyak orang dengan penyandang disabilitas, khususnya teman Tuli, mengalami kesulitan dalam mencari lowongan pekerjaan. Dengan adanya Deaf Café ini, pemilik memiliki tujuan untuk membuat lapangan pekerjaan bagi teman Tuli lebih banyak, sehingga mereka mampu untuk bekerja dan mendapatkan pekerjaan yang adil dan layak. Kafe ini juga membuat beberapa orang awam menjadi lebih menghargai dan tertarik untuk belajar di dunia Tuli. Selain itu, mereka mengetahui bagaimana cara kerja teman Tuli. Dengan ini, orang awam dan juga teman Tuli dapat saling mengerti satu sama lain dengan lebih mudah, dan juga bagi teman-teman Tuli yang sedang pengangguran, kafe ini akan selalu membuka lowongan pekerjaan dengan tujuan untuk membantu para teman Tuli untuk mendapatkan lapangan pekerjaan dengan lebih mudah. Hal tersebut dapat mengurangi angka pengangguran bagi orang-orang dengan penyandang disabilitas. Dengan adanya kafe ini dapat membuka harapan untuk memperbanyak lowongan pekerjaan yang lebih ramah kepada para penyandang disabilitas, khususnya teman Tuli.

REFERENCES

- Apriyandi, R. (2023, January 24). Hak Pekerja Penyandang disabilitas Yang Wajib Dipenuhi. Prolegal. Adminprolegal. (2023, January 24). Hak Pekerja Penyandang disabilitas Yang Wajib Dipenuhi. Prolegal. <https://prolegal.id/hak-pekerja-penyandang-disabilitas-yang-wajib-dipenuhi/#:~:text=Penyandang%20disabilitas%20memiliki%20hak%20pekerjaan,daerah%2C%20atau%20swasta%20tanpa%20diskriminasi>
- Errisa & Widinarsih. (2022). Jurnal Pembangunan Manusia, 3(1). Sholina, C. A. (n.d.). Pemenuhan Hak-Hak Asasi Anak Tenaga Kerja Indonesia di Perkebunan Sawit di Wilayah Tawau, Sabah, Malaysia. UI Scholars Hub. <https://scholarhub.ui.ac.id/jpm/vol3/iss1/12/>
- Finaka, A. W. (2023). Berapa Jumlah penduduk Indonesia ya?: Indonesia baik. indonesiabaik. (n.d.). <https://indonesiabaik.id/infografis/berapa-jumlah-penduduk-indonesia-ya#:~:text=Pada%20pertengahan%202020%2C%20jumlah%20penduduk,juta%20jiwa%20hingga%20pertengahan%202022>
- f26. (2018, October 20). Yuk Mengenal Penyandang Disabilitas Lebih Dekat (bagian 1). Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. Yuk Mengenal Penyandang Disabilitas Lebih Dekat (bagian 1). Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. (n.d.). <https://dinkes.jogjapro.go.id/berita/detail/disabilitas-ragam-jenis-yuk-mengenal-penyandang-disabilitas-lebih-dekat-bagian-1#:~:text=Penyandang%20disabilitas%20meliputi%20disabilitas%20sensorik,%2C%20disabilitas%20intelektual%2C%20disabilitas%20mental>
- Kia. (2023, April 13). Deaf cafe Gading Serpong - Menu, Harga Dan Lokasi. Killerburger.biz. <https://www.killerburger.biz/2023/04/deaf-cafe-gading-serpong.html>
- Mahastra, A. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pertumbuhan Kafe sebagai Wisata Kuliner di Kawasan Kota Barat Surakarta. Cakra Wisata, 18.
- Makarim, F. R. (2022, December 5). 5 hak penyandang disabilitas Sesuai Undang-Undang Yang berlaku. halodoc. Halodoc, R. (2022, December 5). 5 hak penyandang disabilitas Sesuai Undang-Undang Yang berlaku. halodoc. <https://www.halodoc.com/artikel/5-hak-penyandang-disabilitas-sesuai-undang-undang-yang-berlaku>
- operator.info2, & operator.info2, P. A. (2020, March 6). Direktorat jenderal Hak Asasi manusia. Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia. <https://ham.go.id/2020/03/06/upaya-memenuhi-hak-penyandang-disabilitas/>

Putri, A. V., & Ali, D. S. F. (1970, January 1). Strategi komunikasi Pemasaran Terpadu Coffee Shop Kopi Tuli. Mendeley. <https://www.mendeley.com/catalogue/d9c5c1b6-28ec-3cc0-90e5-2efde0e1edcd/>

Satriawan, N. (2020, September 23). Pengertian metode Penelitian dan Jenis-Jenis metode penelitian. Ranah Research. Pengertian metode Penelitian dan Jenis-Jenis metode penelitian. Ranah Research. (2020, September 23). <https://ranahresearch.com/metode-penelitian-dan-jenis-metode-penelitian/>

Sugiyono. (2018). Metode penelitian pendidikan : (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D) (Sugiyono, Ed.; 6th ed.). Alfabeta.