

FENOMENOLOGI KOMUNIKASI INKLUSIF PADA BARISTA TEMAN TULI DI KAFE KOPI TUTUR RASA SURABAYA

Alan Damar Saputra¹, Heidy Arviani²

^{1,2} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

122043010127@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This study aims to describe the experience and meaning-making of inclusive communication in the work environment of Deaf baristas at Kopi Tutar Rasa Café, Surabaya. Using a qualitative phenomenological approach grounded in Alfred Schutz's perspective and symbolic interactionism theory, data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation involving six informants: two Deaf baristas, two internal café staff, and two customers, selected through source triangulation. The findings show that the experience of inclusive communication is formed through three themes, namely equality in communication, communication adaptation, and social stigma, while the meaning-making of inclusive communication is formed through three themes, namely language barriers, equality as a shared value, and open interaction as a form of self-transformation. Communication equality is built through reciprocal effort between Deaf and hearing individuals, supported by adaptive media such as BISINDO sign language, visual cue cards, and text messaging. Social stigma toward the capability of Deaf workers in public service gradually diminishes through consistent direct interaction. This study concludes that inclusive communication at Kopi Tutar Rasa is not merely an exchange of messages between parties with different hearing abilities, but a continuous social process built through acceptance, adjustment, collaboration, and equal opportunity that transforms self-perception among Deaf baristas, coworkers, and customers alike.

Keywords: inclusive communication, deaf barista, phenomenology, symbolic interactionism, social inclusion

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengalaman dan pemaknaan komunikasi inklusif di lingkungan kerja barista Teman Tuli di Kafe Kopi Tutar Rasa Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi fenomenologi yang berlandaskan perspektif Alfred Schutz dan teori interaksionisme simbolik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi terhadap enam informan yang dipilih melalui triangulasi sumber, yaitu dua barista Teman Tuli, dua pihak internal kafe, dan dua konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi inklusif terbentuk melalui tiga tema, yaitu kesetaraan komunikasi, adaptasi komunikasi, dan stigma sosial, sedangkan pemaknaan komunikasi inklusif terbentuk melalui tiga tema, yaitu kendala bahasa, kesetaraan sebagai nilai bersama, dan interaksi terbuka sebagai perubahan diri. Kesetaraan komunikasi dibangun melalui upaya timbal balik antara teman tuli dan teman dengar yang didukung media adaptif seperti bahasa isyarat BISINDO, kartu panduan isyarat, dan pesan teks. Stigma sosial terhadap kemampuan teman tuli dalam sektor pelayanan publik berangsur memudar melalui interaksi langsung yang konsisten. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi inklusif di Kopi Tutar Rasa bukan

sekadar pertukaran pesan antara pihak dengan kemampuan dengar yang berbeda, melainkan proses sosial berkelanjutan yang dibangun melalui penerimaan, penyesuaian, kerja sama, dan kesempatan yang setara, sehingga mengubah cara pandang diri barista teman tuli, rekan kerja, maupun konsumen.

Kata Kunci: komunikasi inklusif, barista tuli, fenomenologi, interaksionisme simbolik, inklusi sosial

A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan unsur yang tidak terpisahkan dari interaksi antarmanusia, termasuk dalam konteks pelayanan publik seperti kafe. Menurut Aisya Amini (2024) keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada bahasa verbal, tetapi juga pada simbol, gerakan tubuh, dan ekspresi yang digunakan dalam interaksi. Dalam konteks pelayanan yang melibatkan individu dengan latar belakang dan kemampuan yang beragam, praktik komunikasi dituntut tidak hanya efektif, tetapi juga inklusif, sehingga setiap pihak dapat terlibat dan dipahami secara setara (Zahra, 2025).

Akses dunia kerja bagi penyandang disabilitas di Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan data Sakernas Februari 2025, dari 216,8 juta penduduk usia kerja, sekitar 5,8 juta orang atau 2,69% tercatat mengalami disabilitas fungsional, dengan hambatan komunikasi dan pendengaran sebagai dua kendala yang paling banyak ditemukan. Perwujudan lingkungan kerja inklusif merupakan amanat konstitusi,

sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mengubah paradigma belas kasihan menjadi pemenuhan hak asasi, termasuk hak atas aksesibilitas komunikasi di tempat kerja. Di tingkat daerah, Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 9 Tahun 2024 turut menegaskan hak penyandang disabilitas atas aksesibilitas, pelayanan publik, serta hak berekspresi dan berkomunikasi (JDIH Pemerintah Kota Surabaya, 2024).

Salah satu kafe yang mulai melekat terhadap kesetaraan ruang inklusi adalah Kafe Kopi Tutar Rasa di Surabaya, sebuah inisiatif Midtown Connect dari Midtown Hotels Indonesia yang memberdayakan teman tuli sebagai barista. Kafe ini memanfaatkan bahasa isyarat BISINDO sebagai media komunikasi utama antara barista teman tuli dan konsumen, dilengkapi panduan isyarat yang tersedia di meja bar. Bekerja sebagai barista di kafe inklusif tidak hanya memberikan penghasilan,

tetapi juga menjadi bentuk nyata pemberdayaan, dukungan sosial dan intensitas interaksi antarsesama teman tuli dapat memperkuat rasa solidaritas dan kemandirian. Azzahra dkk (2024) menemukan bahwa teman tuli mengembangkan strategi komunikasi mandiri seperti menulis, menunjuk menu, dan menggunakan isyarat universal untuk berinteraksi dengan pelanggan, sehingga keterbatasan pendengaran tidak menghalangi kemampuan mereka bekerja secara profesional.

Observasi awal menunjukkan bahwa proses interaksi inklusif di Kopi Tutar Rasa tetap memiliki hambatan, seperti belum semua konsumen maupun rekan kerja memahami cara berkomunikasi dengan barista teman tuli, serta perbedaan pemahaman dalam menangkap maksud pesan. Penelitian terdahulu yang digunakan mengenai pemberdayaan pekerja disabilitas di sektor kafe atau *hospitality*, seperti pada Sunyi House Coffee and Hope (Ahdiyant, 2023), Kopi Kamu Kebayoran (Putriana et al., 2025), Cafe Difabis Sudirman (Putriana et al., 2024), dan Inklusiv Warung Canggu (Yenadin et al., 2024), belum secara khusus mengkaji pemaknaan komunikasi inklusif melalui pengalaman subjektif pelaku interaksi

dengan pendekatan studi fenomenologi. Celah penelitian inilah yang menjadi fokus kajian dalam artikel ini.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengalaman dalam memaknai komunikasi inklusif di lingkungan kerja barista Teman Tuli di Kafe Kopi Tutar Rasa? Dan tujuan penelitian ini adalah menggambarkan pengalaman dalam memaknai komunikasi inklusif di lingkungan kerja barista Teman Tuli di Kafe Kopi Tutar Rasa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa peningkatan kesadaran masyarakat akan kesetaraan komunikasi serta mendorong penerapan prinsip inklusif di tempat kerja, dan manfaat akademis berupa kontribusi literatur mengenai komunikasi inklusif bagi penelitian selanjutnya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi fenomenologi untuk memahami dan mendalami secara langsung fenomena yang diteliti, sehingga diperoleh data deskriptif yang kaya mengenai pengalaman dan pemaknaan dari perilaku antarsubjek penelitian. Fenomenologi digunakan untuk

memahami pengalaman manusia secara mendalam, terutama bagaimana individu memaknai pengalaman yang dialami dalam kehidupan sehari-hari, dengan fokus pada makna subjektif, bukan data kuantitatif atau analisis statistik. Paradigma yang digunakan adalah konstruktivisme karena fenomena komunikasi inklusif di Kopi Tutar Rasa merupakan realitas sosial hasil interaksi antarindividu, bukan realitas yang bersifat objektif tunggal (Arianto & Handayani, 2024).

Penelitian dilakukan di Kopi Tutar Rasa, Midtown Hotel Surabaya. Subjek penelitian terdiri atas enam informan yang dipilih melalui triangulasi sumber, yaitu dua barista teman tuli, dua pihak internal kafe (*public relations* dan tim *Food and Beverage*), serta dua konsumen, dengan kriteria informan telah bekerja atau memiliki pengalaman berinteraksi minimal tiga bulan di lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pedoman semi terstruktur, observasi partisipan terhadap pola komunikasi antara barista teman tuli, rekan kerja, dan konsumen, serta dokumentasi berupa foto dan dokumen pendukung. Data primer diperoleh langsung dari observasi dan

wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan komunikasi inklusif (Sugiono, 2018 dalam Hibatullah, 2021).

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga komponen utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, hingga data dianggap jenuh dan rumusan masalah terjawab.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian

Kopi Tutar Rasa merupakan program inisiatif Midtown Connect dari Midtown Hotels Indonesia yang diluncurkan pada 29 Agustus 2024 sebagai wujud penerapan prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG), berlokasi di lobi Midtown Hotel Surabaya. Kafe ini memberdayakan teman tuli sebagai barista dan menyediakan kartu panduan bahasa isyarat BISINDO bagi tamu yang belum memahami bahasa isyarat sebagai sarana edukasi sekaligus pendukung kelancaran interaksi.

Tabel 1 Informan Penelitian

Nama	Status	Lama	Kode
Dela	Barista Tuli	2 tahun	I1
Rio	Barista Tuli	2 tahun	I2
Laras	Public Relations	1 tahun	I3
Fahmi	FnB Team	1 tahun	I4
Dana	Konsumen	1 kali kunjungan	I5
Bagas	Konsumen	1 kali kunjungan	I6

Tabel 1 menunjukkan bahwa informan penelitian terbagi ke dalam dua barista teman tuli, dua pihak internal Kopi Tuter Rasa, dan dua konsumen sebagai pihak eksternal, sehingga data yang diperoleh dapat saling diverifikasi dan melengkapi melalui triangulasi sumber.

Pengalaman Komunikasi Inklusif di Lingkungan Kopi Tuter Rasa

Pengalaman komunikasi inklusif di Kopi Tuter Rasa dikelompokkan ke dalam tiga tema, yaitu kesetaraan komunikasi, adaptasi komunikasi, dan stigma sosial.

a. Kesetaraan Komunikasi

Komunikasi inklusif dipahami sebagai pendekatan yang menjembatani kesenjangan antara

penyandang disabilitas dan lingkungan sosial melalui empati tanpa prasangka serta penghargaan tanpa merendahkan (Nurdin, 2023). Barista teman tuli merasakan kesetaraan tersebut secara nyata dalam interaksi sehari-hari di tempat kerja.

"Menurut saya komunikasi inklusif itu semua bisa komunikasi sama-sama walaupun beda tuli dan dengar. Saya merasa di Kopi Tuter Rasa saling menghargai dan saling mengerti. Jadi tidak ada yang dibedakan." (I1, wawancara 29 Mei 2026)

Kesetaraan komunikasi tidak hadir secara instan, melainkan dibangun melalui usaha aktif kedua belah pihak, yaitu kesediaan pihak dengar mengulang dan memperlambat ucapannya, serta kesediaan teman tuli berusaha memahami. Prinsip ini sejalan dengan pandangan bahwa setiap individu memiliki kedudukan dan hak yang sama dalam berkehidupan sosial tanpa diskriminasi (Sepang, 2019).

Dalam perspektif interaksionisme simbolik, inisiatif barista teman tuli mengajarkan bahasa isyarat kepada

rekan dengar mencerminkan fungsi *mind*, yaitu kemampuan merefleksikan dan memaknai pengalaman melalui simbol-simbol sosial sekaligus membentuk *society* sebagai jaringan interaksi yang melahirkan norma kesetaraan secara kolektif, bukan sekadar kebijakan formal manajemen (Halik, 2024).

b. Adaptasi Komunikasi

Komunikasi inklusif memanfaatkan berbagai bentuk komunikasi verbal dan nonverbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, bahasa isyarat, dan media visual, untuk membantu terciptanya pemahaman bersama. Di Kopi Tutar Rasa, bahasa isyarat BISINDO menjadi media utama yang dilengkapi kartu panduan di meja bar serta fitur pesan teks WhatsApp sebagai alternatif ketika komunikasi langsung belum optimal.

"Kita ada tag yang pakai Bisindo. Kadang kita mengimbangi juga, kalau kita ngomong, kadang kita juga sambil pakai tangan kayak isyarat. Kalau ada yang benar-benar nggak paham, kita biasanya pakai chat atau tulis."
(I3, wawancara 4 Juni 2026)

Pemilihan media komunikasi tidak bersifat acak, melainkan didasarkan pada pembacaan situasi terlebih dahulu, sejalan dengan pandangan bahwa penyesuaian simbol memerlukan kesadaran, kemampuan beradaptasi, dan empati. Kendala situasional juga ditemukan, terutama ketika lawan bicara berbicara cepat atau menggunakan masker sehingga menghalangi proses *lip reading*, namun kendala tersebut umumnya dapat diselesaikan dengan cepat melalui klarifikasi tertulis (Derung, 2017).

Dibandingkan dengan Cafe Difabis Sudirman yang sempat memanfaatkan aplikasi penerjemah namun dinilai kurang praktis, Kopi Tutar Rasa menggunakan media yang lebih sederhana, yaitu kombinasi tag BISINDO dan pesan teks, yang dirasakan lebih efektif karena sesuai dengan kebiasaan penggunaanya.

c. Stigma Sosial

Stigma masyarakat terhadap kemampuan teman tuli bekerja di sektor pelayanan pelanggan masih ditemukan, namun berangsur memudar melalui interaksi langsung.

"Kadang masih ada. Ada yang pikir teman tuli susah komunikasi. Tapi kalau sudah ngobrol langsung biasanya mereka jadi mengerti dan teman kerja mau belajar bahasa isyarat dari saya." (I1, wawancara 29 Mei 2026)

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa akar stigma bukan berasal dari kebencian, melainkan ketidaktahuan dan minimnya pengalaman berinteraksi langsung. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian pada Inklusiv Warung Canggü yang juga menemukan perasaan minder pada sebagian teman tuli akibat stigma masyarakat, sekaligus menegaskan bahwa pemberdayaan teman tuli di sektor hospitality berdampak pada perubahan persepsi masyarakat secara lebih luas (Yenadin et al., 2024).

Pemaknaan Komunikasi Inklusif di Kopi Tutar Rasa

Pemaknaan komunikasi inklusif oleh para informan dikelompokkan ke dalam tiga tema, yaitu kendala bahasa, kesetaraan sebagai nilai bersama, dan interaksi terbuka sebagai perubahan diri.

a. Kendala Bahasa

Perbedaan struktur bahasa isyarat dengan bahasa Indonesia tertulis terkadang menimbulkan kesalahpahaman, terutama dalam koordinasi kerja melalui pesan teks.

"Kalau kendala mungkin beberapa emang ada yang grammar-nya itu ga kayak kita jadi kayak gitu. Kadang bikin kita disini salah tangkap kalau pas koordinasi di WA." (I3, wawancara 4 Juni 2026)

Perbedaan susunan kalimat tersebut bukan mencerminkan keterbatasan kemampuan, melainkan perbedaan sistem linguistik yang perlu dipahami bersama. Dalam perspektif fenomenologi Schutz, pemaknaan atas kendala ini menunjukkan adanya proses intersubjektif, yaitu kesadaran bersama bahwa kesalahpahaman bukan kegagalan komunikasi, melainkan bagian wajar dari proses saling menyesuaikan sistem simbol yang berbeda (Tumangkeng & Maramis, 2022).

b. Kesetaraan sebagai Nilai Bersama

Komunikasi inklusif dimaknai sebagai nilai kesetaraan yang dirasakan bersama, baik oleh

barista teman tuli, rekan kerja, pihak manajerial, maupun konsumen, meskipun melalui sudut pandang yang berbeda-beda.

"Kita sama-sama belajar aja ya, maksudnya biar setara. Kita juga belajar dari bahasanya mereka. Akhirnya dari belajar itu kan antara kita sama barista Tuter Rasa ini kan punya kesinambungan akhirnya." (I3, wawancara 4 Juni 2026)

Pernyataa beberapa informan menunjukkan bahwa kesetaraan dimaknai melalui perasaan diterima, hak yang sama, proses saling memahami, maupun pengalaman belajar bersama, yang seluruhnya mengarah pada makna yang sama bahwa komunikasi inklusif merupakan nilai kesetaraan yang dibangun bersama dalam setiap interaksi (Maulana & Budiyo, 2024). Berbeda dengan Inklusiv Warung yang menerapkan kelas bahasa isyarat secara terstruktur dan wajib, proses belajar bahasa isyarat di Kopi Tuter Rasa berlangsung secara informal melalui interaksi spontan tanpa program pelatihan resmi.

c. Interaksi Terbuka sebagai Perubahan Diri

Komunikasi inklusif dimaknai sebagai proses yang membawa perubahan diri, terutama dalam bentuk meningkatnya kepercayaan diri dan berkurangnya rasa takut dalam berinteraksi.

"Dulu saya lebih malu untuk mulai komunikasi duluan dengan orang. Sekarang saya berani karena sering bertemu pelanggan dan teman kerja yang mau komunikasi dengan saya." (I1, wawancara 29 Mei 2026)

Perubahan diri tidak hanya dirasakan oleh barista teman tuli, tetapi juga oleh rekan kerja dengar dan konsumen yang awalnya merasa canggung namun berangsur menjadi lebih terbuka. Menurut Mead (dalam Halik, 2024), perubahan ini merupakan perwujudan proses self yang terus diperbarui melalui interaksi sosial bermakna, yaitu kemampuan individu melihat dirinya dari sudut pandang orang lain. Dibandingkan dengan Inklusiv Warung yang mencatat perubahan pada tingkat organisasi seperti pola kepemimpinan, transformasi di Kopi Tuter Rasa lebih berfokus pada

perubahan psikologis individu, sejalan dengan temuan pada Sunyi House yang menunjukkan bahwa pengalaman berinteraksi berulang dengan pelanggan menjadi faktor penentu pembentukan rasa percaya diri pekerja tuli (Sihfriyanti, 2023).

Secara keseluruhan, temuan pengalaman dan pemaknaan tersebut saling berkaitan dan membentuk pemahaman bahwa komunikasi inklusif di Kopi Tutar Rasa dibangun melalui penerimaan, penyesuaian, kerja sama, dan kesempatan yang setara, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian terdahulu mengenai pemberdayaan pekerja disabilitas di sektor hospitality (Hastuti et al., 2025).

D. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman dan pemaknaan komunikasi inklusif di lingkungan kerja barista teman tuli di Kafe Kopi Tutar Rasa Surabaya. Berdasarkan hasil analisis terhadap beberapa informan, komunikasi inklusif terbentuk melalui dua dimensi yang saling berkaitan, yaitu dimensi pengalaman dan dimensi pemaknaan. Dimensi pengalaman

terbentuk melalui kesetaraan komunikasi, adaptasi komunikasi, dan stigma sosial, sedangkan dimensi pemaknaan terbentuk melalui kendala bahasa, kesetaraan sebagai nilai bersama, dan interaksi terbuka sebagai perubahan diri. Kedua dimensi tersebut menegaskan bahwa pengalaman subjektif setiap informan, meskipun berbeda berdasarkan posisi dan latar belakangnya, pada akhirnya bermuara pada pemaknaan bersama bahwa komunikasi inklusif merupakan proses yang dibangun melalui penerimaan, penyesuaian, kerja sama, dan kesempatan yang setara dalam setiap interaksi.

Dengan demikian, komunikasi inklusif di Kopi Tutar Rasa bukan sekadar penyampaian pesan antara dua pihak yang berbeda kemampuan dengar, melainkan nilai kesetaraan, ruang pembuktian diri, sekaligus sarana perubahan cara pandang yang dirasakan secara timbal balik oleh seluruh pihak yang terlibat. Bagi pihak manajemen Kopi Tutar Rasa, disarankan untuk meningkatkan pelatihan bahasa isyarat BISINDO secara berkelanjutan bagi staf maupun tamu, sementara masyarakat dan konsumen

disarankan untuk lebih terbuka dan proaktif mempelajari dasar-dasar BISINDO. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada kafe atau tempat kerja inklusif lain yang memberdayakan teman disabilitas untuk memperkaya pemahaman mengenai variasi model komunikasi inklusif dalam konteks sosial dan budaya yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyant, A. M. (2023). Aktivitas Public Relations dalam Mempromosikan Sunyi House Coffee and Hope Yogyakarta. In *Accident Analysis and Prevention* (Vol. 183, Issue 2).
- Aisyah Amini, M. (2024). The Role of Organizational Communication In Building The Quality of Human Resources Through The Movement To Realize Natural Tourism. *Jurnal Penelitian Ilmu-Illmu Sosial*, 1(7), 84–90. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10683066>
- Arianto, B., & Handayani, B. (2024). *Pengantar Studi Fenomenologi*. https://www.researchgate.net/profile/Bambang-Arianto-2/publication/387401025_Pengantar_Studi_Fenomenologi/links/676cbbb700aa3770e0bb24f4/Pengantar-Studi-Fenomenologi.pdf
- Azzahra, S. R., Manalu, S. R., & Santosa, H. P. (2024). *Komunikasi Disabilitas : Memahami Hambatan Komunikasi Dan Social Support Pegawai Frontline Tuli Di Lingkungan Kerja Dengar*.
- Derung, T. N. (2017). Interaksi Simbolik dalam Kehidupan Masyarakat. *SAPA: Jurnal Kateketik Dan Pastoral*, 2(1), 118–131. <https://e-journal.stp-ipi.ac.id/index.php/sapa/article/view/33>
- Halik, H. (2024). Pendidikan sebagai Arena Simbolik: Telaah Konseptual Interaksionisme Simbolik George H. Mead. *Jurnal Ilmiah Guru Madrasah*, 3(1), 27–41. <https://doi.org/10.69548/jigm.v3i1.6>
- Hastuti, W., Azzahroh, S., Hastuti, R., Dinnajah, N., Alawi, U., & Rafikayati, A. (2025). *KASULI “Kafe Susu Tuli” sebagai inovasi wadah rehabilitasi dan pemberdayaan ekonomi penyandang Tuli di Yogyakarta Wanodya*. 3(1), 34–43. <https://doi.org/10.62385/literal.v3i01.160>
- Hibatullah, H. S. (2021). *Efektivitas Program Tanggung Jawab Sosial (Studi Kasus PT Pertamina Patra Niaga)*. <http://repository.stei.ac.id/6507/>
- JDIH Pemerintah Kota Surabaya. (2024). Peraturan Walikota Nomor 09 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Bagi Disabilitas. *Pemerintah Kota Surabaya*.
- Maulana, Z. A., & Budiyo, A. (2024). Communication Studies from the Point of View of Phenomenological Studies:

- Literature Review. *Translitera*, 13(2), 2088–2432.
<https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/translitera>
- Nurdin, A. (2023). *Inclusive Communication : Unveiling Disabilities , Building Harmony in Diversity*.
- Putriana, M., Puspita Sari, W., Ananda Sylphania, D., & Al., E. (2025). *Bentuk Komunikasi Karyawan Down Syndrome Dalam Pelayanan Pelanggan di Kopi Kamu Kebayoran Jakarta Selatan (Studi Pada Karyawan Down Syndrome)*. 7(1), 737–746.
- Putriana, M., Puspita Sari, W., Dian Anastasia, A., Alissa, A., Fatimah Pujiarti, B., Putri Carlina Fathihah, E., Bintang Prudence Swissedy, M., & Fazilatun Nisa, N. (2024). Strategi Komunikasi Karyawan Disabilitas dalam Pelayanan Pelanggan di Cafe Difabis Sudirman. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(4), 1488–1498.
- Sepang, I. (2019). Kesetaraan Dan Harmoni Sosial. *Book*, 7–8.
- Sihfriyanti. (2023). *Konsep Diri Penyandang Difabel Tuli Dalam Berkomunikasi Dengan Customer (Studi Kasus Barista Sunyi House Of Caffee And Hope Bekasi)*.
- Tumangkeng, S., & Maramis, J. (2022). *KAJIAN PENDEKATAN FENOMENOLOGI: LITERATURE REVIEW*. 23(1), 14–32.
- Yenadin, R. P., Nugroho, W. B., & Kamajaya, G. (2024). Pemberdayaan Pekerja Disabilitas “Teman Tuli” di Inklusiv Warung, Canggü. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(5), 37–51.
<https://doi.org/10.61292/shkr.166>
- Zahra, N. (2025). *Pentingnya Komunikasi Verbal dan Non Verbal Di Dalam Pelayanan Customer Service*. 4, 1–6.