

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Disabilitas dipahami sebagai suatu keadaan yang mencakup gangguan fisik, mental, intelektual, maupun sensorik yang bersifat jangka panjang, yang ketika berinteraksi dengan berbagai hambatan lingkungan dapat membatasi keterlibatan seseorang secara penuh dalam kehidupan bermasyarakat. Definisi ini sejalan dengan ketentuan Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) yang telah diratifikasi oleh Indonesia pada tahun 2011 (WHO, 2011).

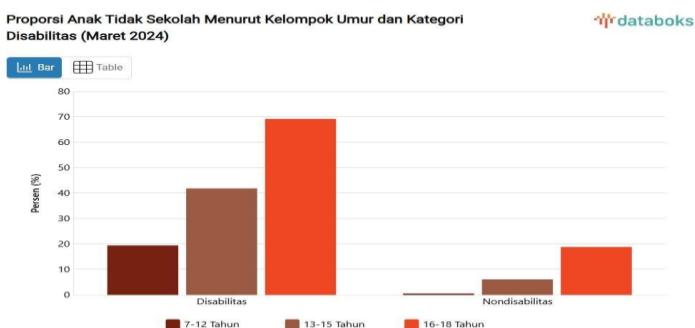
Seiring perkembangannya, muncul istilah “*difabel*” (*differently abled*) di Indonesia sebagai bentuk pandangan yang lebih inklusif, yang menekankan bahwa individu dengan disabilitas bukanlah pihak yang kurang mampu, melainkan memiliki keunikan dan potensi berbeda yang perlu dihargai untuk mewujudkan pemberdayaan dan kesetaraan (Pratiwi & Suryani, 2021).

Permasalahan terkait penyandang disabilitas menjadi salah satu tantangan penting dalam pembangunan baik di tingkat global maupun nasional. Akar persoalan eksklusi penyandang disabilitas dalam pembangunan terletak pada sikap dan minimnya pemahaman para pemangku kepentingan, mulai dari keluarga hingga pemerintah sehingga hal ini menimbulkan hambatan internal berupa keterbatasan kapabilitas dan pemberdayaan akibat stigma, serta hambatan eksternal berupa lingkungan yang kurang inklusif, perlakuan diskriminatif dalam layanan publik, dan ketidaksetaraan dalam kesempatan kerja (Hastuti et al, 2020).

Menurut laporan *World Health Organization* (WHO), lebih dari satu miliar penduduk dunia hidup dengan disabilitas dan sekitar 80% di antaranya berada di negara berkembang. Fakta ini menjadikan isu disabilitas semakin relevan, karena berhubungan erat dengan pemenuhan hak asasi manusia, prinsip kesetaraan, serta peningkatan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Menurut Kementerian Koordinator Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Indonesia, terdapat sekitar 22,97 juta penyandang disabilitas, atau 8,5% dari keseluruhan populasi negara ini. Angka tersebut memperlihatkan bahwa kelompok disabilitas bukanlah komunitas

kecil, melainkan bagian yang cukup besar dari masyarakat yang keberadaannya harus mendapat perhatian serius dalam agenda pembangunan nasional.

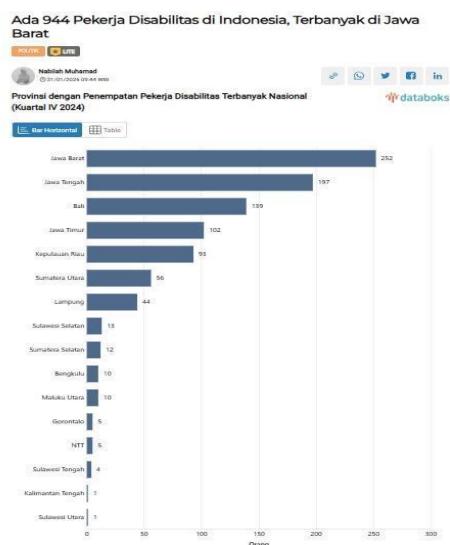
Gambar 1. 1 Proporsi Anak Tidak Sekolah Disabilitas



Sumber: (Databoks, 2024)

Salah satu tantangan utama penyandang disabilitas adalah keterbatasan akses pendidikan. Data laporan Badan Pusat Statistik (BPS) 2024 menunjukkan tingginya angka anak disabilitas yang tidak bersekolah: sekitar 69% pada usia 13-15 tahun dan 42% pada usia 7-12 tahun. Angka ini jauh lebih tinggi dibandingkan anak tanpa disabilitas, yang hanya sekitar 19% pada usia 16-18 tahun. Tingginya tingkat putus sekolah tersebut mencerminkan bahwa anak-anak dengan disabilitas masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari keterbatasan sarana pendidikan, kurangnya tenaga pendidik yang memiliki kompetensi khusus, hingga adanya stigma sosial yang semakin membatasi ruang mereka (Sibagariang et al., 2025).

Gambar 1. 2 Provinsi Penempatan Pekerja Disabilitas Terbanyak Nasional



Sumber: (Databoks, 2024)

Terbatasnya akses pendidikan bagi penyandang disabilitas berdampak langsung pada rendahnya tingkat keterlibatan mereka di dunia kerja. Mengacu pada data BPS Kuartal IV tahun 2024, hanya tercatat 944 orang penyandang disabilitas yang berhasil memperoleh penempatan kerja secara resmi di Indonesia. Jumlah ini sangat kecil jika dibandingkan dengan keseluruhan populasi disabilitas di tanah air. Dari angka tersebut, distribusi terbesar berada di Jawa Barat (252 orang), kemudian Jawa Tengah (197 orang), serta Bali (139 orang).

Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang mewajibkan instansi pemerintah mempekerjakan minimal 2% tenaga kerja penyandang disabilitas dan perusahaan swasta mempekerjakan minimal 1% tenaga kerja penyandang disabilitas, masih jauh dari ideal. Tingginya angka pengangguran di kalangan penyandang disabilitas berdampak pada perekonomian negara. Pemerintah biasanya mengatasi masalah ini dengan cara-cara altruistik, seperti penyaluran bantuan sosial (bansos), yang membutuhkan anggaran yang cukup besar (Insan, 2024). Hal ini menunjukkan masih besarnya kesenjangan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas.

Keterbatasan dalam mendapatkan pendidikan maupun kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas menimbulkan dampak yang luas, tidak hanya dirasakan oleh individu itu sendiri, tetapi juga memengaruhi keluarga serta masyarakat secara umum. Tidak sedikit dari mereka yang akhirnya harus bergantung pada dukungan keluarga atau bantuan sosial, yang secara tidak langsung memperkuat pandangan masyarakat bahwa penyandang disabilitas merupakan kelompok yang tidak produktif.

Masalah yang dialami anak penyandang disabilitas akan terus bertambah sejalan dengan kuatnya tekanan dari lingkungan sosial. Kondisi keterbatasan mereka tidak lepas dari adanya persepsi masyarakat yang salah terhadap penyandang disabilitas (Oliver, 1996). Hal ini memperlihatkan bahwa penyebab utama timbulnya berbagai persoalan sosial pada anak penyandang disabilitas sesungguhnya terletak pada masyarakat, melalui tekanan dan pola pikir yang salah justru membatasi peluang mereka untuk tumbuh dan berperan secara setara.

Penyandang disabilitas hingga saat ini belum memperoleh keadilan yang layak, karena masih sering mengalami diskriminasi (Lestari et al., 2017). Hal

tersebut dipicu oleh adanya pandangan negatif atau kesadaran yang salah tentang disabilitas, sehingga mendorong terjadinya perlakuan diskriminatif di masyarakat. Penyandang disabilitas masih dicap oleh masyarakat sebagai orang yang memiliki keterbatasan fisik maupun mental, dan seringkali dicap tidak mampu, dianggap beban, dipandang tidak bermanfaat, dan selalu ditempatkan sebagai pihak yang membutuhkan bantuan serta belas kasihan (Letonja, 2024). Norma budaya yang mengakar kuat menjadi penyebab persepsi negatif masyarakat terhadap penyandang disabilitas.

Banyak keluarga yang merasa memiliki anak penyandang disabilitas adalah aib, yang mengakibatkan anak-anak mereka terkurung di rumah, tidak dapat berkomunikasi dengan orang lain, dan tidak mendapatkan pendidikan yang mengakibatkan pada kesehatan mental dan masa depan anak. Persepsi semacam ini berdampak pada terbatasnya ruang interaksi sosial, peluang pendidikan, hingga kesempatan kerja (Utami et al., 2025).

Perubahan cara pandang masyarakat menjadi sangat penting sebagai langkah awal menuju inklusi sosial. Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 19 Tahun 2011 yang meratifikasi *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan perlindungan dari kekerasan, diskriminasi, serta perlakuan yang merendahkan martabat, dan mendapatkan hak yang sama dengan warga negara lainnya (Kementerian Hukum dan HAM RI, 2011).

Upaya pemberdayaan penyandang disabilitas menjadi sesuatu yang mendesak, tidak hanya untuk meningkatkan kemandirian ekonomi, tetapi juga sebagai sarana membangun kesadaran masyarakat mengenai pentingnya praktik inklusi sosial. Pemberdayaan dapat dipahami sebagai sebuah proses berkesinambungan yang dirancang untuk memperkuat kapasitas dan daya guna kelompok rentan dalam masyarakat, termasuk individu yang hidup dalam kondisi serba terbatas maupun kemiskinan (Oleh et al., 2017).

Pada konteks penyandang disabilitas, pemberdayaan memiliki tujuan yang lebih luas, yakni mendorong terjadinya perubahan sosial yang signifikan. Hal ini diperlukan karena mereka kerap dihadapkan pada berbagai hambatan, khususnya dalam aspek komunikasi, yang menghalangi terciptanya interaksi yang setara

dengan masyarakat umum. Dalam upaya tersebut, salah satu faktor yang dapat menunjang kualitas hidup disabilitas adalah dukungan sosial (Noviani et al., 2025).

Secara global, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2021) melaporkan bahwa dukungan sosial yang kuat dapat mengurangi risiko kesehatan mental hingga 50% pada kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas. Di Indonesia, masalah utama muncul karena hanya 25% penyandang disabilitas menerima dukungan sosial yang memadai dari komunitas, menurut survei Badan Pusat Statistik (BPS, 2020), yang menyebabkan isolasi sosial dan peningkatan prevalensi depresi sebesar 35% dibandingkan populasi umum (Kementerian Kesehatan, 2021).

Dalam mengatasi hal tersebut, salah satu dukungan sosial untuk memberdayakan penyandang disabilitas yaitu pemberian pembelajaran inklusif berbentuk pelatihan keterampilan, yang membantu mereka mengembangkan keterampilan dan meningkatkan partisipasi sosial (Smith & Jones, 2022). Pelatihan keterampilan didefinisikan sebagai proses pembelajaran terstruktur yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi individu dalam bidang tertentu, seperti komunikasi, kerja, atau kemandirian, dengan tujuan membangun kepercayaan diri dan kemampuan beradaptasi di masyarakat (Williams, 2024).

Rasa kesadaran dan keinginan pribadi penyandang disabilitas perlu didorong melalui kegiatan pelatihan keterampilan dan pengembangan *skill*, yang dapat meningkatkan kemampuan fisik serta mental mereka (Smith & Jones, 2022). Ketika rasa percaya diri dan mental yang baik terbentuk, hal ini membangun karakter mandiri, memungkinkan penyandang disabilitas untuk berjuang memenuhi kehidupan dan kebutuhan di tengah masyarakat (Johnson et al., 2023). Oleh karena itu, pelatihan dan pemberdayaan menjadi unsur penting untuk menaungi perkembangan potensi diri, membantu penyandang disabilitas menerima perubahan baru, serta merasa memiliki peran dan identitas di masyarakat (Williams, 2024).

Salah satu wujud nyata dari tempat yang memberikan pembelajaran inklusif bagi penyandang disabilitas adalah Sunyi *House of Coffee and Hope*, kafe inklusif yang berdiri pada tahun 2019 di Jakarta. Seluruh karyawan di kafe ini merupakan penyandang disabilitas khususnya teman tuli mulai dari kasir, pelayan hingga barista (Kompas, 2025). Sunyi *House of Coffee and Hope* ini menjalankan pembelajaran inklusif bagi penyandang disabilitas yang bernama Sunyi *Academy*.

yang merupakan yayasan dengan memfokuskan ke pelatihan *soft skill* dan *hard skill* seperti barista *training*, pelatihan pelayanan pelanggan, menjadi kasir, chef, pembuatan resume atau CV dan manajemen usaha kecil kepada penyandang disabilitas.

Pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* ini memberikan pelatihan komunikasi melalui bahasa isyarat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Program Sunyi *Academy* tidak hanya membekali peserta dengan keahlian praktis, tetapi juga membuka peluang kerja langsung di kafe mereka maupun di tempat lain (IDN Times Jogja, 2022). Dengan pendekatan ini, Sunyi *House of Coffee and Hope* tidak sekadar membangun usaha yang ramah disabilitas, tetapi juga menjadi wadah untuk membangun kesadaran inklusif bagi pelanggan dan masyarakat luas (Tandy & Adi Pribadi, 2023). Selain menyediakan lapangan kerja, Sunyi *House of Coffee and Hope* juga berperan sebagai ruang interaksi sosial antara penyandang disabilitas dan masyarakat umum melalui berbagai kegiatan, seperti workshop bahasa isyarat (Mocodompis, 2023).

Kafe ini tidak hanya berfokus pada penyajian makanan dan minuman berkualitas, tetapi juga menciptakan lingkungan yang ramah dan inklusif melalui penggunaan bahasa isyarat dalam komunikasi sehari-hari antara karyawan dan pelanggan. Sunyi *House of Coffee and Hope* menyediakan berbagai media pendukung seperti stiker alfabet bahasa isyarat A-Z, papan informasi, hingga tutorial cara memesan menggunakan bahasa isyarat untuk mempermudah pengunjung berinteraksi dengan barista dan karyawan yang tuli. Dengan adanya fasilitas ini, pelanggan dapat belajar berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat dan menyesuaikan gaya komunikasi seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan intonasi yang jelas agar dapat dipahami oleh penyandang disabilitas.

Hal tersebut sejalan dengan salah satu tujuan pembelajaran inklusif Sunyi *Academy*, yaitu memberikan pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan kepada penyandang disabilitas agar mampu bekerja secara profesional serta percaya diri saat berinteraksi dengan konsumen walaupun memiliki keterbatasan berkomunikasi. Melalui pembelajaran ini, karyawan penyandang disabilitas tidak hanya menguasai keterampilan teknis sebagai barista, kasir, atau

pelayan, tetapi juga terampil dalam membangun komunikasi efektif dengan pelanggan menggunakan bahasa isyarat dan etika pelayanan.

Dengan demikian, Sunyi *Academy* menjadi contoh nyata praktik dukungan sosial melalui pembelajaran inklusif khususnya keterampilan komunikasi yang mampu memperkuat interaksi sosial, mengurangi hambatan komunikasi, serta meningkatkan kesempatan penyandang disabilitas untuk diterima secara setara dalam lingkungan kerja dan masyarakat. Upaya ini tidak hanya membantu mereka memperoleh kesempatan kerja, tetapi juga membuka ruang pembelajaran lintas disiplin yang mendukung kemandirian dan partisipasi sosial mereka di masyarakat.

Pembelajaran inklusif Sunyi *Academy*, yang memberikan pelatihan sekaligus memberikan kesempatan untuk bekerja bagi penyandang disabilitas sebagai karyawan utama, dapat menjadi model untuk mengubah dinamika, dengan menawarkan ruang interaksi yang inklusif dan mengurangi ketergantungan pada bantuan pemerintah saja. Melalui pembelajaran inklusif serta pemberdayaan yang dilakukan oleh Sunyi *Academy* ini merupakan salah satu wadah atau sarana bagi para penyandang disabilitas untuk mengembangkan bakat dan minat, melatih serta menumbuhkan mental mandiri dan percaya diri, hingga sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan hidup. Masyarakat yang ideal yaitu masyarakat yang mampu menerima keberagaman, terbuka terhadap perbedaan, serta memiliki empati terhadap sesama. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui sikap inklusif yang tertanam dalam diri setiap individu. Inklusif dipahami sebagai sikap yang mendorong keterlibatan serta partisipasi kelompok atau individu lain dengan latar belakang yang beragam (Letonja, 2024).

Penilaian sosial adalah proses penjelasan sosial seseorang untuk mengevaluasi suatu yang ada dianggap pantas atau salah bagi aktivitas dengan banyak hal yang menjadi perantara. Penilaian sosial didasari penjelasan sosial, pembelajaran sosial, pragmatisme bahasa dan perhitungan emosi (Mao & Gratch, 2004). Penilaian sosial terhadap penyandang disabilitas merujuk pada proses evaluasi kolektif masyarakat yang membentuk persepsi, sikap, dan norma terhadap kelompok disabilitas yang sering kali melalui pandangan yang dipenuhi stereotip negatif seperti "tidak mandiri" atau "membebani masyarakat" (Fiske et al., 2022).

Citra adalah persepsi, kesan, perasaan, dan gambaran yang dibentuk oleh publik terhadap suatu objek, individu, atau fenomena, yang sering kali dipengaruhi oleh pengalaman, informasi, dan interaksi sosial (Ardianto, 2010). Persepsi publik terhadap sesuatu didasari pada apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang objek tersebut, yang bisa berasal dari pengalaman langsung, media, atau stereotip sosial (Fiske et al., 2002). Citra disabilitas, sebagai ekstensi dari penilaian sosial, melibatkan representasi simbolis dan budaya yang dibangun melalui media, interaksi sehari-hari, dan konstruksi sosial, di mana penyandang disabilitas kerap digambarkan sebagai objek belas kasihan daripada agen perubahan (Scior, 2021). Hal ini diperkuat oleh stereotip budaya, seperti di Indonesia di mana disabilitas sering diasosiasikan dengan "kutukan" atau "beban sosial," yang membatasi akses pendidikan dan pekerjaan (Pratiwi & Suryani, 2021).

Di Indonesia, permasalahan terhadap penilaian sosial dan citra disabilitas sangat akut karena norma budaya yang memandang disabilitas sebagai "kutukan" atau "aib keluarga", dengan 68% responden survei nasional mengakui adanya stigma tersebut (Pratiwi & Suryani, 2021), yang berkontribusi pada tingkat pengangguran penyandang disabilitas mencapai 72% (BPS, 2022). Selain itu, akses pendidikan terbatas hanya pada 40% anak penyandang disabilitas (Kementerian Kesehatan, 2021), sementara citra negatif ini memperburuk kesehatan mental, dengan 45% mengalami gangguan kecemasan kronis (WHO, 2021). Permasalahan ini tidak hanya menghambat integrasi sosial, tetapi juga memperlemah kontribusi ekonomi mereka, di mana potensi PDB nasional yang hilang akibat diskriminasi disabilitas diperkirakan mencapai Rp 200 triliun per tahun (Bank Dunia, 2020).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hasanah, et al (2025) menemukan bahwa pelatihan keterampilan dan pendampingan sosial mampu meningkatkan pengetahuan dan sikap masyarakat secara signifikan, serta mendorong tindakan nyata seperti penggunaan bahasa yang lebih inklusif dan peningkatan aksesibilitas lingkungan. Penelitian berikutnya oleh Maharati, et al (2021) menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan karena pelatihan membantu memperjelas standar kerja dan meningkatkan kemampuan teknis. Sementara itu, Asjari, et al (2024) mengungkap bahwa pelatihan keterampilan yang dibarengi dengan

kesempatan kerja berkontribusi pada kemandirian ekonomi penyandang disabilitas dan mendorong mereka untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan produktif. Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan kemampuan individu, tetapi juga membuka kesempatan, meningkatkan kemandirian, serta memberi dampak positif pada lingkungan sosial.

Di sisi lain, beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada dampak pelatihan keterampilan terhadap peningkatan kemampuan individu, kualitas hidup, maupun kemandirian ekonomi penyandang disabilitas. Namun, penelitian yang secara spesifik meneliti pembelajaran inklusif Sunyi Academy dan mengaitkannya dengan perubahan penilaian sosial serta citra disabilitas di mata masyarakat ataupun konsumen masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh pembelajaran inklusif Sunyi Academy melalui pengalaman langsung konsumen saat berinteraksi dengan karyawan penyandang disabilitas serta melihat langsung hasil kinerja dari penyandang disabilitas dapat memengaruhi peningkatan penilaian sosial dan membentuk citra positif penyandang disabilitas di lingkungan sosial.

Penelitian ini berupaya mengisi celah kajian dengan berfokus pada bagaimana interaksi sosial yang terbangun di lingkungan inklusif mampu mendorong perubahan persepsi masyarakat terhadap kelompok disabilitas. Penelitian ini menegaskan bahwa pentingnya pembelajaran inklusif Sunyi Academy tidak hanya mempersiapkan penyandang disabilitas untuk bekerja secara profesional, tetapi juga menjadi sarana untuk menunjukkan kemampuan mereka kepada konsumen yang membangun citra positif, meningkatkan penerimaan sosial, serta mengurangi stigma terhadap penyandang disabilitas dalam kehidupan sosial dan ekonomi sehari-hari.

Urgensi penelitian ini semakin mendesak mengingat permasalahan struktural yang meluas, di mana 75% penyandang disabilitas di Indonesia mengalami diskriminasi sehari-hari (BPS, 2023), yang tidak hanya memperburuk citra negatif tetapi juga menghambat pencapaian target *Sustainable Development Goals* (SDGs) Nomor 10 tentang pengurangan ketidaksetaraan, dengan proyeksi kerugian ekonomi nasional mencapai Rp 300 triliun hingga 2030 jika tidak ditangani (Bank Dunia, 2022). Pandemi COVID-19 telah memperparah situasi,

dengan penurunan partisipasi sosial penyandang disabilitas hingga 30% dan peningkatan isolasi (Kemenkes, 2021), sementara inisiatif swasta seperti Sunyi *House of Coffeee and Hope* hanya mencakup 5% dari total dukungan inklusi nasional (Kementerian Sosial, 2022).

Tanpa evaluasi mendalam terhadap pentingnya pembelajaran inklusif Sunyi *Academy*, permasalahan seperti ketergantungan pada bantuan pemerintah yang hanya menjangkau 20% kasus akan berlanjut, menghambat integrasi sosial dan ekonomi. Penelitian ini diperlukan untuk memahami pentingnya pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* terhadap peningkatan penilaian sosial dan citra disabilitas. Penelitian ini juga mampu menjadi katalisator perubahan, mengurangi marginalisasi dan mewujudkan masyarakat yang lebih adil bagi lebih dari 21 juta penyandang disabilitas di Indonesia.

Melihat pentingnya pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* dalam meningkatkan penilaian sosial dan citra disabilitas, Sunyi *House of Coffee and Hope* tidak hanya berfungsi sebagai tempat usaha, tetapi juga sebagai ruang interaksi yang dapat membuat konsumen melihat secara langsung hasil dari pelatihan tersebut. Melalui program ini, penyandang disabilitas dilatih menjadi barista, kasir, dan pelayan profesional. Meskipun sebagian besar karyawan memiliki keterbatasan komunikasi verbal karena merupakan penyandang disabilitas sensorik yaitu teman tuli, pelatihan yang diberikan dapat membuat mereka mampu berkomunikasi dengan pelanggan melalui bahasa isyarat dan teknik pelayanan yang efektif. Hal ini membuat pelanggan menyaksikan sendiri bahwa keterbatasan bukan halangan untuk memberikan pelayanan yang profesional.

Pengalaman langsung saat pelanggan berinteraksi dengan staf penyandang disabilitas mendorong perubahan cara pandang, dari sekadar rasa simpati menjadi penghargaan dan penerimaan atas kompetensi mereka. Hal ini adalah tindak lanjut dari komitmen untuk membangun masyarakat yang lebih inklusif dimana semua individu, termasuk penyandang disabilitas, memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk berpartisipasi aktif dalam semua aspek kehidupan sosial dan ekonomi. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* terhadap tingkat penilaian sosial dan citra disabilitas.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* terhadap tingkat penilaian sosial disabilitas?
2. Apakah terdapat pengaruh antara pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* terhadap tingkat citra disabilitas?

1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian agar pembahasan tidak melebar dan tetap fokus pada tujuan utama. Penelitian ini berfokus pada perubahan penilaian sosial dan citra disabilitas setelah konsumen Sunyi *House of Coffee and Hope* melihat hasil kinerja dari staff penyandang disabilitas setelah mengikuti pembelajaran inklusif Sunyi *Academy*. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan sejauh mana pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* dapat memengaruhi cara pandang konsumen dan citra terhadap penyandang disabilitas.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang lebih mendalam mengenai sejauh mana pengaruh pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* dapat berkontribusi terhadap peningkatan penilaian sosial dan citra disabilitas dimata konsumen. Selain itu, penelitian ini juga ditujukan untuk mengetahui apakah terdapat peningkatan yang signifikan pada tingkat penilaian sosial dan citra disabilitas di mata konsumen, setelah konsumen Sunyi *House of Coffee and Hope* melihat hasil kinerja staf penyandang disabilitas yang telah mengikuti pembelajaran inklusif Sunyi *Academy*, sehingga pengaruh sosial mulai terbentuk. Melalui pengalaman langsung tersebut, konsumen ter dorong untuk mengubah persepsi, meningkatkan penilaian sosial, dan membentuk citra positif terhadap penyandang disabilitas dengan menggunakan *Social Influence Theory*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian “Pengaruh Pembelajaran Inklusif Sunyi *Academy* Terhadap Tingkat Penilaian Sosial dan Citra Disabilitas” yang diinginkan dapat memberikan manfaat secara akademis maupun praktis, seperti:

1.5.1 Manfaat Akademik

Dari sisi akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam memahami peran pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* dalam membentuk penilaian sosial dan citra positif terhadap penyandang disabilitas. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada komunikasi inklusif, pemberdayaan sosial, serta strategi peningkatan penerimaan masyarakat terhadap kelompok disabilitas. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya literatur mengenai praktik komunikasi dalam lingkungan sosial yang mendukung inklusi, sehingga dapat memperluas perspektif akademik tentang bagaimana interaksi sosial mampu mengubah persepsi dan sikap masyarakat terhadap penyandang disabilitas.

1.5.2 Manfaat Praktis

Dalam sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Sunyi *House of Coffee and Hope* dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* yang diberikan kepada penyandang disabilitas. Hasil penelitian ini juga diharapkan membantu pihak manajemen dalam memahami sejauh mana pembelajaran inklusif Sunyi *Academy* yang dibangun mampu memengaruhi penilaian sosial dan citra disabilitas di mata konsumen. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pelaku usaha sosial dan lembaga pemberdayaan lainnya untuk menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan suportif, sehingga dapat memperkuat penerimaan sosial serta mengikis stigma terhadap penyandang disabilitas di masyarakat.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan disusun untuk mempermudah penyusunan penelitian dengan mengurutkan setiap tahap secara terstruktur. Berikut ini adalah urutan penulisan yang digunakan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab tersebut menjelaskan dasar latar belakang permasalahan yang dialami oleh penyandang disabilitas seperti terjadinya perlakuan diskriminasi, stigma, persepsi negatif masyarakat yang memandang disabilitas sebagai beban serta ketidaksetaraan dalam kesempatan bekerja. Bab ini juga mencangkup pembahasan seperti: rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas konsep-konsep penelitian yaitu Pembelajaran Inklusif, Program Sunyi *Academy*, Penilaian Sosial, Citra (*Image*) dan Penyandang Disabilitas untuk menganalisis penelitian menggunakan *Social Influence Theory*. Bab ini juga mencakup penelitian terdahulu, yang menggambarkan kerangka pemikiran yang digunakan peneliti untuk memecahkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tersebut membahas objek penelitian, penjabaran pendekatan penelitian metode kuantitatif, jenis penelitian, teknik pengumpulan dan sumber data, metode analisis data, serta tabel rencana waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan bagaimana data yang diperoleh dari penelitian ditafsirkan serta bagaimana proses analisis dilakukan sesuai dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi ringkasan dari hasil penelitian secara keseluruhan serta menyampaikan beberapa saran yang disusun berdasarkan temuan yang telah diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat daftar sumber rujukan yang digunakan untuk mendukung penelitian, seperti buku, jurnal, skripsi, dan berbagai sumber lainnya yang membantu peneliti dalam penyusunan data dan informasi selama proses penelitian.

LAMPIRAN

Halaman ini berisi berbagai data pendukung penelitian, termasuk kuesioner yang digunakan serta hasil jawaban responden.