

PEMBENTUKAN KONSEP DIRI BARISTA DIFABEL DI CAFÉ CUPABLE

(Studi Deskriptif Kualitatif berdasarkan Teori Interaksi Simbolik)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

ACC revisi
26 September 2022

LUH TRESNA NINGSIH

170906363

G. Arum Y

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

PEMBENTUKAN KONSEP DIRI BARISTA DIFABEL DI CAFÉ CUPABLE
(Studi Deskriptif Kualitatif berdasarkan Teori Interaksi Simbolik)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi



G. Arum Yudarwati S.I.P., M. Mktg. Comm., Ph.D

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pembentukan Konsep Diri Barista Difabel di Café Cupable
(Studi Deskriptif Kualitatif berdasarkan Teori Interaksi Simbolik)

Penyusun : Luh Tresna Ningsih

NPM 170906363

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : 16 Agustus 2022

Pukul : 11 WIB

Tempat : Ruang Ujian FISIP UAJY

TIM PENGUJI

G. Arum Yudarwati S.I.P., M. Mktg. Comm., Ph.D

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si

Penguji I

Alexander Beny Pramudyanto, S.Sos., M.Si

Penguji II



.....

Rangabumi Nuswantoro, MA.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luh Tresna Ningsih

NPM : 170906363

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pembentukan Konsep Diri Barista Difabel di Café Cupable (Studi Deskriptif Kualitatif berdasarkan Teori Interaksi Simbolik)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 03 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,



Luh Tresna Ningsih

MOTTO

“Mungkin saja kamu diciptakan oleh
Tuhan untuk meringankan beban
orang lain”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Astungkara kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa yang telah memberikan berkat dan rahmat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pembentukan Konsep Diri Barista Difabel di Café Cupable (Studi Deskriptif Kualitatif berdasarkan Teori Interaksi Simbolik)”**

Pada proses penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu G. Arum Yudarwati S.I.P., M. Mktg. Comm., Ph.D., selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun penelitian ini. Peneliti pula mengucapkan terima kasih kepada ibu, kakek, nenek, dan adikku yang tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal dan kepada para narasumber dari penelitian ini yang tidak hanya membantu dalam memberikan data untuk menyelesaikan penelitian, namun juga memberikan motivasi kepada peneliti untuk terus bergerak dan mensyukuri berkah Tuhan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan juga saran yang membangun agar penelitian ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan layak bagi siapapun yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 26 September 2022
Penyusun



Luh Tresna Ningsih

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa karena atas berkat serta rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pembentukan Konsep Diri Barista Difabel di Café Cupable (Studi Deskriptif Kualitatif berdasarkan Teori Interaksi Simbolik)”** dengan lancar. Laporan ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana dalam Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Laporan tugas akhir ini membahas mengenai proses pembentukan konsep diri barista difabel di Café Cupable, serta memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Peneliti mengucapkan banyak rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah bersedia mendukung, memberikan dorongan, menyediakan waktu untuk membantu peneliti, serta pengalaman berharga dari berbagai pihak. Adapun peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih teristimewa kepada beberapa pihak berikut ini:

1. Tuhanku Ida Sang Hyang Widi Wasa atas segala rahmat, karunia, berkat, kesehatan, kekuatan, dan segala hal terbaik selama peneliti mulai bernapas di dunia ini.
2. Ibu yang sangat peneliti cintai. Terima kasih karena telah kuat dan bertahan sebagai *single fighter* untuk anak-anakmu yang nakal ini.
3. Nenek dan kakekku yang tersayang yang telah bersedia menjadi investor untuk peneliti menuntut ilmu di Yogyakarta. Mari berdoa bersama, semoga investasi kalian tidak bodong.
4. Adik-adikku terkasih yang memotivasi peneliti untuk cepat lulus kuliah dan cepat menghasilkan uang untuk menjajani kalian yang berada di tanah orang.
5. Ibu G. Arum Yudarwati selaku dosen pembimbing dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Terima kasih karena Ibu telah mengajarkan peneliti sikap profesional yang begitu mengagumkan. Ibu merupakan pembimbing terbaik yang pernah peneliti temui sepanjang perjalanan kuliah peneliti.

6. Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah menyediakan tempat bermain yang bermakna untuk peneliti. Meski terhambat beberapa hal, namun peneliti sangat menikmati waktu peneliti menimba ilmu di UAJY.
7. Teman-teman kuliahku, yang peneliti temui di kosan, kontrakan, UKM, komunitas, di kelas atau di kantin. Teruntuk kalian yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu karena terlalu banyak, ‘aduh sombong’, terima kasih telah memberikan warna-warni, tangis dan tawa pada bagian kecil hidup peneliti.
8. Narasumber penelitian ES dan IT, saya bukan hanya bisa menyelesaikan skripsi karena kalian, tapi kalian memberikan makna pada ilmu yang telah saya pelajari selama ini. Saat skripsi ini selesai, saya seakan sedang memukul gong di akhir perkuliahan ini. Terima kasih mas, kalian berdua hebat dan keren sekali.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada tugas akhir ini, meski demikian peneliti berharap tugas akhir yang tidak seberapa ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak meski sedikit.

Yogyakarta, 26 September 2022



Luh Tresna Ningsih

LUH TRESNA NINGSIH

No. Mhs: 170906363

**Pembentukan Konsep Diri Barista Difabel di Café Cupable
(Studi Deskriptif Kualitatif berdasarkan Teori Interaksi Simbolik)**

ABSTRAK

Konsep diri merupakan atribut penting mengenai sesuatu yang dipercaya oleh individu mengenai dirinya sendiri. Keyakinan dan penilaian akan diri ini kemudian akan mempengaruhi bagaimana seorang individu akan berperilaku. Pada prosesnya, pembentukan konsep diri akan berbeda-beda tergantung dengan situasi dan kondisi yang dialami setiap individu. Penyandang difabel merupakan salah satu kelompok yang memiliki tantangan lebih dalam pembentukan konsep diri positif. Pasalnya mereka dihadapkan dengan stigma negatif yang terbangun dalam masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, menjadi sangat menarik untuk mengetahui bagaimana pembentukan konsep diri difabel yang bekerja sebagai barista di Café Cupable dan mengidentifikasi faktor-faktor pembentuknya. Berlandaskan pada teori interaksi simbolik, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dan pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam kepada dua barista difabel, manajer café, dan koordinator barista, untuk melihat bagaimana pembentukan konsep diri barista difabel melalui interaksi di Cafe Cupable.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing barista menempuh proses pembentukan konsep diri yang berbeda karena latar belakang disabilitas kedua narasumber berbeda. Peneliti pula menemukan adanya pergeseran konsep diri pada kedua barista difabel Café Cupable dari negatif ke positif. Dalam prosesnya, kedua narasumber sebagai disabilitas daksa memiliki hambatan berupa hambatan sosial dan fisik saat berinteraksi di tengah masyarakat. Sedangkan faktor-faktor pembentuk yang ditemukan ialah lingkungan, orang tua, teman, rekan kerja, pengalaman berinteraksi, kondisi fisik, pekerjaan, persepsi diri. Orang tua memegang peran penting sebagai sosok pertama dan utama yang berinteraksi dengan narasumber. Dukungan dari lingkungan pula menjadi faktor yang tidak kalah penting, karena pembentukan konsep diri positif pada narasumber diketahui dimulai setelah mereka masuk kedalam lingkungan inklusif. Sementara barista, bukan hanya dianggap sebagai pekerjaan, namun juga sebagai wadah untuk memenuhi kebutuhan akan aktualisasi diri.

Kata Kunci: Konsep diri, Interaksi Simbolik, Difabel, Barista Inklusif

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori	10
1. Konsep Diri dalam Teori Interaksi Simbolik	10
2. Kelompok Difabel	21
3. Barista	26
F. Kerangka Konsep	29
G. Metodologi	32
1. Jenis Penelitian	32
2. Teknik Pengumpulan Data	33
3. Teknik Analisis Data	35

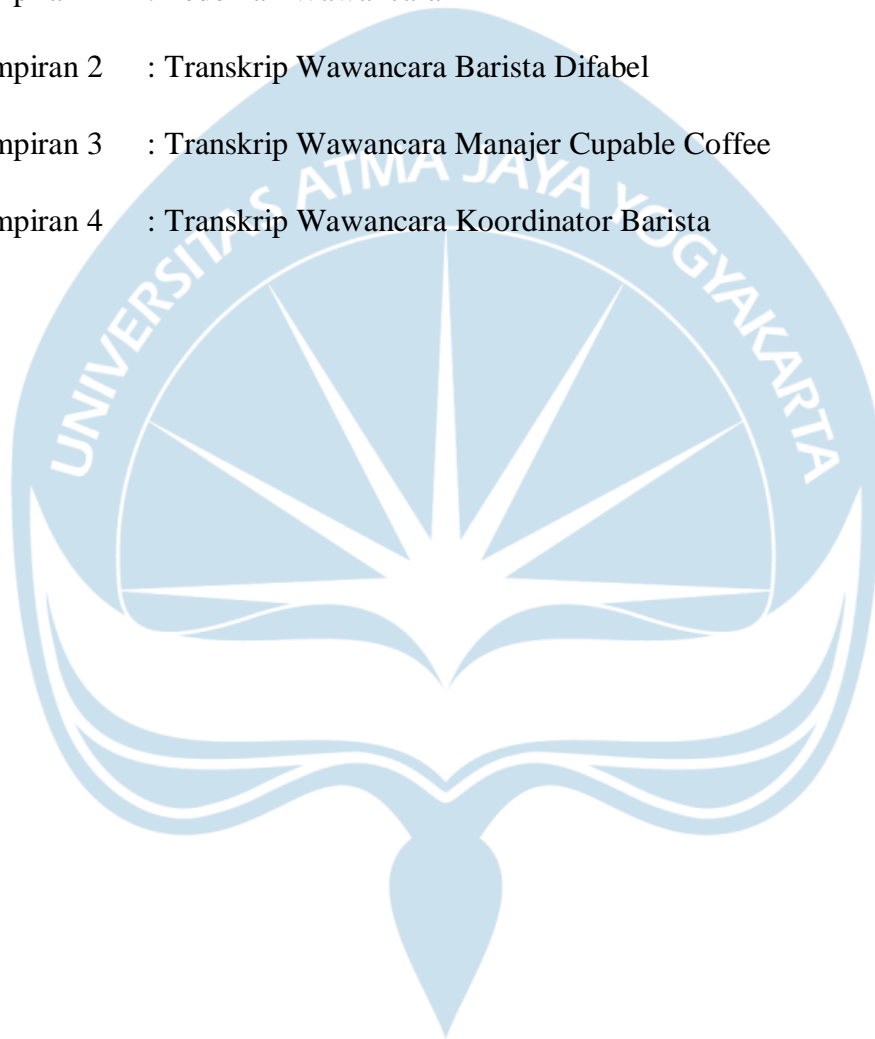
BAB II DESKRIPSI OBJEK DAN WILAYAH PENELITIAN	36
A. Sejarah Pusat Rehabilitasi Yakkum	36
B. Visi & Misi Yakkum	37
C. Sejarah Cupable	38
BAB III TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Temuan Data	42
1. Profil Narasumber	43
2. Pembentukan Konsep Diri dan Faktor Pembentuknya	46
a. Barista ES	47
b. Barista IT	66
B. Analisis	84
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	
a. Pedoman Wawancara	
b. Transkrip Wawancara	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Bagan Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 2: Logo Cupable	39
Gambar 3: Poster Kelas Pelatihan Barista 2021.....	40
Gambar 4: Skema Pembentukan Konsep Diri ES	65
Gambar 5: Dokumentasi IT yang sedang bekerja.....	69
Gambar 6: Skema Pembentukan Konsep Diri IT.....	83
Gambar 7: Skema Pembentukan Konsep Diri Barista Cupable	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Transkrip Wawancara Barista Difabel
- Lampiran 3 : Transkrip Wawancara Manajer Cupable Coffee
- Lampiran 4 : Transkrip Wawancara Koordinator Barista



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Melakukan interaksi merupakan salah satu indikasi bahwa manusia merupakan makhluk sosial. Oleh karena itu, tidak bisa dipungkiri bahwa berkumpul atau melakukan interaksi sosial sendiri merupakan salah satu kebutuhan penting bagi setiap manusia. Secara sederhana interaksi dapat terjadi hanya melibatkan antara dua orang pribadi, namun dalam masyarakat interaksi menjadi lebih kompleks sehingga mampu membentuk jati diri atau konsep diri seseorang individu. Asumsi dari teori interaksi simbolik pula menyatakan bahwa individu mengembangkan konsep diri melalui interaksi dengan orang lain. Mead (dalam West & Turner, 2007, h.102) menjelaskan bahwa orang-orang tidak terlahir dengan konsep diri, mereka belajar mengenai diri mereka melalui proses interaksi, baik itu dengan keluarga, teman, pacar, kolega, guru, hingga orang asing.

Konsep diri sendiri didefinisikan sebagai sesuatu yang dipercaya oleh individu mengenai dirinya sendiri, seperti ciri fisik, peranan, talenta, keadaan emosi, nilai, keterampilan, keterbatasan sosial, intelektualitas, dan sebagainya (West and Turner, 2007). Mead (dalam West and Turner, 2007, h. 102) melihat bahwa keyakinan, perasaan, penilaian terhadap diri sendiri ini kemudian akan mempengaruhi bagaimana seorang individu berperilaku. Mulyana (2010, h.8) mengemukakan bahwa konsep diri itu penting adanya agar individu dap

mengenalinya siapa dirinya, dan informasi tersebut diperoleh melalui proses komunikasi yang dilakukan dengan orang lain. Konsep diri sendiri, dapat terbentuk secara positif maupun negatif. Calhoun dan Acocella (dalam Ghufroon & S. Risnawita, 2012, h. 19) menyatakan bahwa individu dengan konsep diri positif akan merasa yakin terhadap kemampuan dirinya sendiri, merasa sejajar dengan orang lain, menerima pujian tanpa rasa malu, sadar bahwa tiap orang memiliki keragaman perasaan, hasrat, dan perilaku yang tidak disetujui oleh masyarakat serta mampu mengembangkan diri karena sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang buruk dan berupaya untuk mengubah. Sementara, untuk mereka yang memiliki konsep diri negatif akan merasa peka terhadap kritik, responsif terhadap pujian, punya sikap hiperkritis, cenderung merasa tidak disukai orang lain, dan pesimistis terhadap kompetisi.

Pada prosesnya, pembentukan konsep diri akan berbeda-beda tergantung dengan situasi dan kondisi yang dialami setiap individu. Bagi individu yang terlahir dengan keadaan normal, serta diberkati dengan lingkungan hidup yang baik akan cenderung memiliki citra diri yang positif. Namun, jika sebaliknya, maka individu akan cenderung memiliki citra diri yang negatif. Penyandang difabel merupakan salah satu kelompok yang memiliki tantangan lebih dalam pembentukan konsep diri positif. Pasalnya mereka dihadapkan dengan stigma negatif yang terbangun dalam masyarakat, yang memandang penyandang disabilitas sebagai seseorang yang tidak memiliki kemampuan, tidak berdaya, dan perlu dikasihani.

Menurut Couser (dalam Widinarsih, 2019, h. 128) sejarah memperlihatkan bahwa orang-orang yang memiliki penampilan atau tubuhnya kelihatan atau dipandang sebagai 'berbeda' dari yang dianggap oleh masyarakat sebagai normatif, sebagai normalitas, akan dianggap sebagai yang tidak diinginkan/*not desirable* dan tidak dapat diterima/*not acceptable* sebagaibagian dari komunitas. Pemberian label negatif sebagai 'berbeda dari yang diterima normalitas' merupakan proses stigmatisasi yang pada akhirnya akan menimbulkan sikap diskriminatif seperti pemisahan secara paksa, bersikap membatasi, hingga pengeluaran karena dianggap tidak setara (Widinarsih, 2019, h.128). Elga Adrian (dalam Zulfa, 2020), seorang dosen Psikologi Universitas Gadjah Mada, mengungkapkan bahwa kebanyakan masyarakat cenderung memaknai difabel mengacu pada disabilitas fisik saja, yang mana kemampuan mereka tidak sebaik orang-orang pada umumnya. Kemudian ketua umum Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Gufron Sakaril (dalam Zulfa, 2020) menambahkan pula, pada dasarnya bukan kondisi fisik permasalahan besar penyandang disabilitas, namun stigma negatif dan diskriminasi dari lingkunganlah permasalahannya.

Dilansir dari liputan6.com (dalam Ansori, 2020), seorang penyandang disabilitas daksa bernama Zulhamka Julianto Kadir pernah mendapatkan stigma negatif saat hendak membuat surat izin mengemudi (SIM). Pria yang akrab disapa Anto tersebut mendapatkan kesulitan karena harus melakukan advokasi terlebih dahulu untuk membuat polisi percaya bahwa dirinya mampu mengendarai mobil. Anto bahkan diberikan uang oleh seseorang yang mengira

dirinya seorang pengemis karena menggunakan kursi roda saat sedang menunggu proses pembuatan SIM. Mendapat perlakuan diskriminatif pula pernah dialami oleh dokter gigi Romi yang kelulusan CPNSnya dibatalkan karena dianggap tidak memenuhi syarat kesehatan jasmani dan rohani, lantaran menggunakan kursi roda (Nilawaty P, 2019).

Besarnya perlakuan diskriminatif pada difabel pula dapat dilihat dari jumlah partisipasi difabel dalam pasar kerja. Berdasarkan laporan akhir penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Bisnis (LPEM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Indonesia (2017), penyandang disabilitas yang berpartisipasi dalam pasar kerja hanya sebanyak 56,72%. Bahkan hanya 20,27% penyandang disabilitas berat yang bekerja. Angka ini tentunya lebih rendah dibandingkan jumlah partisipasi dari pekerja non disabilitas yaitu mencapai 70,40%. Penelitian tersebut pula menunjukkan sebagian besar dari penyandang disabilitas bekerja pada sektor informal yaitu 64,93% untuk disabilitas ringan dan 75,80% untuk disabilitas berat. Maksud dari bekerja pada sektor informal di sini adalah kebanyakan penyandang disabilitas bekerja pada usaha keluarga, bekerja tanpa diberikan upah, dan pekerjaan yang tidak tetap. Menurut Yeo & More (dalam LPEM FEB UI, 2017) kesulitan penyandang disabilitas dalam memasuki angkatan kerja mungkin disebabkan oleh beberapa diskriminasi, yaitu diskriminasi kelembagaan, diskriminasi lingkungan fisik, dan diskriminasi sosial. Tindakan diskriminasi itulah yang pada akhirnya mempengaruhi terbentuknya konsep diri negatif

pada penyandang disabilitas, sekaligus mempengaruhi cara mereka beradaptasi serta berkomunikasi.

Terdapat dua penelitian yang dapat menunjukkan bahwa konsep diri memberikan kontribusi dalam kegiatan sosial seorang individu. Penelitian pertama dilakukan oleh Irawan (2017) yang membahas terkait pengaruh konsep diri terhadap komunikasi interpersonal mahasiswa. Berdasarkan laporan penelitian tersebut, Irawan menemukan bahwa konsep diri memiliki hubungan positif dengan komunikasi interpersonal mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan konsep diri positif akan berdampak pada meningkatnya kemampuan komunikasi interpersonal pada mahasiswa. Penelitian kedua dilakukan oleh Childa (2009) yang meneliti terkait hubungan antara konsep diri dengan motivasi berpartisipasi pada remaja disabilitas fisik. Childa menemukan bahwa semakin positif konsep diri remaja penyandang disabilitas maka akan semakin tinggi pula motivasi berprestasinya. Apabila konsep diri negatif yang dimiliki, maka akan semakin rendah motivasi berprestasi pada remaja penyandang disabilitas. Dari kedua penelitian tersebut dapat dilihat bahwa memang benar konsep diri memberikan pengaruh terhadap bagaimana individu berinteraksi dan berperilaku.

Sebelumnya, pernah dilakukan penelitian terkait 'Konsep Diri Remaja di Sekolah Inklusi Pekanbaru' oleh Redisa (2019). Menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian yang dilakukan pada tiga siswa difabel SMP Negeri 31 Pekanbaru tersebut mencoba menjelaskan konsep diri dengan menggunakan tiga komponen utama dalam pembentukan konsep diri

berdasarkan pemikiran Hurlock. Redisa menemukan pada komponen perseptual, remaja difabel yang memiliki konsep diri positif adalah mereka yang merasa fisik mereka normal dan sehat. Kemudian komponen konseptual, remaja yang memiliki konsep diri positif merasa percaya diri, mandiri, bertanggung jawab, rajin dan sopan. Berbeda dengan sisi negatif, mereka cenderung malu, malas, tidak percaya diri, dan manja. Lalu, komponen sikap, remaja yang memiliki konsep positif mampu untuk bersosialisasi dan ramah. Akan tetapi memiliki perasaan terasingkan dan dibedakan dimiliki oleh remaja yang memiliki konsep diri negatif. Resida pula menemukan remaja difabel memiliki pengalaman komunikasi menyenangkan dan pengalaman komunikasi yang buruk.

Pentingnya memahami proses pembentukan konsep diri menjadi latar belakang penelitian ini. Kekhasan dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian yang telah diulas sebelumnya bahwa penelitian dilakukan kepada penyandang difabel yang bekerja sebagai seorang barista. Selain itu, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi konsep diri yang dimiliki oleh subjek. Namun, secara mendalam memahami proses pembentukannya melalui interaksi dalam cafe serta mengidentifikasi faktor-faktor pembentuk konsep diri tersebut. Penelitian dilakukan terhadap barista difabel Cafe Cupable. Cafe Cupable merupakan salah satu *coffee shop* unik yang tumbuh di kota Yogyakarta. Cafe yang berlokasi di area kantor Pusat Rehabilitasi YAKKUM, Jalan Kaliurang KM 13.5, Besi, Yogyakarta ini, tidak seperti cafe pada umumnya karena setiap kopi dan makanan yang disajikan dilakukan oleh

teman-teman difabel. Sejak tahun 2017, Cafe Cupable mengadakan pelatihan kepada teman-teman difabel, yang mana jenis dari disabilitasnya sendiri adalah mereka yang menyandang disabilitas fisik dan mental. Pelatihan yang diberikan pun berupa pelatihan barista, cara mempersiapkan makanan, hingga cara melakukan pelayanan kepada pelanggan. Tujuan dari pelatihan ini tidak lain agar para penyandang disabilitas mampu bekerja di dunia *coffee shop* yang dinilai sedang berkembang pesat saat ini (YAKKUM, n.d.)

Berkembangnya tren minum kopi di *coffee shop* membuat profesi barista menjadi sesuatu yang tidak asing lagi. Pekerjaan yang umumnya dikenal sebagai pembuat minuman kopi berbasis espresso ini, rupanya memiliki tugas yang tidak sederhana. Menurut Doddy, salah satu barista terbaik Indonesia yang pernah menjuarai ajang Indonesia Barista *Championship* dan Asia Barista *Championship* memaparkan bahwa seorang barista tidak cukup hanya memiliki keahlian dan pemahaman dalam meracik kopi. Seorang barista pula dituntut untuk memiliki kemampuan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan pengunjung (Agmasari, 2022). Doddy menuturkan saat barista mampu bersikap ramah, terbuka, dan memberikan layanan terbaik, para pelanggan pasti akan merasa lebih senang atau bahkan menjadi loyal konsumen pada sebuah kedai kopi (Agmasari, 2022). Apabila mengacu pada penelitian sebelumnya oleh Irawan (2017), maka seseorang yang memiliki konsep diri negatif pasti akan merasa kesulitan untuk memenuhi tuntutan kerja sebagai seorang barista.

Menjadi menarik untuk diteliti fenomena penyandang difabel yang bekerja pada dunia *coffee shop*. Mengingat dengan kondisi disabilitas, Cupable memilih untuk membuka sebuah *coffee shop* yang secara tidak langsung menempatkan teman difabel pada berbagai situasi interaksi, dan memberikan tuntutan kerja kepada mereka agar dapat dengan cepat beradaptasi, percaya diri, ramah, serta mampu berkomunikasi dengan baik saat melayani pelanggan. Oleh karena itu, dengan metode penelitian kualitatif, peneliti mencari tahu bagaimana pembentukan konsep diri barista difabel di Cafe Cupable serta faktor-faktor pembentuknya.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pembentukan konsep diri barista difabel di Cafe Cupable?
2. Apakah faktor-faktor pembentuk konsep diri barista difabel Cafe Cupable?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pembentukan konsep diri barista difabel di Cafe Cupable.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan dalam pembentukan konsep diri barista difabel Cafe Cupable.

D. MANFAAT PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu komunikasi dan menjadi bahan rujukan oleh mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada kajian konsep diri pada penyandang difabel.

2. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan rekomendasi-rekomendasi yang dijadikan solusi pemberdayaan difabel dalam dunia kerja.
- b. Bagi mahasiswa lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemantik untuk memahami dan lebih memperhatikan studi terkait konsep diri penyandang difabel.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman sehingga tidak lagi memberikan stigma negatif yang dapat mempengaruhi konsep diri penyandang difabel.

E. KERANGKA TEORI

Kerangka teori merupakan sub bab yang berisikan teori-teori yang akan menjadi landasan dan batasan dalam penelitian yang akan dilakukan. West dan Turner (2007, h. 49) mendefinisikan teori sebagai sebuah sistem konsep yang abstrak dan hubungan-hubungan konsep tersebut yang membantu kita untuk memahami sebuah fenomena. Pada bagian ini, akan dijelaskan bagaimana pembentukan konsep diri terjadi berdasarkan teori interaksi simbolik. Baru kemudian akan dijelaskan terkait konsep disabilitas.

1. Konsep Diri dalam Teori Interaksi Simbolik

Pada awalnya istilah interaksi simbolik (*Symbolic Interaction Theory - SI*) dikenalkan oleh Blumer yang berakar dari pemikiran George Herbert Mead yang membahas mengenai penggunaan simbol dalam berbagai interaksi yang dilakukan oleh individu (West dan Turner, 2007). Sebagaimana dinyatakan dalam namanya, simbol membentuk esensi dari teori interaksi simbolik. Ralph LaRossa dan Donald C. Reitzes (dalam West & Turner, 2007, h.96) menyatakan, pada intinya interaksi simbolik merupakan sebuah kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama dengan yang lainnya, menciptakan dunia simbolik dan bagaimana dunia ini, sebaliknya membentuk perilaku manusia.

Pada salah satu temanya, teori interaksi simbolik membahas terkait pentingnya konsep diri (*self-concept*) bagi individu. Konsep diri didefinisikan sebagai seperangkat persepsi yang relatif stabil yang

dipercaya orang mengenai diri sendiri, seperti ciri fisik, peranan, talenta, keadaan emosi, nilai, keterampilan, keterbatasan sosial, intelektualitas, dan sebagainya (West dan Turner, 2007, h.101). Senada dengan apa yang didefinisikan dalam teori interaksi simbolik, Hurlock (dalam Ghufon & Risnawita, 2012, h.13) pula mendefinisikan konsep diri sebagaigabungan dari keyakinan fisik, psikologis, sosial, emosional aspiratif, dan prestasi yang mereka capai. William D. Brooks (dalam Rakhmat, 2015, h.98) mendefinisikan konsep diri sebagai pandangan dan perasaan terhadap diri kita yang bersifat fisik, sosial, serta psikologi. Definisi lain berasal dari Burn (dalam Ghufon & Risnawita, 2012, h.13) yang menjelaskan konsep diri sebagai kesan terhadap diri sendiri secara keseluruhan yang mencakup pendapatnya terhadap diri sendiri, pendapat tentang gambaran di mata orang lain, dan pendapat tentang hal-hal yang dicapai. Rakhmat (2015, h.98) menjelaskan bahwa konsep diri bukan hanya gambaran deskriptif, namun juga terkait penilaian individu terhadap dirinya sendiri.

Terdapat dua komponen konsep diri, yaitu komponen kognitif dan komponen afektif. Dalam psikologi, komponen kognitif disebut sebagai *self image*, yaitu pengetahuan individu mengenai dirinya mencakup pengetahuan “siapa saya” atau sering disebut sebagai citra diri. Sementara komponen afektif disebut *self esteem*, yaitu penilaian individu terhadap dirinya sendiri yang akan membentuk bagaimana penerimaan terhadap diri dan harga diri individu (Rakhmat, 2015, h.99). Pada teori

interaksi simbolik, LaRossa dan Donald C. Reitzes (dalam West & Turner, 2007, h.101) menjelaskan pentingnya konsep diri bagi individu melalui dua asumsi yaitu, individu mengembangkan konsep diri melalui interaksi dengan orang lain dan konsep diri memberikan motif penting untuk perilaku.

Asumsi pertama menyatakan bahwa individu tidak terlahir dengan konsep diri, namun belajar tentang diri melalui interaksi (West & Turner, 2007, h.102). Calhoun dan Acocella (dalam Ghufron & Risnawita, 2012, h.14) pula menyatakan bahwa ketika lahir manusia tidak memiliki konsep diri, pengetahuan, harapan, dan penilaian pada diri sendiri. Hal tersebut berarti individu belum memiliki kesadaran akan lingkungan, sebelum akhirnya individu dapat menggunakan bahasa atau *significant symbol* untuk dapat mengenali dan membedakan antara “aku” dan “bukan aku”. Menggunakan bahasa, individu melakukan komunikasi dengan manusia lain baik secara kelompok maupun antar individu. Komunikasi sendiri merupakan aspek penting dalam pembentukan konsep diri seseorang. Hardjana menjelaskan (dalam Harapan & Ahmad, 2016, h.1) melalui komunikasi atau “*communication*” individu dapat memberi sesuatu dengan orang lain, memberikan sebagian untuk orang, tukar-menukar, memberitahu sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, dan lain sebagainya.

Sebuah istilah dari Charles Cooley yaitu *looking glass self* atau cermin diri, dijelaskan bahwa seorang individu memiliki kemampuan untuk melihat dirinya dalam pantulan dari pandangan orang lain (West & Turner, 2007, h.106). Individu belajar mengenai dirinya melalui cara orang lain memperlakukan, memandang, dan memberi label kepada dirinya. Dapat dilihat bahwa konsep diri terbentuk karena proses belajar individu dari komunikasi dan interaksi dengan lingkungan sosial.

Konsep diri yang tidak terjadi begitu saja saat individu dilahirkan, dipengaruhi oleh beberapa faktor yang oleh Stuart dan Sundeen (dalam Harapan & Ahmad, 2016, h. 90-91) dikelompokkan dalam tiga sumber pembentukan konsep diri, yaitu teori perkembangan, *significant other*, dan *self perception*.

a. Teori Perkembangan

Menurut Stuart dan Sundeen (dalam Harapan, 2016, h. 90) Konsep diri tidak dibawa oleh individu saat dilahirkan, namun berkembang secara bertahap. Seiring bertambahnya usia, individu akan mulai mengenal dan membedakan dirinya dengan orang lain. Saat melakukan kegiatan, individu memiliki batasan diri yang terpisah dari lingkungan. Melalui eksplorasi lingkungan dengan bahasa, pengalaman budaya dan interaksi antarpribadi, pengenalan tubuh, mendapat nama julukan, mendapat penilaian oleh diri

sendiri atau masyarakat, serta aktualisasi diri, individu mengembangkan konsep diri.

b. Significant Other

Significant other merupakan sebutan yang digunakan untuk orang terdekat atau orang yang dirasa penting bagi individu, seperti orang tua, teman, guru, rekan kerja, atau kekasih. Dalam hal ini konsep diri dipelajari melalui kontak atau pengalaman dengan orang lain, belajar diri sendiri melalui cermin orang lain yaitu dengan cara pandangan bahwa diri merupakan interpretasi diri pandangan orang lain terhadap diri.

c. Self Perception

Merupakan persepsi dan penilaian individu terhadap dirinya sendiri, serta persepsi individu terhadap pengalamannya pada satu situasi tertentu. Konsep diri dapat dibentuk melalui pandangan diri dan pengalaman yang positif, sehingga konsep merupakan aspek yang kital dan dasar dari perilaku individu. Individu dengan konsep diri yang positif dapat dilihat dari kemampuan interpersonal, kemampuan intelektual dan penguasaan lingkungan. Sementara konsep diri yang negatif dapat dilihat dari hubungan individu dan sosial yang terganggu.

Kemudian, untuk asumsi kedua dari tema pentingnya konsep diri pada teori interaksi simbolik, Mead percaya bahwa konsep diri memberikan motif penting untuk individu berperilaku. Mead (dalam

West & Turner, 2007, h.102) melihat, karena manusia memiliki diri, mereka memiliki mekanisme untuk berinteraksi dengan diri sendiri. Mekanisme inilah yang pada akhirnya menuntun bagaimana individu berperilaku dan bersikap. Dalam hal ini, konsep diri kerap mendorong individu untuk berperilaku sedemikian rupa sehingga dapat mewujudkan harapan yang seorang individu percayai. Oleh Mead, proses ini disebut sebagai prediksi pemenuhan diri (*self-fulfilling prophecy*). Berkaitan dengan hal tersebut Ghufron & Risnawita (2012, h.19) pula menjelaskan bahwa konsep diri memiliki peran sebagai pengharapan bagi individu, juga sekaligus sebagai sikap terhadap diri sendiri dan penyeimbang batin bagi individu.

Calhoun dan Acocella (dalam Ghufron & Risnawita, 2012, h.19) membagi konsep diri menjadi dua, yaitu konsep diri positif dan negatif. Individu dengan konsep diri positif akan merasa yakin terhadap kemampuan dirinya sendiri, merasa sejajar dengan orang lain, menerima pujian tanpa rasa malu, sadar bahwa tiap orang memiliki keragaman perasaan, hasrat, dan perilaku yang tidak disetujui oleh masyarakat serta mampu mengembangkan diri karena sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang buruk dan berupaya untuk mengubah. Sementara, untuk mereka yang memiliki konsep diri negatif akan merasa peka terhadap kritik, responsif terhadap pujian, punya sikap hiper kritis, cenderung merasa tidak disukai orang lain, dan pesimistis terhadap kompetisi.

Terkait konsep diri positif, Susana (dalam Kilin & Kilin, 2015, h.117) mengungkapkan bahwa konsep diri yang sehat tidak hanya sekedar bersifat positif, namun individu harus memiliki gambaran diri yang sesuai dengan kenyataan dirinya (*real self*). Apabila gambaran diri, terutama diri yang dicita-citakan (*ideal self*) tidak sesuai dengan kenyataan dirinya, maka akan terjadi kesenjangan antara diri yang dicita-citakan dengan kenyataan dirinya. Kesenjangan inilah yang pada akhirnya menimbulkan ketidaknyamanan pada diri seorang individu. Kemudian, untuk konsep diri negatif, Calhoun & Acocella (dalam Kilin & Kilin, 2015, h.118) membedakannya menjadi dua jenis. Pertama, pandangan individu terhadap dirinya yang tidak teratur, tidak memiliki kestabilan, dan keutuhan diri. Dia benar-benar tidak tahu siapa dia, apa kekuatan dan kelemahannya, atau apa yang dihargai dalam hidupnya. Sementara yang kedua, konsep dirinya hampir merupakan lawan dari yang pertama. Di sini konsep diri itu terlalu stabil dan terlalu teratur, dengan kata lain terlalu kaku. Hal ini biasanya dikarenakan oleh pola asuh dan didikan yang sangat keras.

Melalui uraian-uraian mengenai konsep diri yang telah dibahas sebelumnya dapat dilihat bahwa konsep diri sebenarnya memiliki beberapa dimensi di dalamnya. Calhoun dan Acocella (dalam Ghufroon & Risnawita S, 2012, h.17) mengatakan konsep diri mengandung tiga dimensi atau aspek, yaitu pengetahuan, pengharapan (*descriptive*), dan penilaian (*evaluative*).

a. Dimensi pengetahuan

Dimensi ini adalah tentang apa yang individu ketahui mengenai dirinya sendiri, seperti kelengkapan atau kekurangan fisik, usia, jenis kelamin, kebangsaan suku, pekerjaan, agama, dan lainnya. Faktor-faktor ini akan menempatkan individu pada suatu kelompok sosial tertentu seperti kelompok suku bangsa, agama, umur, dan sebagainya. Hal ini diidentifikasi oleh individu dan berakhir pada daftar julukan yang berpeluang akan berubah sewaktu-waktu saat individu mendapatkan informasi baru dan dimasukkan ke dalam potret diri mental individu.

b. Dimensi Harapan

Pada saat-saat tertentu, ketika individu memiliki satu set pandangan tentang siapa dirinya, secara bersamaan individu pula mempunyai satu aspek pandangan tentang kemungkinan dirinya menjadi apa di masa depan. Hal ini berarti, individu memiliki harapan bagi dirinya sendiri untuk menjadi diri yang ideal. Setiap individu memiliki diri ideal yang berbeda-beda. Adapun harapan yang dimiliki ini akan mendorong individu menuju masa depan.

c. Dimensi Penilaian

Individu pula berperan sebagai penilai dirinya sendiri. Individu mengukur apakah dirinya bertentangan dengan (1)

“siapakah saya” pengharapan bagi individu; (2) “seharusnya saya menjadi apa”, standar bagi individu. Hasil penilaian ini yang nantinya disebut sebagai harga diri. Semakin tidak sesuai antara harapan dan standar diri, maka akan semakin rendah harga diri seseorang.

Pada teori interaksi simbolik, Blumer (dalam West & Turner, 2007, h.104) menjelaskan tiga konsep penting yaitu *Mind*, *Self*, dan *Society* yang merupakan buah pemikiran dari Mead. Ketiga konsep dasar ini saling tumpang tindih serta saling mempengaruhi satu sama lainnya untuk menyusun teori interaksi simbolik. Siregar menjelaskan (2011, h.104) Interaksi simbolik ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*Mind*) mengenai diri (*Self*), dan hubungannya di tengah interaksi sosial, serta menginterpretasikan makna di tengah masyarakat (*Society*) tempat individu tersebut menetap.

a. Pikiran (*Mind*)

Mead (dalam West & Turner, 2007, h.105) mendefinisikan *mind* sebagai kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dan Mead pula mendefinisikan pemikiran sebagai proses percakapan individu dengan dirinya sendiri. Pikiran dapat muncul dan berkembang karena adanya rangsangan sosial dan terjadinya proses interaksi dengan orang lain. Melakukan interaksi dengan menggunakan

bahasa, kita akan mengembangkan apa yang dikatakan Mead sebagai pikiran. Inilah yang kemudian membuat kita mampu merefleksikan interaksi masyarakat yang beroperasi di luar diri kita, juga sekaligus menciptakan dunia sosial. Menurut Mead (dalam West & Turner, 2007, h.105) salah satu aktivitas penting yang diselesaikan orang melalui pemikiran adalah pengambilan peran (*role taking*), atau kemampuan untuk secara simbolik menempatkan diri sendiri dalam diri khayalan dari orang lain. Proses ini pula disebut sebagai pengambilan perspektif karena seorang individu berusaha untuk menghentikan perspektifnya sendiri terhadap suatu pengamalan dan sebaliknya mencoba untuk membayangkan dari perspektif orang lain. Sehingga pengambilan peran akan membantu menjelaskan perasaan kita mengenai diri dan juga memungkinkan kita untuk mengembangkan kapasitas untuk berempati dengan orang lain.

b. Diri (*Self*)

Pemikiran Mead pada umumnya dan khususnya terkait pikiran, melibatkan gagasannya mengenai konsep diri. Mead (dalam West & Turner, 2007, h.106) menjelaskan diri (*Self*) merupakan kemampuan untuk merefleksikan diri kita sendiri dari perspektif orang lain. Kemunculan diri mensyaratkan adanya hubungan sosial dan proses interaksi sosial yaitu komunikasi antar

manusia. Mead meyakini bahwa tidak mungkin diri berasal dari intropeksi atau dari pemikiran sendiri yang sederhana tanpa adanya pengalaman sosial. Menurut Mead (dalam West & Turner, 2007, h.106) terdapat tipe kedua dari prediksi pemenuhan diri yang berasal dari pemberian label oleh orang lain yang dinamakan *pygmalion effect*. Hal ini merujuk pada bagaimana harapan-harapan yang diberikan oleh orang lain dapat mengatur tindakan seseorang. Pada dasarnya, diri merupakan kemampuan khusus untuk menjadi subjek yakni individu yang melakukan tindakan, pula sekaligus sebagai objek, yang mampu mengamati diri sendiri saat bertindak. Tentu saja, pikiran dan diri di sini saling berhubungan erat, karena tubuh bukanlah diri apabila pikiran belum berkembang.

c. Masyarakat (*Society*)

Mead menggunakan istilah masyarakat (*Society*) sebagai proses sosial tanpa henti yang mendahului pikiran dan diri. Masyarakat memiliki peran penting dalam pembentukan pikiran dan diri. Menurut Forte (dalam West & Turner, 2007, h.107) masyarakat ada sebelum individu tetapi juga diciptakan dan dibentuk oleh individu, yang melakukan tindakan sejalan dengan yang lainnya. Sejalan dengan hal tersebut, Mead mendefinisikan masyarakat sebagai jejaring hubungan sosial yang diciptakan oleh

manusia (West & Turner, 2007, h.107). Menurut Mead terdapat dua bagian penting dari masyarakat yang berpengaruh terhadap pembentukan pikiran dan diri, yakni *particular others* dan *generalized others*. *Particular others* merujuk pada orang-orang yang signifikan bagi kita, sementara *generalized others* merujuk pada cara pandang dari sebuah kelompok atau budaya sebagai suatu keseluruhan

2. Kelompok Difabel

Secara umum, terdapat dua istilah yang sering digunakan yakni difabel dan disabilitas untuk menggantikan penyandang cacat yang disinyalir terdengar lebih kasar. Istilah difabel diserap dari kata *diffabled* atau kependekan dari "*Differently Abled People*" yang berarti orang dengan kemampuan berbeda (Ansori, 2020). Sementara istilah disabilitas berasal dari bahasa Inggris, *disability* berarti kehilangan kemampuan, yang mana istilah ini biasanya digabungkan dengan kata penyandang (penyandang disabilitas). Menurut Nitish (dalam Ansori, 2020) penggunaan kata disabilitas lebih tepat karena terdapat dalam landasan hukum, sedangkan untuk difabel lebih digunakan pada kosa kata sehari-hari. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kedua istilah tersebut untuk menyesuaikan kalimat yang tertulis dan tidak bermaksud menyinggung suatu kelompok tertentu.

Disabilitas/difabel atau cacat tubuh merupakan bagian dari tubuh manusia. Hampir semua orang akan mengalami cacat tubuh secara sementara maupun permanen pada suatu saat dalam hidupnya, seperti menurunnya fungsi tubuh karena bertambahnya usia (WHO & World Bank, 2011, h.3). UNCRPD (dalam Rohwerder, 2015, h.4) mendefinisikan penyandang disabilitas adalah mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka panjang dimana ketika berinteraksi dengan berbagai hambatan dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat atas dasar kesetaraan dengan orang lain.

Berdasarkan definisi pada UU No.8 Tahun 2016 Pasal 4 ayat 1, ragam penyandang disabilitas diklasifikasikan menjadi 4, yaitu: disabilitas fisik, disabilitas intelektual, disabilitas mental, dan disabilitas sensorik. Kemudian pada Pasal 4 Ayat 2 didefinisikan ragam disabilitas sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) dapat dialami secara tunggal, ganda, atau multi dalam jangka waktu lama yang ditetapkan oleh tenaga medis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut terkait ragam penyandang disabilitas pada penjelasan Pasal 4 ayat 1 UU no 8 tahun 2016 didefinisikan sebagai berikut (Widinarsih, 2019, h.138):

- a. Penyandang disabilitas fisik adalah mereka yang terganggu fungsi gerak, seperti amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegia, cerebral palsy (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.
- b. Penyandang disabilitas intelektual adalah mereka yang terganggu fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan down syndrome.
- c. Penyandang disabilitas mental adalah mereka yang terganggu fungsi fikir, emosi, dan perilaku, antara lain:
 - 1) Psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian; dan
 - 2) Disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif.
- d. Penyandang disabilitas sensorik adalah mereka yang terganggu salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas runtu, dan/atau disabilitas wicara.

Di bagian Penjelasan Pasal 4 Ayat 2 UU no 8 tahun 2016 ini menjabarkan lanjutan ragam definisi penyandang disabilitas dan waktu serta sifat yang mendasari pendefinisian ragam penyandang disabilitas di Indonesia, yaitu sebagai berikut (Widinarsih, 2019, h.139):

- a. Penyandang disabilitas ganda dan multi adalah penyandang disabilitas yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas, antara lain disabilitas runtu wicara dan disabilitas netra-tuli.

- b. Dalam jangka waktu lama adalah jangka waktu paling singkat 6 (enam) bulan dan/atau bersifat permanen.

Dilihat dari penyebabnya, seseorang tidak begitu saja menjadi difabel, namun ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Anggota dari LSM Sasana Inklusi dan Gerakan Advokasi Difabel (SIGAB) Kuni mengatakan bahwa penyandang disabilitas bisa merupakan bawaan lahir, bisa disebabkan oleh faktor usia, dan juga bisa diakibatkan oleh kecelakaan (Media Center Sembada, 2019).

Di Indonesia sendiri, istilah difabel muncul sekitar tahun 1990-an, sebagai counter terhadap penggunaan istilah penyandang cacat yang dinilai dan dirasa stigmatis (Suharto dalam Widinarsih, 2019, h.133). Istilah ini digunakan dengan argumen bahwa mereka bukan tidak mampu, sebagaimana terjemahan dari disability, melainkan memiliki kemampuan yang berbeda (Widinarsih, 2019, h.133). Sejak Indonesia meratifikasi Konvensi PBB Hak-hak Penyandang Disabilitas (UNCRPD) yang kemudian dituangkan menjadi Undang-undang no.19 tahun 2011, diperkenalkan istilah penyandang disabilitas sebagai pengganti penyandang cacat (Widinarsih, 2019, h.134). Menurut Maftuhin (dalam Widinarsih, 2019, h.137) istilah difabel dan penyandang disabilitas adalah istilah terkini yang merupakan upaya sadar/sengaja sebagai bentuk perlawanan terhadap stigmatisasi dari penyebutan 'cacat' serta diskriminasi terhadap individu-individu yang memiliki disabilitas.

Selama ini, pola pikir masyarakat yang didominasi oleh konsep normalitas menimbulkan pemahaman negatif terhadap disabilitas dan penyandang disabilitas (Widinarsih, 2019, h.128). Menurut Couser (dalam Widinarsih, 2019, h.128) sejarah memperlihatkan bahwa orang-orang yang memiliki penampilan atau tubuhnya kelihatan atau dipandang sebagai 'berbeda' dari yang dianggap oleh masyarakat sebagai normatif, sebagai normalitas, akan dianggap sebagai yang tidak diinginkan/*not desirable* dan tidak dapat diterima/*not acceptable* sebagai bagian dari komunitas. Pemberian label negatif inilah yang pada akhirnya menimbulkan sikap diskriminatif kepada penyandang difabel.

Tanpa disadari, sikap diskriminatif yang diperoleh penyandang difabel memberikan pengaruh negatif terhadap konsep diri mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani (2018) terhadap penyandang tunarungu, menjelaskan bahwa penyandang tunarungu seringkali mendapatkan penolakan dari lingkungan sekitar dan kerap mendapat *bullying* secara verbal maupun non verbal. Akibatnya penyandang tunarungu mengalami berbagai masalah psikologis seperti merasa malu, tidak percaya diri, merasa dikucilkan, hingga tidak dapat menerima keadaan dirinya.

3. Barista

Barista merupakan individu kunci dalam bisnis minuman kopi, utamanya di *coffee shop*. Awalnya kata barista sendiri berasal dari bahasa Italia yang berarti '*bartender*' yaitu seorang yang menyajikan minuman beralkohol dan non-alkohol. Akan tetapi, seiring berkembangnya zaman dan masuknya tren kopi ke Amerika dan Eropa, istilah 'barista' kemudian digunakan terbatas untuk menyebut mereka yang menyajikan minuman khusus kopi seperti yang kita kenal saat ini (Masdakaty, 2015).

Diluar tugas utamanya untuk meracik minuman kopi untuk pelanggan, menurut Doddy salah satu barista terbaik Indonesia yang menjuarai ajang Indonesia Barista *Championship* dan Asia Barista *Championship*, Ada lima keterampilan yang wajib dimiliki barista profesional (Agmasari, 2022).

a. Punya pengetahuan soal sejarah dan spesies kopi

Memahami bagaimana biji kopi dihasilkan serta diolah merupakan hal pertama yang harus diketahui seorang barista agar dapat menyajikan kopi berkualitas yang cocok dengan selera pelanggan.

b. Mampu dan mengerti teknik membuat kopi

Teknik pembuatan kopi merupakan keahlian inti yang harus dikuasai oleh seorang barista profesional yang mencakup langkah-langkah seperti *grinding*, *burring*, *dosing*, dan *tamping*.

Selain itu, barista pula wajib memahami seluk-beluk mesin pembuatan kopi espresso agar dapat menyajikan secangkir kopi yang sempurna untuk pelanggan.

c. Dapat berkomunikasi dan melayani pelanggan

Barista sendiri digolongkan ke dalam profesi yang menjual jasa. Maka sangatlah penting bagi seorang barista untuk memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan yang baik saat berhadapan dengan pelanggan. Kemampuan berkomunikasi yang baik dan sikap yang ramah akan membuat pelanggan merasa lebih puas atau bahkan menjadi loyal konsumen pada sebuah *coffee shop*.

d. Memiliki kemampuan berbahasa inggris

Dengan memiliki kemampuan bahasa asing, seorang barista akan dapat menjangkau pelanggan yang lebih luas, serta mengakses informasi dengan lebih mudah.

e. Memiliki manajemen kebersihan untuk tempat kerja dan mesin kopi

Seorang barista profesional pula dituntut untuk dapat menjaga kebersihan mesin kopi dan tempat kerja. Pasalnya, saat mesin kopi dan wilayah tempat brewing tidak rutin dibersihkan, akan memberikan pengaruh pada rasa dan kualitas kopi.

Dalam konteks Café Cupable, barista difabel yang bekerja diseleksi dan dilatih langsung oleh pihak pusat rehabilitasi YAKKUM. Adapun proses pelatihan barista inklusi yang dilakukan oleh YAKKUM adalah sebagai berikut (pryakkum, 2019, slide 2):

1. *Assessment Process*, pada tahap ini YAKKUM melakukan proses seleksi untuk mencari peserta yang benar-benar dapat berkomitmen dan memiliki *planning* atau pandangan kedepannya terkait pemanfaatan *skills* yang akan didapat pada pelatihan barista.
2. *Coffee theories & Soft skill training*, tahap selanjutnya peserta dikenalkan pada dasar-dasar terkait kopi dan coffee shop. Peserta diperkenalkan pada jenis-jenis kopi, mempelajari dasar membuat kopi, serta cara untuk menyajikan kopi hingga ke meja pelanggan.
3. *Learning from the expert-with barista trainers*, tidak hanya belajar terkait dasar pembuatan kopi, peserta pelatihan barista pula diberi kesempatan untuk belajar secara langsung dengan barista yang sudah berpengalaman.
4. *Learning from the expert-coffee farmer & roaster (Field trip)*, pada tahap ini peserta pelatihan juga datang langsung ke lapangan untuk mempelajari bagaimana kopi ditanam dan dirawat oleh petani dan mempelajari bagaimana cara memanggang atau menyangrai biji kopi dengan baik

5. *Internship*, setelah proses pengenalan dan pelatihan dilakukan, peserta juga diajak untuk menerapkan ilmu dan kemampuan yang sudah dilatih dengan terjun langsung melayani pengunjung melalui proses magang.
6. *Assistance in designing future plans and monitoring*, tidak berhenti sampai memberikan ilmu saja, YAKKUM pula memberikan bantuan berupa pendampingan dalam membuat sebuah rancangan untuk kedepannya dan secara berkala terus memantau kelancaran dari rencana yang sudah dibuat.

F. KERANGKA KONSEP

Dalam hal ini, istilah konsep diri menjadi fokus utama penelitian pembentukan konsep diri barista difabel di Cafe Cupable. Sebagai seorang barista, teman difabel akan dihadapkan berbagai situasi komunikasi dengan berbagai individu yang ada dalam lingkungan Cafe Cupable. Interaksi tersebut antara lain terjadi dengan sesama rekan kerja, *trainer*, hingga pengunjung dari Cafe Cupable itu sendiri. Melalui proses pertukaran pesan atau komunikasi, barista difabel saling bercakap-cakap, bertukar pikiran, dan berhubungan, hingga pada akhirnya akan membentuk konsep diri barista difabel.

Konsep diri sendiri merupakan istilah penting dalam teori interaksi simbolik. Konsep diri didefinisikan sebagai sesuatu yang dipercaya oleh individu mengenai dirinya sendiri, seperti ciri fisik, peranan, talenta, keadaan emosi, nilai, keterampilan, keterbatasan sosial, intelektualitas, dan sebagainya (West and Turner, 2007, h.101). Kemudian Burn (dalam Ghufroon & Risnawita, 2012, h.13) menjelaskan konsep diri sebagai kesan terhadap diri sendiri secara

keseluruhan yang mencakup pendapatnya terhadap diri sendiri, pendapat tentang gambaran di mata orang lain, dan pendapat tentang hal-hal yang dicapai. Pandangan yang diberikan oleh Burn tersebut berkaitan dengan konsep penting yang dikemukakan oleh Mead (dalam West & Turner, 2007, h.106) yaitu diri atau *self* yang merupakan kemampuan untuk merefleksikan diri kita sendiri dari perspektif orang lain. *Self* merupakan kemampuan khusus untuk menjadi subjek yakni individu yang melakukan tindakan, pula sekaligus sebagai objek, yang mampu mengamati diri sendiri saat bertindak.

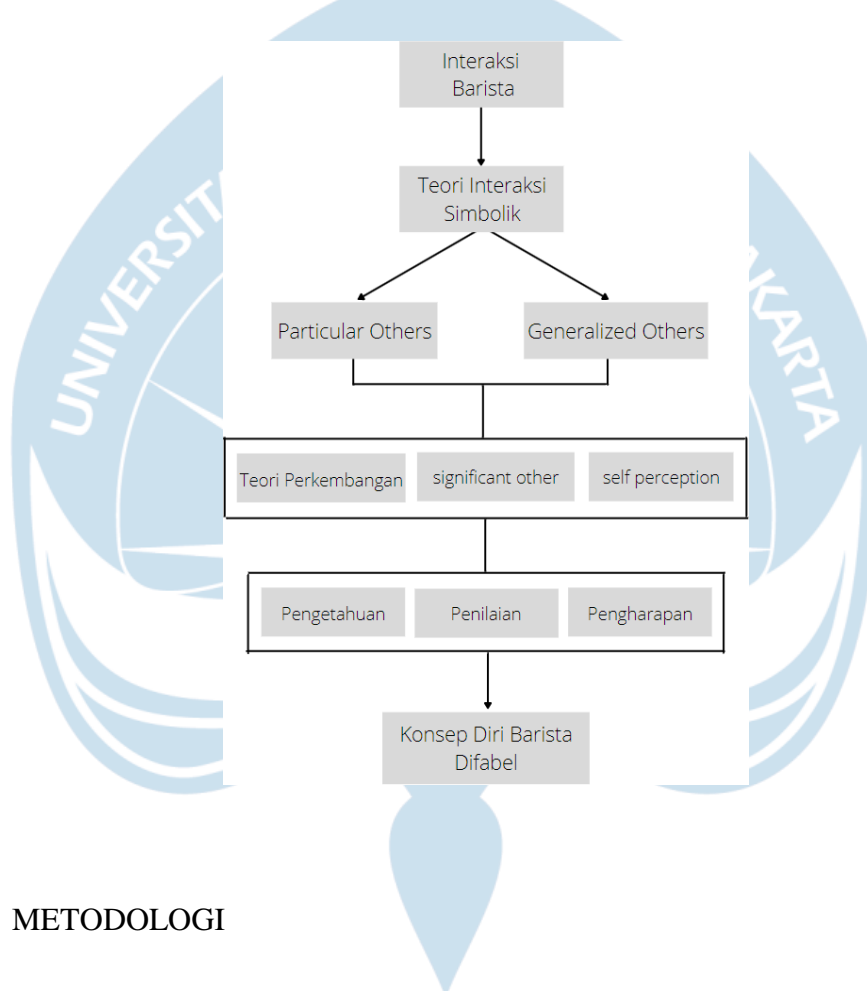
Pada teori interaksi simbolik, LaRossa dan Donald C. Reitzes (dalam West & Turner, 2007, h.101) menjelaskan pentingnya konsep diri bagi individu melalui dua asumsi yaitu, individu mengembangkan konsep diri melalui interaksi dengan orang lain dan konsep diri memberikan motif penting untuk perilaku. Individu-individu yang berinteraksi dengan barista difabel dalam Cafe Cupable oleh Mead (dalam West & Turner, 2007, h.107-108) digolongkan ke dalam dua kelompok masyarakat yang dianggap memiliki peran penting dalam pembentukan konsep diri, yakni *particular others* dan *generalized others*. *Particular others* merujuk pada orang-orang yang signifikan bagi barista difabel, sementara *generalized others* merujuk pada carapandang dari sebuah kelompok atau budaya sebagai suatu keseluruhan. Senada dengan asumsi pertama, Stuart dan Sundeen (dalam Harapan & Ahmad, 2016, h. 90-91) menjelaskan bahwa konsep diri tidak terjadi begitu saja saat individu dilahirkan. Oleh mereka terdapat tiga sumber pembentukan konsep diri, yaitu teori perkembangan, *significant other*, dan *self perception*.

Kemudian, untuk asumsi kedua dari tema pentingnya konsep diri pada teori interaksi simbolik, Mead percaya bahwa konsep diri memberikan motif penting untuk individu berperilaku. Konsep diri kerap mendorong individu untuk berperilaku sedemikian rupa sehingga dapat mewujudkan harapan yang seorang individu percayai. Oleh Mead, proses ini disebut sebagai prediksi pemenuhan diri (*self-fulfilling prophecy*). Misalnya seorang difabel yang percaya bahwa dirinya mampu mengerjakan suatu pekerjaan, maka dirinya akan berusaha untuk menyelesaikan satu tugas dengan baik. Berbeda jika seorang difabel tersebut tidak memiliki kepercayaan diri, maka dirinya akan cenderung pasif untuk mengerjakan sesuatu.

Calhoun dan Acocella (dalam Ghufroon & Risnawita, 2012, h.19) membagi konsep diri menjadi dua, yaitu konsep diri positif dan negatif. Individu dengan konsep diri positif akan merasa yakin terhadap kemampuan dirinya sendiri, merasa sejajar dengan orang lain, menerima pujian tanpa rasa malu, sadar bahwa tiap orang memiliki keragaman perasaan, hasrat, dan perilaku yang tidak disetujui oleh masyarakat serta mampu mengembangkan diri karena sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang buruk dan berupaya untuk mengubah. Sementara, untuk mereka yang memiliki konsep diri negatif akan merasa peka terhadap kritik, responsif terhadap pujian, punya sikap hiper kritis, cenderung merasa tidak disukai orang lain, dan pesimistis terhadap kompetisi. Pada dasarnya konsep diri berkaitan pada individu itu sendiri, yang didalamnya terdapat pandangan, penilaian, evaluasi, harapan kepada diri sendiri. Calhoun dan Acocella (dalam Ghufroon & Risnawita, 2012, h.17) melihat bahwa konsep diri mencakup beberapa dimensi atau aspek

didalamnya, yaitu pengetahuan tentang diri, pengharapan (*descriptive*) terhadap diri, dan penilaian (*evaluative*) tentang diri sendiri.

GAMBAR 1
Bagan kerangka berpikir



G. METODOLOGI

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk melihat bagaimana pembentukan konsep diri barista difabel melalui interaksi di Cafe Cupable. Berdasarkan penjelasan dari Strauss dan Corbin dalam Rahmat (2009 h.2) penelitian kualitatif adalah

penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik. Penelitian kualitatif secara umum biasanya digunakan untuk meneliti tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain (Rahmat, 2009 h.2). Sementara metode deskriptif menurut Rakhmat (1993 h.24) merupakan metode yang lebih menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah. Suasana alamiah di sini diartikan bahwa peneliti bertindak sebagai pengamat dan terjun langsung kelapangan tanpa berusaha memanipulasi variabel yang ada.

Berdasarkan keterangan para ahli tersebut, diketahui bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah serangkaian kegiatan pengumpulan data yang bersifat apa adanya. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mendeskripsikan bagaimana pembentukan konsep diri barista penyandang difabel yang bekerja di Cafe Cupable.

2. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam untuk mengumpulkan data dan mengetahui bagaimana proses pembentukan konsep diri pada barista difabel di Cafe Cupable, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi. Teknik wawancara atau *interview* merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-

pertanyaan kepada partisipan (Raco, 2010 h.116). Cafe Cupable sendiri memiliki dua barista utama difabel, yang keduanya merupakan disabilitas daksa. Meskipun demikian, sebab dari disabilitasnya berbeda, ada yang disebabkan oleh kecelakaan dan ada yang difabel sejak lahir. Oleh karena itu, proses wawancara ini dilakukan kepada dua barista utama Cafe Cupable tersebut selaku informan kunci dari penelitian ini.

Kemudian, wawancara pula dilakukan kepada manajer Café Cupable dan barista non-difabel yang sering melakukan interaksi dengan barista difabel. Proses wawancara kepada dua narasumber ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana konsep diri barista difabel sebelum dan sesudah berlatih sebagai barista, serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam membangun konsep diri barista difabel. Proses ini pula merupakan proses triangulasi data atau untuk menangkap hal yang mungkin tidak diungkapkan oleh barista difabel saat proses wawancara.

Penelitian ini hanya menggunakan teknik wawancara mendalam. Hal ini dikarenakan penelitian ini mencari tahu tentang konsep diri yang merupakan pemikiran, nilai, penilaian, emosi, serta harapan yang dimiliki oleh seorang individu. Oleh karena itu, dengan melakukan wawancara mendalam kepada partisipan yang bersangkutan baru bisa menangkap bagaimana konsep diri mereka serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

3. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan tahap penting, yang mana analisis data di sini berarti mengatur secara sistematis bahan dari hasil wawancara mendalam, menafsirkan, dan menghasilkan suatu pemikiran, pendapat, teori, atau gagasan yang baru. Inilah yang disebut hasil temuan atau *findings*. Dalam penelitian kualitatif *findings* berarti mencari dan menemukan tema, pola, konsep, *insights*, dan *understanding* (Raco, 2010 h.121).

Berpatokan pada pemikiran Miles dan Huberman (dalam Rijali, 2018 h. 83) proses analisis data penelitian ini dimulai dari proses reduksi data, yang mana peneliti meringkas, mengkode, mencari kata kunci atau fokus tema, serta melihat keterkaitan satu sama lain. Pada prosesnya peneliti mengelompokkan data kedalam lima kata kunci yaitu, kesan awal difabel, respon lingkungan, interaksi barista difabel di Café Cupable, Konsep diri, dan faktor-faktor pembentuknya. Kemudian, peneliti menyajikan dan memaparkan data yang telah dipilih sebelumnya untuk ditarik kesimpulan. Proses penarikan kesimpulan pula dilakukan melalui proses verifikasi pada data-data yang valid dan konsisten.