

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengalaman pelanggan di *Sunyi House of Coffee and Hope* cabang Barito membentuk proses negosiasi makna dalam komunikasi inklusif antara pelanggan dan pekerja disabilitas. Proses ini diawali oleh *because motive*, yaitu motif awal yang dipengaruhi pengetahuan dan pengalaman sebelumnya, seperti ketertarikan pada konsep kafe inklusif, paparan media sosial, dan minimnya interaksi dengan penyandang disabilitas. Praktiknya, ekspektasi tersebut diuji melalui interaksi langsung yang awalnya menimbulkan hambatan, namun kemudian berkembang menjadi komunikasi yang lebih adaptif. Seiring interaksi berlangsung, muncul perubahan emosional dan pembelajaran sosial yang menggeser cara pandang informan terhadap disabilitas dan komunikasi inklusif. Hal ini membentuk *in order to motive*, yang terlihat dari meningkatnya apresiasi terhadap inklusivitas, keinginan untuk kembali, serta kecenderungan merekomendasikan kafe, dengan demikian komunikasi inklusif tidak hanya menjadi pengalaman personal, tetapi juga berkontribusi dalam membangun dan mereproduksi makna sosial inklusivitas dalam kehidupan sehari-hari.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Studi Fenomenologi pada Pelanggan Cafe Sunyi House of Coffee and Hope. Peneliti mengidentifikasi beberapa hal yang berpotensi untuk dijadikan fokus penelitian selanjutnya. Adapun saran yang dapat disampaikan peneliti adalah sebagai berikut:

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi, terutama dalam kajian fenomenologi dan komunikasi inklusif. Adapun untuk penelitian selanjutnya, beberapa hal yang dapat dipertimbangkan antara lain:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan teknik pengumpulan data dengan menambahkan observasi partisipan sebagai metode pendukung, sehingga peneliti tidak hanya memperoleh data berdasarkan hasil wawancara, tetapi juga dapat mengamati secara langsung dinamika interaksi, proses adaptasi komunikasi, serta bentuk negosiasi makna yang berlangsung secara natural antara pelanggan dan pekerja disabilitas dalam konteks komunikasi inklusif.

5.2.2 Saran Praktis

Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, terutama pengelola dan pelanggan Sunyi House of Coffee and Hope cabang Barito. Adapun saran praktis dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi pihak pengelola cafe, disarankan untuk mengembangkan media pendukung komunikasi yang lebih adaptif dan edukatif, seperti penyediaan petunjuk interaksi digital atau media informasi interaktif, guna membantu pelanggan memahami proses komunikasi dengan pekerja disabilitas secara lebih mudah dan nyaman.
2. Bagi masyarakat luas, disarankan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya membangun komunikasi yang adaptif, terbuka, dan menghargai perbedaan dalam berinteraksi dengan penyandang disabilitas, sehingga dapat tercipta interaksi sosial yang lebih inklusif dan empatik di kehidupan sehari-hari.