SKRIPSI

PERAN PEKERJA PENYANDANG DISABILITAS DALAM MEMBANGUN IDENTITAS SOSIAL STUDI KASUS : ½ KOPI TIAM KOTA PONTIANAK

Program Studi Sosiologi

Oleh:

Angelina Partiwi
NIM. E1042211012

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

SKRIPSI

PERAN PEKERJA PENYANDANG DISABILITAS DALAM MEMBANGUN IDENTITAS SOSIAL STUDI KASUS : ½ KOPI TIAM KOTA PONTIANAK

Untuk Pemenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Jurusan Sosiologi

Program Studi Sosiologi

Oleh:

Angelina Partiwi
NIM. E1042211012

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN PEKERJA PENYANDANG DISABILITAS DALAM MEMBANGUN IDENTITAS SOSIAL STUDI KASUS : ½ KOPI TIAM KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Angelina Partiwi

NIM. E1042211012

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si **Tanggal :** 17-7-2026
NIP. 197205212006041001

Dosen Pembimbing Pendamping

Rizqi Ratna Paramitha, S. Pd, MA **Tanggal :** 17 - juni 2026.
NIP. 198704302019032011

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN PEKERJA PENYANDANG DISABILITAS DALAM MEMBANGUN IDENTITAS SOSIAL STUDI KASUS : ½ KOPI TIAM KOTA PONTIANAK

Oleh:
Angelina Partiwi
NIM. E1042211012

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Rabu / 15 Juli 2026
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang 04

Tim Penguji

Ketua

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

Sekretaris

Rizqi Ratna Paramitha, S.Pd, MA
NIP. 198704302019032011

Penguji Pertama

Dr. Syarifah, Erna Rahmaniah, M.Ed
NIP. 197708272006042001

Penguji Kedua

Nurwiyanto, S.H., M.Si
NIP. 196708182007011002

Disahkan Oleh:
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Angelina Partiwi (NIM E1042211012). Peran Pekerja Penyandang Disabilitas dalam Membangun Identitas Sosial (Studi Kasus: ½ Kopi Tiam Kota Pontianak).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran pekerja penyandang disabilitas dalam membangun identitas sosial di ½ Kopi Tiam Kota Pontianak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya stigma dan stereotip negatif terhadap penyandang disabilitas dalam dunia kerja. Kehadiran pekerja disabilitas di ½ Kopi Tiam menjadi bentuk nyata praktik inklusi sosial yang memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk berpartisipasi dalam dunia kerja dan kehidupan sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pekerja penyandang disabilitas, pengelola, dan pelanggan ½ Kopi Tiam Kota Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja penyandang disabilitas mampu membangun identitas sosial yang positif melalui profesionalisme, kemandirian, kemampuan kerja, dan interaksi yang baik dengan pelanggan. Proses pembentukan identitas sosial dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepercayaan diri dan keterampilan, serta faktor eksternal seperti dukungan manajemen, lingkungan kerja yang inklusif, dan penerimaan pelanggan. Sebagian besar pelanggan memberikan respons positif dan menilai pekerja berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan, bukan kondisi disabilitasnya. Penerapan Teori Stigma Erving Goffman menunjukkan bahwa pekerja penyandang disabilitas berhasil menantang stigma sosial melalui kinerja dan interaksi sehari-hari sehingga memperoleh pengakuan sebagai individu yang kompeten dan produktif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pekerja penyandang disabilitas tidak hanya berperan sebagai tenaga kerja, tetapi juga sebagai agen perubahan sosial yang membantu meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap penyand

ABSTRACT

Angelina Partiwi (NIM E1042211012). The Role of Workers with Disabilities in Building Social Identity (Case Study: ½ *Kopi Tiam* Pontianak City).

This research aimed to describe and analyze the role of workers with disabilities in building social identity at ½ *Kopi Tiam* Pontianak City. This research was motivated by the still existing negative stigma and stereotypes against persons with disabilities in the world of work. The presence of workers with disabilities at ½ *Kopi Tiam* is a real form of social inclusion practice that provides opportunities for persons with disabilities to participate in the world of work and social life. The research method used was qualitative with a case study approach. Data collection techniques were carried out through observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consisted of workers with disabilities, managers, and customers of ½ Kopi Tiam Pontianak City. The results show that workers with disabilities are able to build a positive social identity through professionalism, independence, work ability, and good interaction with customers. The process of forming social identity is influenced by internal factors such as self-confidence and skills, as well as external factors such as management support, an inclusive work environment, and customer acceptance. Most customers give a positive response and assess workers based on the quality of service provided, not their disability condition. The application of Erving Goffman's Stigma Theory shows that workers with disabilities succeed in challenging social stigma through performance and daily interaction so that they gain recognition as competent and productive individuals. This research concludes that workers with disabilities not only act as workers, but also as agents of social change who help increase community acceptance of persons with disabilities.

Keywords: persons with disabilities, social identity, social stigma, social inclusion, workers with disabilities.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini berjudul "Peran Pekerja Penyandang Disabilitas dalam Membangun Identitas Sosial (Studi Kasus: ½ Kopi Tiam Kota Pontianak)". Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya stigma dan pandangan negatif masyarakat terhadap penyandang disabilitas, khususnya dalam dunia kerja. Penyandang disabilitas sering dianggap memiliki keterbatasan yang menghambat produktivitas dan kemampuan mereka untuk bekerja secara profesional. Padahal, penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk memperoleh pekerjaan dan berpartisipasi dalam kehidupan sosial. Dalam konteks ini, ½ Kopi Tiam Kota Pontianak menjadi salah satu ruang kerja yang memberikan kesempatan kepada penyandang disabilitas untuk bekerja dan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat melalui pelayanan publik di *coffee shop*.

Kajian teori dalam penelitian ini meliputi konsep disabilitas, pekerja penyandang disabilitas dalam dunia kerja, dan identitas sosial. Penelitian ini menggunakan Teori Stigma yang dikemukakan oleh Erving Goffman (1963) sebagai landasan analisis. Teori ini menjelaskan bahwa stigma merupakan konstruksi sosial yang muncul karena adanya atribut tertentu yang dianggap berbeda oleh masyarakat sehingga dapat memengaruhi cara individu dipandang dan diperlakukan. Dalam penelitian ini, teori stigma digunakan untuk memahami bagaimana pekerja penyandang disabilitas menghadapi stigma sosial serta bagaimana mereka membangun identitas sosial yang positif melalui interaksi dengan pelanggan dan lingkungan kerja.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Lokasi penelitian berada di ½ Kopi Tiam Kota Pontianak. Subjek penelitian terdiri dari pekerja penyandang disabilitas yang bekerja di *coffee shop* tersebut serta pelanggan yang berinteraksi dengan mereka. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja penyandang disabilitas di ½ Kopi Tiam memiliki peran penting dalam membangun identitas sosial yang positif di tengah masyarakat. Melalui keterlibatan mereka dalam aktivitas pelayanan, pekerja disabilitas mampu menunjukkan kemampuan, profesionalisme, tanggung jawab, dan kemandirian yang selama ini sering diragukan oleh sebagian masyarakat. Kehadiran mereka di ruang publik menjadi bukti bahwa penyandang disabilitas dapat bekerja secara produktif dan memberikan pelayanan yang baik sebagaimana pekerja lainnya.

Penelitian ini juga menemukan bahwa proses pembentukan identitas sosial pekerja disabilitas dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kepercayaan diri, motivasi kerja, keterampilan, pengalaman hidup, serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Sementara itu, faktor eksternal meliputi dukungan manajemen ½ Kopi Tiam, budaya kerja yang inklusif, hubungan dengan rekan kerja, dan respons pelanggan terhadap keberadaan pekerja disabilitas. Dukungan dari lingkungan kerja menjadi faktor penting yang membantu

pekerja disabilitas merasa diterima dan dihargai sebagai bagian dari tim kerja.

Dari sisi pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan memberikan tanggapan positif terhadap keberadaan pekerja penyandang disabilitas. Pelanggan lebih menilai kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan kondisi fisik pekerja. Interaksi yang berlangsung secara langsung antara pekerja disabilitas dan pelanggan membantu mengurangi prasangka serta mengubah cara pandang masyarakat terhadap kelompok disabilitas. Melalui pengalaman tersebut, pelanggan mulai melihat bahwa penyandang disabilitas memiliki kemampuan yang setara dan mampu menjalankan pekerjaan secara profesional.

Apabila dianalisis menggunakan Teori Stigma Erving Goffman, temuan penelitian menunjukkan bahwa pekerja penyandang disabilitas berhasil melakukan upaya pengelolaan kesan *impression management* untuk membangun citra positif di hadapan masyarakat. Mereka tidak hanya menghadapi stigma yang melekat pada kondisi disabilitas, tetapi juga berusaha membuktikan kemampuan mereka melalui kinerja, interaksi sosial, dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, identitas sosial yang terbentuk tidak lagi didasarkan pada keterbatasan fisik, melainkan pada kompetensi, profesionalisme, dan kontribusi yang mereka berikan dalam lingkungan kerja.

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa pekerja penyandang disabilitas di ½ Kopi Tiam Kota Pontianak memiliki peran yang signifikan dalam membangun identitas sosial yang positif bagi diri mereka sendiri maupun bagi kelompok penyandang disabilitas secara umum. Keberadaan mereka tidak hanya

berkontribusi pada aktivitas operasional *coffee shop*, tetapi juga menjadi sarana edukasi sosial yang mampu mengurangi stigma dan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan dukungan yang berkelanjutan dari pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk memperluas kesempatan kerja yang inklusif bagi penyandang disabilitas sehingga tercipta lingkungan sosial yang lebih adil, setara, dan bebas dari diskriminasi.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : ANGELINA PARTIWI

Nomor Mahasiswa : E1042211012

Program Studi : SOSIOLOGI

Selanjutnya, dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulis saya pribadi serta belum pernah diajukan untuk gelar kesarjanaan dari suatu perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan yang lainnya. Sejauh yang saya ketahui, tidak terdapat karya maupun hasil tulisan dari orang lain baik itu yang telah diterbitkan ataupun belum diterbitkan, kecuali yang secara tertulis di dalam naskah skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 7 Juli 2026

Saya Yang Membuat Pernyataan:



Angelina Partiwi

E1042211012

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan."

(Yesaya 41:10)

"Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur."

(Filipi 4:6)

"Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri"

(Baskara Putra – Hindia)

"Badai petir di atas kepala tapi Tuhan, terima kasih untuk hari ini,
diselimuti gelap gulita, tapi bangga lewati denganmu hari ini."

(Baskara Putra – Hindia)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, dalam nama Tuhan Yesus, dengan penuh rasa syukur dan bahagia, skripsi ini Dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya tercinta, **Bapak Lipinus Basirudin Bujang** dan **Ibu Agata Elin**. Dua orang yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh Pendidikan setingg-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh Pendidikan sampai tahap dasar. Kepada bapak tercinta, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai ke tahap ini, demi anakmu dapat mengenyam pendidikan sampai ke tingkat ini, dan terima kasih sudah menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Untuk mamak tersayang, terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap Langkah anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasi atas kasih sayang tampa batas yang tak pernah pudar oleh waktu, atas kesabaran pengorbanan yang selalu mengiringi perialanan hidup penulis, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang penulis tempuh. Terakhir, terima kash atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya. Penulis persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Bapak, Mamak, Kakek, Nenek dan adik.

2. Kepada kakek dan nenek tercinta, yang senantiasa memberikan kasih sayang, perhatian, serta doa yang tidak pernah putus untuk penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan dukungan yang telah diberikan dengan penuh ketulusan. Cinta dan perhatian yang selalu diberikan menjadi sumber kekuatan, semangat, dan motivasi bagi penulis dalam menjalani setiap proses kehidupan, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Kepada adik saya tersayang, Agustina Meli, yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, dan kebahagiaan di setiap tahap perjalanan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala perhatian, doa, hiburan, serta motivasi yang diberikan sejak awal hingga akhir proses penyusunan Tugas Akhir ini. Kehadiran dan dukunganmu menjadi salah satu penyemangat terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini dengan sebaik-baiknya.

4. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Marianus Marcello Open. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

5. Saudara-saudari sekaligus keluarga tak sedarah saya, Fransiska Elisa, Yustina Devi Arianti, Marsiana Eltin, Flagia Novindi, Flaviana Adristi, Lusia Agata, Selvi, Maksimaria Devirianti, Natashya Aurellya Prachelly,

Monika Gissela Evrillifia, yang telah mendukung, menemani dan menyemangati saya dari awal penulisan sampai terselesainya penulisan Tugas Akhir ini. Adapun teman-teman seperjuangan Kura Family program studi sosiologi Angkatan 2021 Fetriana Firmina, Yuliana Rita, Amelia, Bella Lestari, Gerry kans Pangaraya, Golfrado, Demos Aldo Pangsuma, Dandi Felistisia, Kristolius M Nyatu, Dicky Wahyudi, Putri Tara Diva, Hana Aulia dan yang terakhir anggota MBKM Fisip Untan 2024.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugrahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **"Peran Pekerja Penyandang Disabilitas dalam Membangun Identitas Sosial Studi Kasus: ½ Kopi Tiam Kota Pontianak"** penyusunan proposal ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi tugas akhir studi tingkat strata satu (S1) untuk memperoleh gelar sarjana pada prodi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kekhilafan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat arahan dari tim dosen pembimbing. Dengan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada bapak Dr. Herlan, S.Sos, M.Si sebagai dosen pembimbing pertama dan ibu Rizqi Ratna Paramitha, S. Pd, MA selaku Pembimbing kedua yang memberi penjelasan serta saran kepada peneliti. Terimakasih yang sebesar-besarnya yang telah memberikan kemudahan dan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penelitian proposal penelitian hingga skripsi ini. Selain itu itu pada kesempatan ini peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dan dosen pembimbing pertama. Terima kasih yang sebesar-besarnya telah memberikan kemudahan, arahan dan bimbingan selama

proses penulisan proposal penelitian hingga skripsi ini.

2. Dr. Syf. Ema Rahmaniah, M.Ed, selaku dosen penguji utama. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan atas kesediaan Ibu meluangkan waktu untuk menguji, memberikan perhatian, serta memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini. Setiap arahan, koreksi, dan masukan yang diberikan menjadi pembelajaran yang berarti bagi penulis serta membantu penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini
3. Koordinator Prodi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Desca Thea Purnama, S,Sos.M.Sos, yang telah memberikan izin, dukungan, dan fasilitas selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dosen Penguji Pendamping, Bapak Nurwijayanto, S.H., M.Si., yang telah memberikan arahan serta masukan terhadap perbaikan isi skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas waktu, perhatian, dan saran yang telah diberikan selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Masukan yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyempurnakan skripsi ini agar menjadi lebih baik.
5. Kepada UPT Universitas Tanjungpura yang telah membantu saya melakukan TUTEP sebagai syarat ujian sidang skripsi.
6. Kepada Perpustakaan Universitas Tanjungpura dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah menyediakan berbagai referensi, pelayanan yang sangat membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Para Informan yang telah dengan tulus membuka diri, berbagi pengetahuan,

pengalaman, dan waktu selama proses penelitian ini berlangsung. Tanpa bantuan, keterbukaan, dan kepercayaan dari para informan, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik.

8. Untuk pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam berbagai bentuk pada proses penyelesaian Tugas Akhir ini dari awal, pertengahan, hingga akhir.

Pontianak, 7 Juli 2026

Penulis



Angelina Partiwi
E1042211012

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vi**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **x**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **xi**
PERSEMBAHAN ..... **xii**
KATA PENGANTAR ..... **xv**
DAFTAR ISI ..... **xviii**
DAFTAR TABEL ..... **xxi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xxii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 5
1.3 Fokus Penelitian 5
1.4 Rumusan Masalah 6
1.5 Tujuan Penelitian 6
1.6 Manfaat Penelitian 6
1.6.1 Manfaat Teoritis 6
1.6.2 Manfaat Praktis 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 Definisi Konsep 9
2.1.1 Pengertian Disabilitas 9
2.1.2 Pekerja Penyandang Disabilitas di Dunia Kerja 11
2.1.3 Identitas Sosial 14
2.2 Teori 16
2.2.1 Teori Stigma (*Stigma Theory*) – Erving Goffman (1963) 16

2.3 Hasil Penelitian Relevan 21
2.4 Kerangka Pikir Penelitian 25
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Jenis Penelitian 28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 30
3.2.1 Lokasi Penelitian 30
3.2.2 Waktu Penelitian 30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 31
3.3.1 Subjek Penelitian 31
3.3.2 Objek Penelitian 32
3.4 Instrumen Pengumpulan Data 33
3.5 Teknik Pengumpulan Data 33
3.5.1 Observasi 34
3.5.2 Wawancara 34
3.5.3 Dokumentasi 35
3.6 Instrumen Penelitian 35
3.6.1 Pedoman Observasi 36
3.6.2 Pedoman Wawancara 37
3.6.3 Pedoman Dokumentasi 38
3.7 Teknik Analisis Data 39
3.7.1 Reduksi Data 39
3.7.2 Penyajian Data 40
3.7.3 Penarikan Kesimpulan 40
3.8 Keabsahan Data 41
3.8.1 Triangulasi Sumber 41
3.8.2 Triangulasi Teknik 42
3.8.3 Triangulasi Waktu 42
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 43
4.1 ½ Kopi Tiam Kota Pontianak 43
4.1.1 Latar Belakang Berdirinya ½ Kopi Tiam 43
4.1.2 Konsep Sosial Bisnis, Filosofi , Visi dan Misi ½ (Satu Per Dua) . 46

4.1.3 Karakteristik Pekerja dan Lingkungan Kerja 49
4.1.4 Aktivitas Operasional dan Interaksi Sosial..... 50
4.1.5 Identitas Sosial dan Praktik Inklusi 52
4.1.6 Peran ½ Kopi Tiam dalam Mendorong Perubahan Sosial 53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian..... 57
5.2 Profil Informan 59
5.3 Pembahasan 61
5.3.1 Peran Pekerja Penyandang Disabilitas dalam Membangun Identitas Sosial 61
5.3.2 Persepsi Pelanggan terhadap Pekerja Penyandang Disabilitas..... 77
5.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Identitas Sosial 84
5.4 Aplikasi Teori 90
5.4.1 Aplikasi Teori Stigma Erving Goffman dalam Menganalisis Peran Pekerja Penyandang Disabilitas 90
5.4.2 *Impression Management* sebagai Strategi Membangun Identitas Sosial 94
5.4.3 Pembentukan Identitas Sosial melalui Pengakuan Sosial 95
5.4.4 Keterkaitan Analisis Hasil Penelitian dengan Teori..... 96
BAB VI PENUTUP 102
6.1 Kesimpulan 102
6.2 Saran 104
6.3 Keterbatasan Penelitian..... 105
DAFTAR PUSTAKA 107
LAMPIRAN - LAMPIRAN 109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Relevan 24
Tabel 2.2 Kerangka Pikir Penelitian 27
Tabel 3.1 Rincian dan Waktu Penelitian.....31
Tabel 5.1 Profil Informan.....60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 ½ Kopi Tiam 43
Gambar 4.2 Perolehan Medali Pekan Paralimpiade Nasional 2024 44
Gambar 4.3 Filosofi ½ Kopi Tiam..... 48
Gambar 4.4 Pekerja ½ Kopi Tiam 49
Gambar 5.1 Pekerja ½ Kopi Tiam 62
Gambar 5.2 Interaksi Antara Pekerja dan Pelanggan di ½ Kopi Tiam..... 67
Gambar 5.3 Dokumentasi Pelanggan yang Ada di ½ Kopi Tiam..... 78

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, kopi telah menjadi salah satu minuman yang banyak dipilih dan dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia. Kebiasaan mengkonsumsi kopi awalnya dilakukan di pagi hari, tepat setelah bangun tidur, sebelum memulai aktivitas seperti pergi ke kantor, ke sawah, atau ke kebun. Terutama di pagi hari, kopi sering dijadikan sebagai minuman dalam berbagai kesempatan, seperti pertemuan bisnis, reuni, dan kencan (Alfirahmi, 2019). Fenomena ini telah menyebabkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah peminum kopi, dan secara tidak sadar, tradisi minum kopi telah bertransformasi menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat.

Saat ini Indonesia menempati posisi keempat sebagai penghasil kopi terbesar di dunia. Letak geografis Indonesia yang sangat mendukung untuk budidaya kopi menjadikannya sebagai lokasi yang ideal untuk pertumbuhan dan produksi kopi, sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Eri Samah dan Rahmaniah (2019). Sebagai salah satu komoditas perkebunan, kopi memiliki nilai ekonomis yang cukup tinggi dibandingkan dengan tanaman perkebunan lainnya dan memainkan peran yang signifikan sebagai sumber devisa negara. Selain itu, kopi juga berkontribusi sebagai sumber pendapatan bagi lebih dari satu setengah juta petani kopi di Indonesia (Eva Johanes dkk., 2021).

Peningkatan konsumsi kopi di Indonesia memiliki kaitan yang erat dengan gaya hidup masyarakat terutama di kalangan anak muda yang kian gemar

menikmati kopi sebagai bagian dari trend budaya “ngopi” atau nongkrong di kedai kopi. Keberadaan *coffee shop* pada dasarnya tidak bisa dilepaskan dari aktivitas keseharian masyarakat. Perkembangannya bahkan telah mempengaruhi pola kebiasaan para pelaku usaha, salah satunya terlihat dari perubahan pemanfaatan lahan di kawasan sekitarnya (Mustika, 2019).

Di Kota Pontianak sendiri, pembangunan *coffee shop* kini kian masif. Tidak hanya berpusat di jalan-jalan utama, keberadaannya juga merambah hingga ke gang-gang kecil dan kompleks perumahan. Fenomena ini membawa dampak positif, terutama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal sekaligus menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa di Kecamatan Pontianak Kota terdapat sekitar 53 *coffee shop*, atau setara dengan 19,3% dari total yang tersebar di seluruh kecamatan di Pontianak. Banyaknya jumlah *coffee shop* yang berdiri memberikan pelajaran penting bagi para pengusaha. Dengan memahami pola sebaran lokasi tersebut, pelaku usaha dapat menilai area yang dianggap strategis sehingga peluang membuka *coffee shop* baru menjadi lebih terukur dan berpotensi mendatangkan keuntungan.

Peningkatan permintaan terhadap minuman kopi telah mendorong munculnya berbagai warung atau kedai kopi di sekitar lingkungan masyarakat, terutama di dekat area perkantoran, pusat perbelanjaan, dan bahkan di kawasan kampus, di mana banyak mahasiswa, yang merupakan generasi milenial, berkumpul dan memiliki ketertarikan yang tinggi terhadap kopi. Jumlah pengunjung di warung, kedai, atau kafe kopi cukup signifikan, dan hal ini berkontribusi pada keuntungan yang diperoleh oleh produsen. Meskipun tidak semua pengunjung adalah penikmat

kopi sejati, banyak di antara mereka yang datang untuk menikmati suasana atau mengikuti tren gaya hidup kaum muda saat ini. Berbagai tempat minum kopi juga dirancang secara khusus untuk menciptakan atmosfer yang nyaman dan menyenangkan bagi para pengunjung.

Industri kopi di Indonesia, khususnya di Kota Pontianak, telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan jumlah *coffee shop* mencerminkan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengedepankan pengalaman sosial dan interaksi di luar rumah. *Coffee shop* tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati kopi, tetapi juga sebagai ruang sosial yang mempertemukan berbagai kalangan masyarakat, mulai dari pelajar, pekerja, hingga komunitas lokal. Fenomena ini menunjukkan bahwa *coffee shop* telah menjadi bagian integral dari kehidupan sosial masyarakat urban, termasuk di Pontianak.

Dalam konteks ini, keberadaan pekerja penyandang disabilitas di *coffee shop* menjadi isu yang menarik untuk diteliti. Pekerja disabilitas sering kali menghadapi stigma dan tantangan dalam mendapatkan pekerjaan yang layak, termasuk di sektor informal seperti *coffee shop*. Menurut Smith (2022), pekerja disabilitas sering kali terpinggirkan dalam dunia kerja karena pandangan negatif masyarakat yang meragukan kemampuan mereka. Hal ini dapat mengakibatkan diskriminasi dalam proses perekrutan dan interaksi sehari-hari, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas hidup dan kesejahteraan mereka.

½ Kopi Tiam Kota Pontianak merupakan salah satu tempat yang mengintegrasikan pekerja disabilitas dalam operasionalnya. Keberadaan mereka di

coffee shop ini tidak hanya memberikan kesempatan kerja, tetapi juga menjadi simbol inklusi sosial. Namun, pertanyaan yang muncul adalah bagaimana persepsi pelanggan terhadap pekerja disabilitas tersebut. Apakah keberadaan mereka diterima dengan baik oleh pelanggan? Atau justru sebaliknya, terdapat pandangan negatif yang menghambat interaksi sosial?.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai Peran Pekerja Penyandang Disabilitas dalam Membangun Identitas Sosial Studi Kasus : ½ Kopi Tiam Kota Pontianak, serta faktor-faktor yang memengaruhi proses pembentukan identitas tersebut, baik yang bersumber dari pengalaman personal pekerja, interaksi dengan pelanggan, dukungan dari lingkungan kerja, maupun dinamika sosial budaya yang berkembang di masyarakat sekitar. Hal ini menjadi penting karena identitas sosial tidak terbentuk secara individual semata, melainkan merupakan hasil dari interaksi simbolik dan pengakuan sosial yang diberikan oleh lingkungan sekitar (Blumer, 1969). Dalam konteks penyandang disabilitas, identitas sosial seringkali dipengaruhi oleh stigma dan stereotip yang masih melekat di masyarakat (WHO, 2011). Dengan demikian, penelitian ini berupaya memahami bagaimana pekerja penyandang disabilitas menegosiasikan identitas sosial mereka di ruang kerja yang berbasis pelayanan langsung, seperti *coffee shop*, serta bagaimana faktor internal dan eksternal dapat memperkuat atau justru menghambat proses tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pemahaman akademis mengenai isu disabilitas, tetapi juga memberikan wawasan praktis bagi pengelola *coffee shop* dalam menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan ramah bagi semua kalangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang

berguna untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya penerimaan terhadap pekerja disabilitas dalam lingkungan kerja, serta mendorong terciptanya kebijakan yang lebih mendukung inklusi sosial di sektor informal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti menyimpulkan bahwa beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peran pekerja penyandang disabilitas dalam membangun identitas sosial.
2. Faktor internal dan faktor eksternal seperti kepercayaan diri, keterampilan, pengalaman, dukungan manajemen, budaya kerja, dan respon pelanggan.
3. Menganalisis bagaimana para upaya pekerja penyandang disabilitas dalam menunjukan kemampuan, kemandirian dan profesionalisme.
4. Bagaimana strategi pekerja penyandang disabilitas dalam menegosiasikan identitas sosial mereka melalui interaksi dengan pelanggan.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah diuraikan, untuk mengatasi pembahasan penelitian tidak terlalu meluas maka fokus pada penelitian ini adalah “Peran Pekerja Penyandang Disabilitas dalam Membangun Identitas Sosial : ½ Kopi Tiam Kota Pontianak ”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana peran pekerja penyandang disabilitas di ½ Kopi Tiam Kota Pontianak dalam membangun identitas sosial mereka melalui interaksi dengan pelanggan dan lingkungan kerja?
2. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap keberadaan pekerja penyandang disabilitas di ½ Kopi Tiam, serta sejauh mana penerimaan tersebut memengaruhi interaksi sosial yang tercipta di ruang pelayanan publik?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pekerja penyandang disabilitas di ½ Kopi Tiam Kota Pontianak dalam membangun identitas sosial melalui interaksi di lingkungan kerja, sekaligus mengkaji persepsi serta penerimaan pelanggan terhadap keberadaan pekerja penyandang disabilitas dalam ruang pelayanan publik.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, di antaranya:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah wawasan akademik mengenai persepsi pelanggan terhadap pekerja disabilitas.

2. Menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Melalui penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah wawasan, pemahaman mengenai isu inklusi pekerja disabilitas dalam dunia kerja, memberikan pengalaman langsung dalam mengkaji isu sosial yang relevan dengan dunia kerja, mengembangkan keterampilan dalam melakukan penelitian lapangan, pengolahan data, serta analisis persepsi masyarakat.

2. Bagi Pemerintah

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan sosial penyandang disabilitas. Dengan mendorong lebih banyak kesempatan kerja bagi mereka, pemerintah tidak hanya membantu individu penyandang disabilitas tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal.

3. Bagi Masyarakat

   Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya inklusivitas dan penerimaan terhadap pekerja disabilitas, dengan adanya pekerja disabilitas di ½ kopi tiam masyarakat dapat melihat contoh nyata bahwa mereka mampu berkontribusi secara ekonomi. Hal ini dapat mendorong inisiatif serupa di tempat lain, menciptakan lebih banyak peluang

kerja bagi penyandang disabilitas dan membantu mengurangi tingkat pengangguran di kalangan mereka.