



**BENTUK DUKUNGAN SOSIAL TEMAN KERJA PADA
KARYAWAN DISABILITAS**

(Studi Kasus Pada 6 Gerai Alfamart di Kabupaten Jember)

***FORMS OF SOCIAL SUPPORT FROM WORKMATE FOR
EMPLOYEES WITH DISABILITIES***

(Case Study at 6 Alfamart Outlets in Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Disusun oleh:
Eriz Restu Putra
NIM 180910301026

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2023



**BENTUK DUKUNGAN SOSIAL TEMAN KERJA PADA
KARYAWAN DISABILITAS**

(Studi Kasus Pada 6 Gerai Alfamart di Kabupaten Jember)

***FORMS OF SOCIAL SUPPORT FROM WORKMATE FOR
EMPLOYEES WITH DISABILITIES***

(Case Study at 6 Alfamart Outlets in Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Disusun oleh:
Eriz Restu Putra
NIM 180910301026

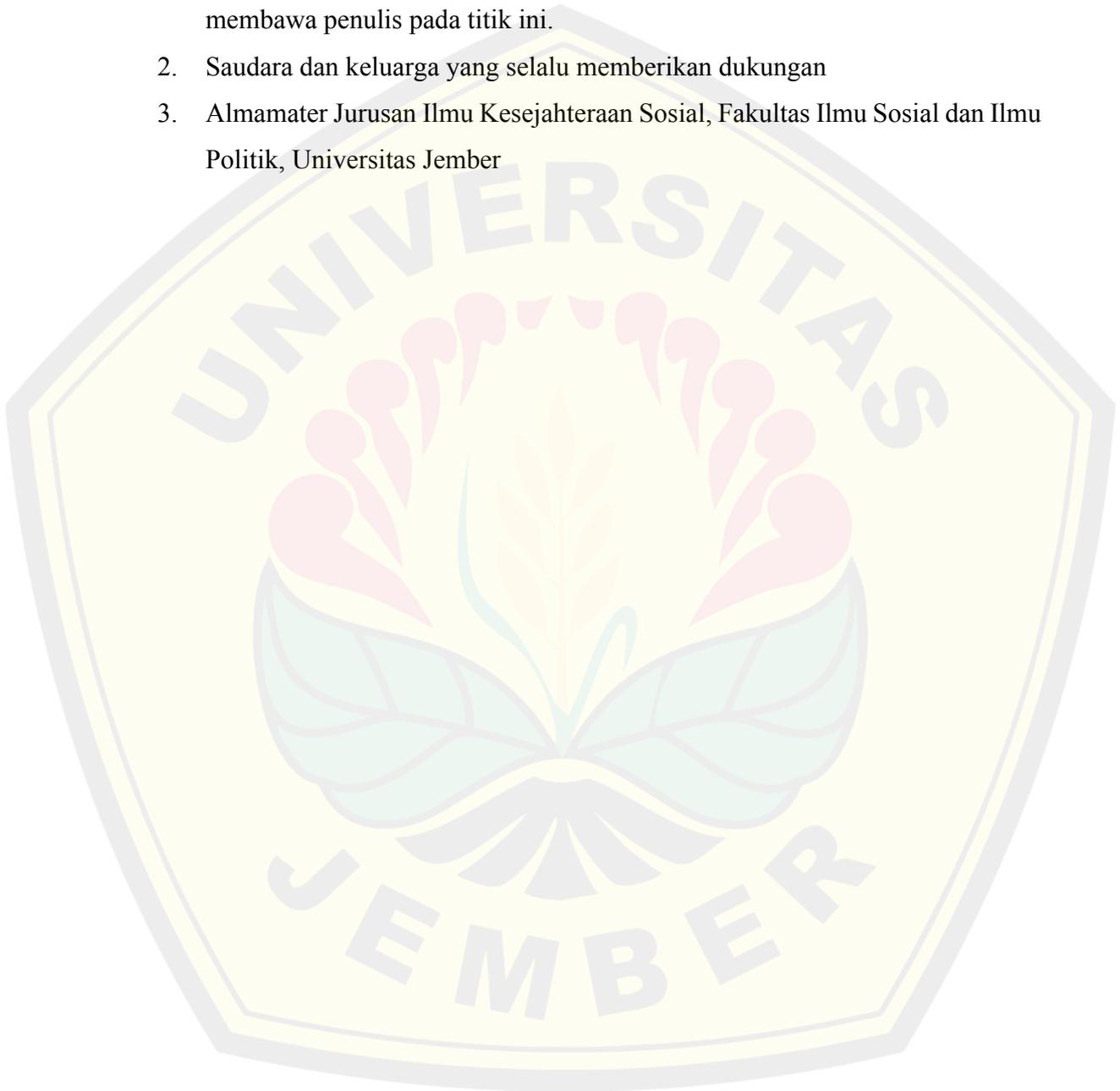
**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2023

PERSEMBAHAN

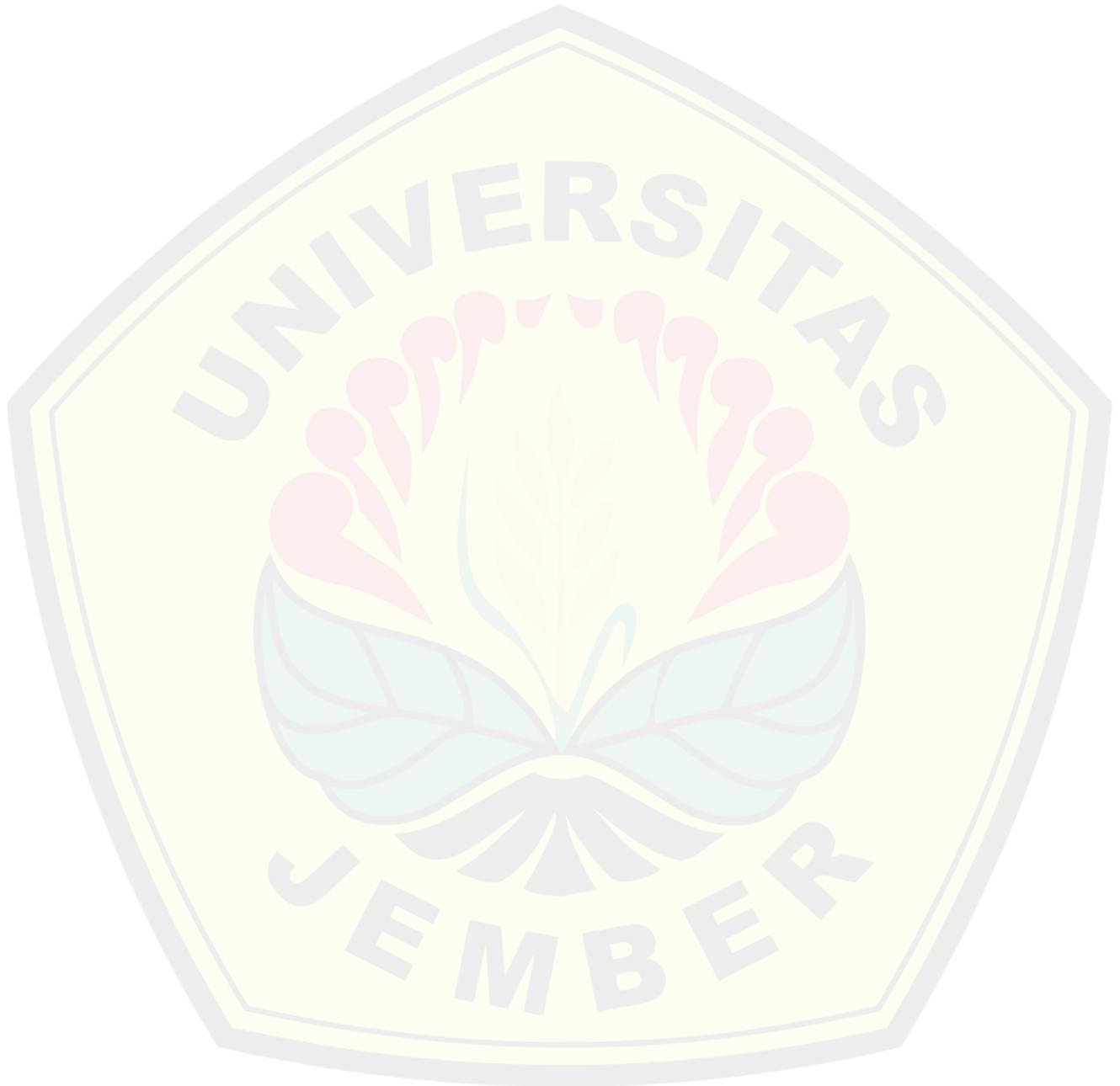
Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, Ibu Budayah dan Bapak Rudi Hartono yang telah bekerja keras dalam merawat, mendidik dan mendoakan tanpa henti, hingga membawa penulis pada titik ini.
2. Saudara dan keluarga yang selalu memberikan dukungan
3. Almamater Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember



MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman (Terjemahan QS. Al Imran:139)”*



* Departemen Agama RI. 2009. Mushaf Al-Quran dan Terjemah, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eriz Restu Putra

NIM : 180910301026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Bentuk Dukungan Sosial Teman Kerja Pada Karyawan Disabilitas (Studi Kasus Pada 6 Gerai Alfamart di Kabupaten Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam pengutipan substansi disebut sumbernya. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar adanya.

Jember, 8 Mei 2023

Yang menyatakan

Eriz Restu Putra

NIM. 180910301026

HALAMAN PEMBIMBING

SKRIPSI

BENTUK DUKUNGAN SOSIAL TEMAN KERJA PADA KARYAWAN

DISABILITAS

(Studi Kasus Pada 6 Gerai Alfamart Di Kabupaten Jember)

Oleh :

Eriz Restu Putra

NIM 180910301026

Dosen Pembimbing

Dr. Franciscus Adi Prasetyo., M. Si

Sari Dewi Poerwanti, S.Sos.,M.Kesos

NIP. 197309092008121002

NIP. 198906292022032007

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Bentuk Dukungan Sosial Teman Kerja Pada Karyawan Disabilitas (Studi Kasus Pada 6 Gerai Alfamart di Kabupaten Jember)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

Hari/tanggal : Kamis, 30 Maret 2023

Jam : 09.30

Tempat : Ruang Sidang Ujian Skripsi FISIP Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Nur Dyah Gianawati, M.A
NIP. 195806091985032003

Dr. Franciscus Adi Prasetyo., M. Si
NIP. 197309092008121002

Anggota 1

Anggota 2

Sari Dewi Poerwanti, S.Sos.,M.Kesos
NIP. 198906292022032007

Kris Hendrijanto, S.Sos., M.Si
NIP.197001031998021001

Mengesahkan,
Dekan

Dr. Djoko Poernomo, M.Si
NIP 196002191987021001

RINGKASAN

Bentuk Dukungan Sosial Teman Kerja Pada Karyawan Disabilitas (Studi Kasus Pada 6 Gerai Alfamart Di Kabupaten Jember); Eriz Restu Putra, 180910301026; 2023; 237 halaman; Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyandang disabilitas dapat diartikan sebagai setiap orang yang mempunyai kelainan fisik atau mental yang dapat mengganggu dalam melakukan kegiatan. Ketika memasuki dunia kerja, penyandang disabilitas akan dihadapkan pada persoalan penyesuaian diri, karena secara tiba-tiba berada pada situasi yang berbeda di tengah orang-orang non disabilitas. Karyawan disabilitas di lingkungan kerja membutuhkan dukungan sosial yang didapatkan di lingkungan kerja. Dukungan sosial ini penting karena dapat membantu individu merasa diperhatikan dalam lingkungannya yang dapat berasal dari teman kerja, bawahan, atasan, maupun keluarga. Dukungan sosial menggambarkan hubungan individu dengan lingkungan sosialnya. Bagi disabilitas pendukung yang tepat adalah teman kerja yang berinteraksi di lingkungan kerja. Teman kerja dari disabilitas ini memiliki peran yang cukup penting dalam mendukung karyawan disabilitas dalam menghadapi lingkungan kerjanya. Dukungan yang dapat diberikan teman kerja sebagai pendukung terdekat apabila karyawan disabilitas membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan bentuk dukungan sosial yang diberikan teman kerja pada karyawan disabilitas.

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Penentuan lokasi menggunakan *purposive area*. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dengan enam informan pokok dan tujuh informan tambahan. Teknik pengumpulan data diantaranya observasi non partisipan, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini mendeskripsikan tentang bentuk dukungan sosial teman kerja pada karyawan disabilitas pada 6 gerai Alfamart di Kabupaten Jember. Bentuk dukungan sosial yang diterima karyawan disabilitas tuna daksa meliputi respon positif, menjalin komunikasi, interaksi sosial, perhatian, saran, serta mendapatkan pujian ketika melakukan pekerjaan dengan baik. Selanjutnya untuk karyawan tuna netra/*low vision* juga mendapatkan dukungan sosial dari teman kerja meliputi bantuan secara langsung ketika mengalami masalah pekerjaan, tidak menerima perilaku diskriminasi dari lingkungan kerja dan teman kerja meluangkan waktu untuk karyawan disabilitas diluar jam kerja. Dukungan selanjutnya diperoleh untuk karyawan disabilitas tuna rungu yang sempat mengalami masalah pendengaran yang semakin berkurang. Dukungan yang diberikan teman kerja meliputi memberikan saran untuk karyawan disabilitas agar bekerja dengan fokus sesuai kemampuannya, pengertian, memberikan bantuan, arahan dan pengawasan ketika berada di tempat kerja

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Bentuk Dukungan Sosial Teman Kerja Pada Karyawan Disabilitas (Studi Kasus Pada 6 Gerai Alfamart di Kabupaten Jember)”. Penyelesaian dari penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Keseluruhan penyusunan skripsi tersebut tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak, sehingga dalam hal ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Djoko Poernomo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Mahfudz Sidiq, M.M selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial
3. Dr. Franciscus Adi Prasetyo., M. Si dan Sari Dewi Poerwanti, S.Sos.,M.Kesos selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian selama penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Nur Dyah Gianawati, M.A dan Kris Hendrijanto, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah berbagi ilmu dan pengetahuannya terhadap penelitian untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam pengembangan intelektual penulis
6. Seluruh staff akademik kemahasiswaan dengan bantuan, kerja sama, dan kesabaran yang dilakukan atas kelancaran administrasi penulis baik selama menjadi mahasiswa hingga penyelesaian penyusunan skripsi ini.
7. Trainer dan staff PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi informan selama penulis melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Jember, 8 Mei 2023

Penulis,

Eriz Restu Putra

NIM. 180910301026

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	2
PERSEMBAHAN	i
MOTTO	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RINGKASAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Disabilitas.....	8
2.2 Konsep Karyawan.....	12
2.3 Konsep Lingkungan Kerja Inklusif	14
2.3 Konsep Dukungan Sosial	20
2.4 Penelitian Terdahulu.....	25
2.5 Kerangka Berpikir	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	29

3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Jenis Penelitian.....	30
3.3 Penentuan Lokasi Penelitian	30
3.4 Penentuan Informan Penelitian	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Analisis Data	44
3.7 Keabsahan Data	47
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Informan AF	49
4.1.2 Informan YW	65
4.1.3 Informan AP	79
4.1.4 Informan TA	92
4.1.5 Informan AA	108
4.1.6 Informan MR	125
4.2 Pembahasan.....	143
4.2.1. Proses Penyandang Disabilitas Memperoleh Pekerjaan.....	143
4.2.2 Penyandang disabilitas di Lingkungan kerja.....	146
4.2.3 Dinamika Penyandang Disabilitas di Lingkungan Kerja	147
4.2.4 Bentuk Dukungan Sosial dari Teman Kerja.....	154
BAB 5 PENUTUP.....	167
5.1 Kesimpulan	167
5.2 Saran	168
DAFTAR PUSTAKA	169
LAMPIRAN.....	175

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan Pokok	33
Tabel 3.2 Daftar Informan Tambahan	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Karyawan Alfamart Tergolong Penyandang Disabilitas di
Indonesia tahun 2016 – 2022 (dalam satuan orang) 4



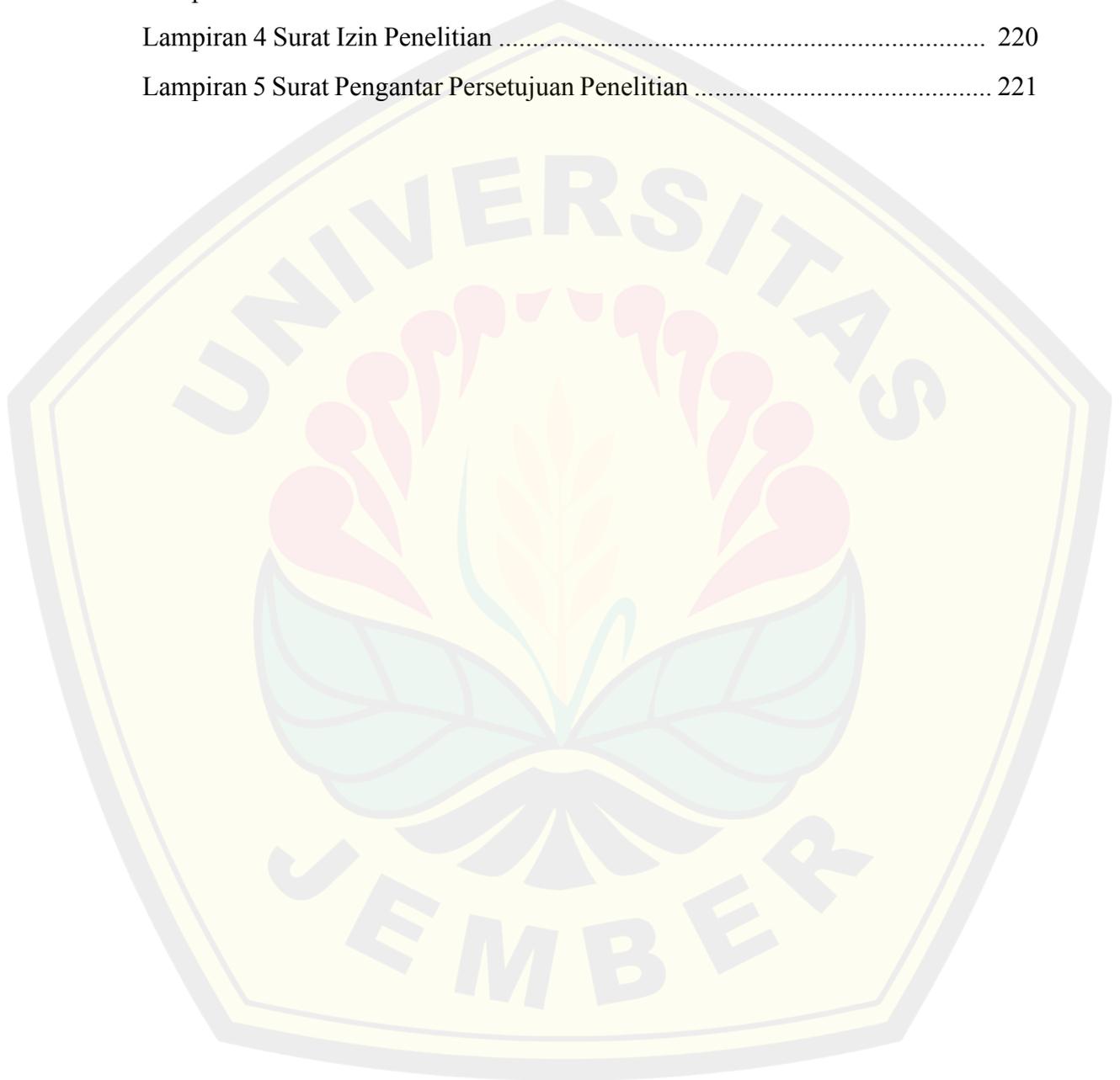
DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Bentuk-bentuk Dukungan Sosial	21
Bagan 2.2 Sistem Dukungan Sosial.....	25
Bagan 2.3 Kerangka Berpikir.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara	175
Lampiran 2 <i>Display Data</i>	187
Lampiran 3 Dokumentasi	215
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	220
Lampiran 5 Surat Pengantar Persetujuan Penelitian	221



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyandang disabilitas dapat diartikan sebagai setiap orang yang mempunyai kelainan fisik atau mental yang dapat mengganggu dalam melakukan kegiatan. Disabilitas tidak hanya terkait dengan kondisi kesehatan individu saja, tetapi juga bagaimana lingkungan mempengaruhi orang yang memiliki kondisi kesehatan yang berbeda dengan orang lain pada umumnya (Cavanagh et al., 2016). Setiap harinya untuk memenuhi kebutuhan hidup disabilitas harus mampu bekerja di perusahaan yang memang menerima karyawan disabilitas. Karyawan disabilitas dapat melakukan pekerjaan dan menerima penghasilan yang nantinya akan membuat karyawan disabilitas menjadi lebih mandiri dan mampu berkontribusi pada keuangan keluarga, serta beberapa dampak positif lainnya bagi karyawan disabilitas seperti memberikan pengaruh pada harga diri maupun meningkatkan kepercayaan diri karyawan disabilitas (Rochmawati, 2016). Namun ketika sudah masuk dalam lingkungan kerja karyawan disabilitas juga rentan memperoleh perlakuan diskriminasi dan memperoleh stigma negatif dari lingkungan sekitarnya.

Perlakuan diskriminasi tersebut salah satunya adalah tidak disamaratakan dalam memperoleh hak dalam pekerjaan. Karyawan disabilitas sebagai kelompok yang terdiskriminasi, sulit untuk mendapatkan akses pekerjaan (Snyder *et al.*, 2010). Selain itu juga terdapat masalah atau hambatan yang dialami karyawan disabilitas ketika berada di lingkungan kerja, sehingga berujung pada ketidakmampuan dalam hal ekonomis (Maudina *et al.*, 2022). Menurut Purinami A *et al.* (2019) ketika memasuki dunia kerja, karyawan disabilitas akan dihadapkan pada persoalan penyesuaian diri, karena secara tiba-tiba mereka akan menghadapi situasi yang berbeda di tengah orang-orang non disabilitas.

Selain itu karyawan disabilitas juga sering dianggap tidak bisa melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan standar orang normal, maka tidak heran jika banyak perusahaan yang masih ragu dengan kemampuan dan hasil kerja para karyawan disabilitas. Masalah lain yang dihadapi karyawan disabilitas adalah

mereka yang terlihat berbeda sehingga orang lain merasa tidak enak atau sulit berinteraksi dengannya. Lingkungan sekitar telah memberikan stigma kepada mereka bahwa mereka dipandang tidak mampu dalam segala hal (Rokhim, 2015).

Ketika di dalam lingkungan kerja karyawan disabilitas juga berpotensi untuk mengalami eksklusi dari struktur lingkungan kerja atau perusahaan, misalnya terkait kesempatan promosi karir dan akomodasi kerja yang tidak memadai yang dapat membatasi aktivitas penyandang disabilitas di lingkungan kerja. Fridayanti et al. (2019) juga menyampaikan pekerjaan yang *overload*, atau terjadinya konflik dengan orang-orang yang berada di lingkungan pekerjaan tersebut juga dapat menjadi permasalahan yang dihadapi karyawan disabilitas sehingga dapat menghambat pekerjaannya. Menurut penelitian Rohman (2019) menjelaskan terdapat hambatan di lingkungan kerja di antaranya tidak dapat diaksesnya informasi bagi disabilitas penglihatan. Mulyani et al. (2022) juga menyampaikan diskriminasi terhadap karyawan disabilitas terutama disabilitas fisik dapat terjadi karena rekan kerja tidak mengetahui untuk bersikap baik terhadap rekan kerja disabilitas seperti *bullying* secara terang-terangan, mengintimidasi karyawan disabilitas, ada gurauan dan ucapan yang tidak sopan tentang karyawan disabilitas.

Berdasarkan permasalahan tersebut Sugiyanto (2015) menyampaikan salah satu cara yang dapat membantu disabilitas dalam menghadapi permasalahan di lingkungan kerjanya yaitu dengan adanya dukungan sosial. Dukungan sosial ini penting karena dapat membantu individu merasa diperhatikan dalam lingkungannya yang dapat berasal dari teman kerja, bawahan, atasan, maupun keluarga. Dukungan sosial dapat menimbulkan pengaruh yang positif bagi karyawan guna mengurangi stres kerja di kantor (Setiawan, 2013). Pendukung yang paling tepat untuk karyawan disabilitas ketika di tempat kerja adalah teman kerja, dimana yang dimaksud teman kerja adalah mereka karyawan non disabilitas yang bekerja di satu tempat kerja yang sama dan sering melakukan interaksi baik dengan karyawan disabilitas di lingkungan kerja.

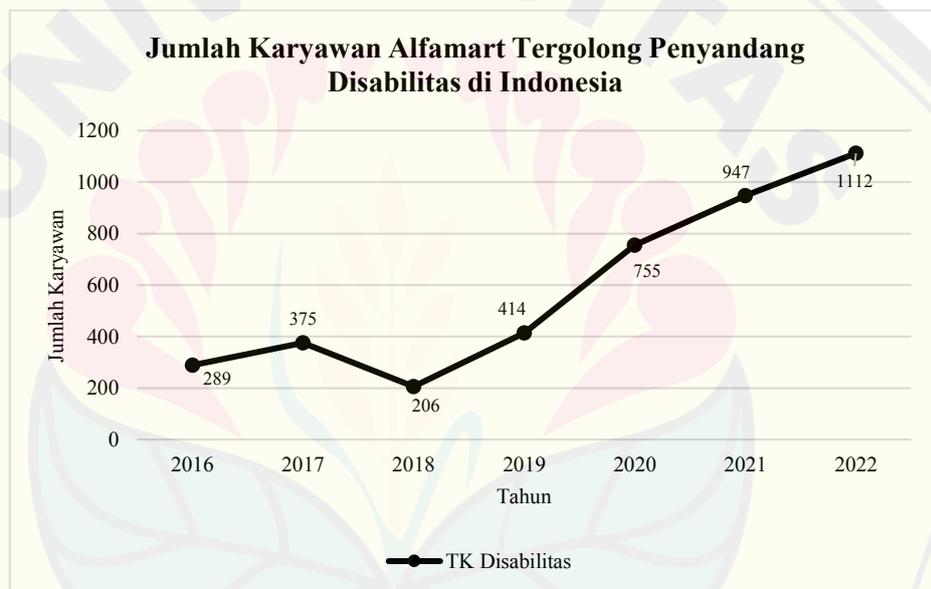
Teman kerja dari penyandang disabilitas ini memiliki peran yang cukup penting dalam mendukung karyawan disabilitas dalam menghadapi lingkungan kerjanya. Dukungan yang dapat diberikan teman kerja sebagai pendukung terdekat

apabila karyawan disabilitas membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Bantuan tersebut juga dapat diberikan ketika penyandang disabilitas membutuhkan teman untuk bercerita sehingga menjadikan karyawan disabilitas nyaman di tempat kerjanya. Menurut Luecking (2008) terdapat alasan penting dukungan sosial yaitu individu membutuhkan bantuan orang lain apabila aktivitas pekerjaan yang luas dan kompleks sehingga tidak dapat menyelesaikan sendiri. Selanjutnya hubungan antar karyawan memiliki nilai sebagai tujuan pekerjaan yang menuntut untuk saling membantu.

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan sehingga menjadi alasan peneliti untuk mengetahui bentuk dukungan sosial teman kerja saat di lingkungan kerja. Selain itu didukung juga oleh Undang-undang no. 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, menyebutkan bahwa pemerintah wajib mempekerjakan paling sedikit 2% (dua persen) penyandang disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja, Perusahaan swasta wajib mempekerjakan paling sedikit 1% (satu persen) karyawan disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja. Salah satu perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas adalah PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk atau Alfamart.

PT. Sumber Alfaria Trijaya merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang perdagangan dan distribusi. Alfamart merupakan salah satu jaringan minimarket yang telah tersebar di seluruh wilayah Indonesia, alfamart cukup banyak dijumpai, baik di kota-kota besar hingga pinggiran. Alfamart ini cukup dikenal karena memiliki banyak cabang di berbagai wilayah Indonesia. Alfamart menjual berbagai produk makanan, minuman dan juga barang kebutuhan lainnya. Pada tahun 2020 Alfamart juga pernah mendapatkan penghargaan dari Kementerian Ketenagakerjaan RI (Kemnaker) sebagai perusahaan yang aktif mempekerjakan penyandang disabilitas di Indonesia. Penghargaan diserahkan Menteri Ketenagakerjaan RI dan diterima oleh *Human Capital Director* PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Penghargaan tersebut diberikan berdasarkan seleksi dan penilaian dari Kemnaker terhadap perusahaan yang aktif mempekerjakan penyandang disabilitas sebagai tenaga kerja (Khaeruman, 2021).

Program *Alfability* yang dilakukan perusahaan ini mengajak penyandang disabilitas bergabung sebagai karyawan alfamart sejak tahun 2016 (alfamart.co.id, 2020). Program *Alfability* sebagai upaya perusahaan menuju perusahaan inklusi, dengan mengembangkan lingkungan kerja yang terbuka dan peduli kepada penyandang disabilitas PT Sumber Alfaria Trijaya. Tbk (Alfamart) memiliki penambahan jumlah karyawan setiap tahunnya dengan target pencapaian sekitar 0,4 persen pekerja termasuk ke dalam golongan penyandang disabilitas. Berdasarkan data yang bersumber dari Alfamart jumlah pekerja dalam status penyandang disabilitas di Alfamart yang tersebar di seluruh Indonesia pada tahun 2016 hingga 2022 dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Jumlah Karyawan Alfamart Tergolong Penyandang Disabilitas di Indonesia tahun 2016–2022 (dalam satuan orang)

Sumber : *Alfamart.co.id (Data Diolah)*

Berdasarkan hasil pada gambar 1.1 jumlah karyawan disabilitas yang bekerja di PT Sumber Alfaria Trijaya. Tbk pada tahun 2016 ketika awal pembukaan lowongan kerja berjumlah 289 karyawan, selanjutnya pada tahun 2018 mengalami penurunan jumlah karyawan sehingga berkisar 206 karyawan. Pada tahun berikutnya

mengalami kenaikan secara fruktatif, hingga pada tahun 2022 jumlah karyawan penyandang disabilitas di Alfamart sebesar 1.112 karyawan.

Hal ini membuktikan bahwa perusahaan ini begitu konsisten dalam menerima karyawan penyandang disabilitas, begitu pula kondisi lingkungan kerja juga menjadi faktor penambahan jumlah karyawan di alfamart setiap tahunnya. Karyawan dengan penyandang disabilitas tersebut bergabung sebagai karyawan alfamart yang tersebar di berbagai mulai *store*, *warehouse*, dan *branch office* yang tersebar di Indonesia (alfamart.co.id, 2020). Perusahaan ini mengajak untuk fokus pada kemampuan yang dimiliki para penyandang disabilitas untuk tumbuh bersama dan memiliki kesamaan hak dengan para karyawan yang lain. Selain itu kebutuhan sumber daya manusia yang cukup banyak juga menjadi alasan alfamart untuk memberikan kesempatan penyandang disabilitas untuk dapat bekerja di perusahaan tersebut (Khaeruman, 2021).

Salah satu cabang Alfamart yang aktif merekrut karyawan penyandang disabilitas adalah Alfamart cabang Jember. Hal ini dibuktikan dengan target yang harus mereka capai minimal sebanyak 20 karyawan disabilitas untuk seluruh wilayah di cabang Jember (antara.jatimnews.com, 2018). Saat ini jumlah penyandang disabilitas di Jember mencapai 1.200 orang dan sebanyak 300 orang di antaranya sudah terserap dalam dunia kerja, selanjutnya sebanyak 22 orang tenaga kerja sebagai penyandang disabilitas yang ditempatkan di cabang atau unit yang telah tersebar di wilayah Jember. Persebaran karyawan disabilitas di wilayah tersebut cukup baik dimana perusahaan melakukan perekrutan secara rutin yang diberikan untuk para karyawan disabilitas. Namun berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada tahun 2021 terdapat salah satu karyawan alfamart di wilayah Kabupaten Jember menjelaskan bahwa ketika awal masuk bekerja di alfamart masih sulit untuk melakukan adaptasi dan banyak melakukan kesalahan di lingkungan kerja padahal sebelum masuk ke lingkungan kerja, tentunya karyawan disabilitas sudah mendapatkan training dari perusahaan terlebih dahulu.

Berdasarkan fenomena diatas maka dalam pelaksanaan skripsi ini, peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul “Bentuk Dukungan Sosial Teman

Kerja Pada Karyawan Disabilitas (Studi Kasus pada 6 Gerai Alfamart di Kabupaten Jember) ”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidupnya karyawan disabilitas harus mampu bekerja di perusahaan yang memang menerima karyawan disabilitas. Ketika sudah masuk dalam lingkungan kerja karyawan disabilitas juga rentan memperoleh perlakuan diskriminasi. Perlakuan diskriminasi tersebut salah satunya adalah tidak disamaratakan dalam memperoleh hak pekerjaan. Disabilitas sebagai kelompok yang terdiskriminasi, sulit untuk mendapatkan akses pekerjaan. Selain itu juga terdapat masalah atau hambatan yang dialami karyawan disabilitas ketika berada di lingkungan kerja.

Ketika bekerja dan berada di lingkungan kerja permasalahan disabilitas yang kemungkinan terjadi adalah persoalan penyesuaian diri atau adaptasi. Selain itu karyawan disabilitas juga sering dianggap tidak bisa melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan standar orang normal, maka tidak heran jika banyak perusahaan yang masih ragu dengan kemampuan dan hasil kerja para penyandang Disabilitas. Masalah lain yang dihadapi penyandang disabilitas adalah mereka yang terlihat berbeda sehingga orang lain merasa tidak enak atau sulit berinteraksi dengannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut salah satu cara yang dapat membantu disabilitas dalam menghadapi permasalahan di lingkungan kerjanya yaitu dengan adanya dukungan sosial. Pendukung yang paling tepat untuk karyawan disabilitas ketika di tempat kerja adalah teman kerja. Teman kerja yang dimaksud adalah mereka karyawan non disabilitas yang bekerja di satu tempat kerja yang sama dan sering melakukan interaksi dengan karyawan disabilitas di lingkungan kerja. Sehingga menjadi alasan peneliti untuk mengetahui bentuk dukungan sosial teman kerja saat di lingkungan kerja. Salah satu perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas adalah PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk atau Alfamart dengan cabang yang cukup aktif merekrut karyawan disabilitas adalah Alfamart cabang Jember. Hal ini dibuktikan dengan target yang harus mereka capai minimal sebanyak 20 karyawan disabilitas untuk seluruh wilayah di cabang Jember.

Oleh karena itu, terbentuk pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut:
Bagaimana bentuk dukungan sosial yang diberikan teman kerja pada karyawan disabilitas?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk dukungan sosial yang diberikan teman kerja pada karyawan disabilitas.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi – informasi terkait bagaimana bentuk dukungan sosial yang diberikan teman kerja pada karyawan disabilitas yang bekerja pada lingkungan yang secara umum tidak ada perbedaan dalam melakukan pekerjaan tersebut.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Disabilitas

2.1.1 Pengertian Disabilitas

Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak (Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Hak-hak Penyandang Disabilitas). Menurut John C. Maxwell (sebagaimana dikutip dalam Tauda *et al.* 2017), penyandang disabilitas merupakan seseorang yang mempunyai kelainan dan/atau yang dapat mengganggu aktivitas. Masalah sosial utama yang dihadapi disabilitas adalah bahwa mereka abnormal dalam tingkat yang sedemikian jelasnya sehingga orang lain tidak merasa enak atau tidak mampu berinteraksi dengannya (Purinami A *et al.*, 2019). Lingkungan sekitar telah memberikan stigma kepada penyandang cacat bahwa mereka dipandang tidak mampu dalam segala hal merupakan penyebab dari berbagai masalah. Keadaan yang serba terbatas dan asumsi negatif dari orang lain, ada sebagian dari mereka yang terus berusaha untuk tidak selalu bergantung pada orang lain.

Berikut ini beberapa pengertian penyandang disabilitas dari beberapa sumber:

- a) Menurut Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, penyandang cacat/disabilitas merupakan kelompok masyarakat rentan yang berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya.
- b) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami

hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

- c) Menurut Resolusi PBB Nomor 61/106 tanggal 13 Desember 2006, penyandang disabilitas merupakan setiap orang yang tidak mampu menjamin oleh dirinya sendiri, seluruh atau sebagian, kebutuhan individu normal dan/atau kehidupan sosial, sebagai hasil dari kecacatan mereka, baik yang bersifat bawaan maupun tidak, dalam hal kemampuan fisik atau mentalnya.
- d) Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, penyandang cacat/disabilitas digolongkan sebagai bagian dari masyarakat yang memiliki kehidupan yang tidak layak secara kemanusiaan dan memiliki kriteria masalah sosial
- e) Menurut Pasal 1 angka 6 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas, Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya, yang terdiri dari penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, serta penyandang cacat fisik dan mental.

2.1.2 Jenis – jenis Disabilitas

Penyandang disabilitas berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 dapat dikategorikan ke dalam empat kelompok, yaitu:

1. Penyandang Disabilitas fisik, yaitu terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegia, *cerebral palsy (CP)*, akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil. Kelainan ini meliputi beberapa macam yaitu:
 - a) Kelainan Tubuh (Tuna daksa), Tuna daksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuromuskular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ) polio atau lumpuh.

- b) Kelainan Indera Penglihatan (Tuna netra), Tuna netra adalah individu yang memiliki hambatan dalam penglihatan. Tuna netra dapat diklasifikasikan kedalam dua golongan yaitu: buta total (*blind*) dan *low vision*.
 - c) Kelainan Pendengaran (Tuna rungu), Tuna rungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen. Karena memiliki hambatan dalam pendengaran individu tuna rungu memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tuna wicara.
 - d) Kelainan Bicara (Tuna Wicara), Tuna wicara adalah seseorang yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal, sehingga sulit bahkan tidak dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat bersifat fungsional dimana kemungkinan disebabkan karena ketunarunguan, dan organik yang memang disebabkan adanya ketidaksempurnaan organ bicara maupun ada gangguan pada organ motorik yang berkaitan dengan bicara.
2. Penyandang Disabilitas intelektual, yaitu terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrom*.
 3. Penyandang Disabilitas mental, yaitu terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain:
 - a) Psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, ansietas, dan gangguan kepribadian
 - b) Disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif.
 - c) Penyandang disabilitas sensorik, yaitu terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO atau *World Health Organization*) memberikan definisi disabilitas sebagai keadaan terbatasnya kemampuan untuk

melakukan aktivitas dalam batas-batas yang dianggap normal. Sehingga oleh WHO, terdapat tiga kategori disabilitas, yaitu:

- a. *Impairment*, yaitu kondisi ketidaknormalan atau hilangnya struktur atau fungsi psikologis, atau anatomis
- b. *Disability* yaitu ketidakmampuan atau keterbatasan sebagai akibat adanya *impairment* untuk melakukan aktivitas dengan cara yang dianggap normal bagi manusia
- c. *Handicap*, yaitu keadaan yang merugikan bagi seseorang akibat adanya *impairment*, *disability* yang mencegahnya dari pemenuhan peranan yang normal (dalam konteks usia, jenis kelamin, serta faktor budaya) bagi orang yang bersangkutan.

Menurut Widiyanto (2020) menyebutkan penyandang disabilitas dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. Disabilitas Mental

Disabilitas mental atau kelainan mental terdiri dari:

- 1) Mental Tinggi. Sering dikenal dengan orang berbakat intelektual, di mana selain memiliki kemampuan intelektual di atas rata-rata dia juga memiliki kreativitas dan tanggung jawab terhadap tugas.
- 2) Mental Rendah. Kemampuan mental rendah atau kapasitas intelektual/IQ (*Intelligence Quotient*) di bawah rata-rata dapat dibagi menjadi 2 kelompok yaitu anak lamban belajar (*slow learner*) yaitu anak yang memiliki *IQ (Intelligence Quotient)* antara 70-90. Sedangkan anak yang memiliki *IQ (Intelligence Quotient)* di bawah 70 dikenal dengan anak berkebutuhan khusus.
- 3) Berkesulitan Belajar Spesifik. Berkesulitan belajar berkaitan dengan prestasi belajar (*achievement*) yang diperoleh.

b. Disabilitas Fisik

Disabilitas Fisik atau kelainan fisik terdiri dari:

- 1) Kelainan Tubuh (Tuna Daksa). Tuna daksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan

neuromuskular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh.

- 2) Kelainan Indera Penglihatan (Tuna Netra). Tuna netra adalah individu yang memiliki hambatan dalam penglihatan. Tunanetra dapat diklasifikasikan ke dalam dua golongan yaitu: buta total (*blind*) dan *low vision*.
- 3) Kelainan Pendengaran (Tuna rungu). Tuna rungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen, karena memiliki hambatan dalam pendengaran individu tunarungu memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tuna wicara.
- 4) Kelainan Bicara (Tuna wicara). Tuna wicara adalah seseorang yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal, sehingga sulit bahkan tidak dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat bersifat fungsional di mana kemungkinan disebabkan karena ketunarunguan, dan organik yang memang disebabkan adanya ketidaksempurnaan organ bicara maupun adanya gangguan pada organ motorik yang berkaitan dengan bicara.

c. Tuna ganda (disabilitas ganda)

Tunaganda atau penderita cacat lebih dari satu kecacatan (cacat fisik dan mental) merupakan mereka yang menyandang lebih dari satu jenis kecacatan, misalnya penyandang tuna netra dengan tuna rungu sekaligus, penyandang tuna daksa disertai dengan tuna grahita atau bahkan sekaligus.

2.2 Konsep Karyawan

2.2.1 Pengertian Karyawan

Ketenagakerjaan berasal dari kata tenaga kerja, yang dalam undang undang ketenagakerjaan Pasal 1 angka 2 UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan disebutkan bahwa Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi

kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat (kemenperin.co.id, 2020). Pengertian ketenagakerjaan sesuai dengan Pasal 1 angka 1 UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan adalah Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja.

Karyawan merupakan aset perusahaan dan pelaku utama produksi serta pemasaran hasil. Strategi bisnis tidak tercapai apabila tidak ada pelakunya karena itu karyawan selalu menjadi pusat perhatian berbagai pihak. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan merupakan unsur investasi efektif perusahaan. Menurut Mangkuprawira (2007 sebagaimana dikutip dalam Supatmi et al., 2012) karyawan memiliki kebutuhan materi dan non materi untuk dihargai dan diakui oleh organisasinya. Bentuk kebutuhan akan penghargaan itu dapat berupa nilai jasa yang dikeluarkan untuk organisasi yakni berupa kompensasi dan karir yang diterimanya. Namun jenis kebutuhan seperti ini dianggap tidak cukup selain itu tiap karyawan ingin dihargai sebagai anggota sistem sosial dalam organisasi yang artinya mereka ingin diperhatikan dan didengar tentang pendapat dan gagasannya, dan begitu juga mengenai kehidupan pribadi dan keluarganya bahkan tidak jarang karyawan ingin diberikan suasana tantangan dalam pekerjaannya (Andjarwati, 2019).

Tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Madya, 2018). Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian (Tamba et al., 2018). BPS (2020) mendefinisikan karyawan merupakan penduduk dalam usia kerja berusia 15-64 tahun atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada izin terhadap tenaga kerja, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Ali (2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance* yang memiliki arti sebagai sebuah hasil kerja seorang pegawai atau pekerja, sebuah proses manajemen yang mana hasil kerja tersebut harus memiliki sebuah bukti nyata yang juga dapat diukur.

Menurut KBBI (2020) karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga meliputi kantor, perusahaan, dan sebagainya dengan mendapat gaji/upah, pegawai, pekerja.

2.2.2 Jenis – jenis Karyawan

Menurut Hukumonline (2009 sebagaimana dikutip dalam Pratiwi, 2017) ada beberapa jenis karyawan berdasarkan statusnya dalam sebuah perusahaan. Jenis karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Karyawan tetap, adalah karyawan yang sudah mengalami pengangkatan sebagai karyawan perusahaan dan kepadanya diberikan kepastian akan keberlangsungan masa kerjanya
- b. Karyawan kontrak, merujuk pada UU 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan karyawan kontrak adalah pekerja yang memiliki hubungan kerja dengan pengusaha dengan berdasarkan pada perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT).

2.3 Konsep Lingkungan Kerja Inklusif

2.3.1 Definisi Lingkungan Kerja Inklusif

Faktor lingkungan kerja mempunyai keterkaitan dalam mendukung produktivitas. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif terlahir dari kesadaran karyawan dan pimpinan sehingga kedua pihak ini perlu menciptakan lingkungan kerja tersebut. Permasalahan yang sering dihadapi perusahaan adalah produktivitas karyawan yang menurun dikarenakan lingkungan kerja yang kurang nyaman (Panjaitan, 2017). Lingkungan kerja adalah tempat di mana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Potu (2013) menyatakan lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya. Lingkungan kerja memegang peranan penting terhadap baik buruknya kualitas hasil

kinerja karyawan. Bila lingkungan kerja nyaman dan komunikasi antar karyawan berjalan lancar, maka bisa dipastikan performa yang dihasilkan pun akan maksimal.

Penelitian Panjaitan (2017) mendefinisikan lingkungan kerja secara fisik dalam arti semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Definisi lain lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Seorang pegawai yang bekerja di lingkungan kerja yang memberikan dukungan untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja pegawai tersebut akan rendah (Kautsar et al., 2013).

Menurut Purinami A *et al.* (2019) penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan kesempatan serta peran yang sama dalam segala aspek kehidupan maupun penghidupan. Pengakuan tersebut telah dikuatkan secara hukum melalui Undang-Undang No 8 Tahun 2013 tentang Penyandang Disabilitas yang menyebutkan bahwa (1) pemerintah yang meliputi Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah wajib mempekerjakan paling sedikit 2% (dua persen) penyandang disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja; (2) Perusahaan swasta wajib mempekerjakan paling sedikit 1% (satu persen) penyandang disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja.

Karyawan di lingkungan kerja yang bekerja sama dengan karyawan disabilitas juga membutuhkan lingkungan kerja yang inklusif (Lysaght et al., 2012). Inklusif dapat diartikan sebagai sebuah pendekatan untuk membangun dan mengembangkan lingkungan yang semakin terbuka, mengajak masuk dan mengikutsertakan semua orang dengan berbagai perbedaan latar belakang, karakteristik, kemampuan, status, kondisi, etnik, budaya dan lainnya dengan meniadakan hambatan. Terbuka dalam konsep lingkungan inklusif juga mempunyai arti semua orang yang tinggal, berada dan beraktivitas dalam lingkungan keluarga,

sekolah maupun masyarakat merasa aman dan nyaman mendapatkan hak dan melaksanakan kewajibannya (Widhawati et al., 2020).

2.2.2 Jenis – jenis Lingkungan Kerja

Penelitian Fitriana (2016) membagi jenis lingkungan kerja menjadi 2 sebagai berikut :

1. Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik meliputi semua yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Ada dua kategori yang berada di jenis ini. Berikut diantaranya:

1. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan. Hal ini bisa berupa ruangan kerja, kursi, meja dan sebagainya.
2. Lingkungan yang tidak langsung mempengaruhi kondisi manusia. Contohnya adalah temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

Lingkungan fisik amat terkait dengan tempat kerja atau aktivitas untuk setiap pegawai. Oleh karena itu, lingkungan fisik mempengaruhi semangat dan emosi para karyawan.

2. Lingkungan nonfisik

Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan hubungan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Kondisi lingkungan kerja non fisik meliputi:

a. Faktor lingkungan sosial

Lingkungan sosial yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah latar belakang keluarga, yaitu antara status keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain.

b. Faktor status sosial

Semakin tinggi jabatan seseorang semakin tinggi kewenangan dan keleluasaan dalam mengambil keputusan.

c. Faktor hubungan kerja dalam perusahaan

Hubungan kerja yang ada dalam perusahaan adalah hubungan kerja antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasan.

d. Faktor sistem informasi

Hubungan kerja akan dapat berjalan dengan baik apabila ada komunikasi yang baik diantara anggota perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik di lingkungan perusahaan maka anggota perusahaan akan berinteraksi, saling memahami, saling mengerti satu sama lain menghilangkan perselisihan salah paham.

2.2.3 Pengertian Rekan Kerja

Lingkungan kerja yang baik juga didukung adanya karyawan yang saling berinteraksi dengan baik. Karyawan disabilitas di lingkungan kerja membutuhkan rekan kerja untuk mendukung semangat dan kinerjanya di lingkungan kerja. Penelitian Darendeh (2013) berpendapat bahwa rekan kerja yang secara sosial dapat mendukung tugas-tugas rekan kerja lainnya dan cakap secara teknis menurut pandangan rekan kerjanya merupakan salah satu faktor penting bagi terciptanya kepuasan kerja karyawan. Para karyawan cenderung lebih terpuaskan apabila memiliki rekan kerja yang dapat bekerja sama.

Rekan kerja adalah sesama karyawan yang kemampuannya cakap dan saling mendukung dalam pekerjaannya. Rekan kerja dalam suatu tim dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam suatu tim yang baik akan membuat pekerjaan terasa lebih menyenangkan (Luthans *et al.*, 2006). Dukungan rekan kerja termasuk mentoring dari rekan kerja, keramahan dan pengaruh yang positif, dapat dikaitkan dengan meningkatnya kepuasan kerja, *job involvement* dan komitmen organisasi). Hal tersebut terjadi karena rekan kerja merupakan sumber dukungan dan informasi yang penting. Pengalaman komunikasi dengan rekan kerja sangat mempengaruhi

kinerja sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi terhadap kualitas dan kuantitas pekerjaannya (Morreale, 2015).

Rekan kerja yang baik akan mendorong seseorang untuk bekerja lebih baik dan bersikap positif seperti mempunyai kesetiaan yang tinggi terhadap rekan dan pekerjaan, kegembiraan, serta mempunyai kepuasan dalam bekerja. Dimana semakin sering kontak di antara rekan kerja dan semakin banyak waktu yang diluangkan bersama, keeratan tim semakin tinggi. Seringnya berinteraksi, sesama rekan kerja akan saling mengenal satu sama lain dan menjadi lebih akrab dengan sesama tim. Tim yang sangat erat juga akan lebih produktif ketika anggota rekan kerja merasakan dukungan pihak manajemen, dan kurang produktif ketika merasakan permusuhan dan pandangan negatif dari pihak manajemen.

Penelitian Suciadi (2017) menyatakan rekan kerja diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Kompetisi yang sehat merupakan persaingan di antara sesama rekan kerja untuk mencapai jabatan yang tertinggi. Pada persaingan tersebut tidak saling menjatuhkan dan menjelekan rekan kerja lain, sehingga untuk memperoleh jabatan tertentu harus berjuang seoptimal mungkin.
- b) Karyawan saling menghormati merupakan sikap dan tindakan karyawan dalam menghargai sesama rekan kerja. Adanya rasa saling menghargai tersebut bisa memberikan perasaan nyaman dalam mendukung kelancaran kerja.
- c) Karyawan saling bekerja sama dalam menyelesaikan masalah merupakan tindakan karyawan untuk menyelesaikan masalah yang dirasa cukup rumit, baik yang terjadi pada seorang karyawan maupun seluruh karyawan. Tindakan saling bekerja sama dengan semangat kerja yang tinggi diharapkan dapat membantu menyelesaikan setiap masalah yang muncul.
- d) Suasana kekeluargaan yang ada merupakan kondisi yang terjadi pada lingkungan perusahaan. Agar suasana kekeluargaan selalu terjalin dengan harmonis, maka masing-masing pihak harus saling menghormati

dan mencari suatu cara agar hubungan di antara rekan kerja tetap harmonis, baik saat bekerja maupun di luar pekerjaan.

2.2.4 Fungsi Rekan Kerja

Rekan kerja sangat penting memiliki hubungan secara langsung dengan karyawan, sehingga rekan kerja memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan percaya diri kamu dan rekan kerjamu

Menjalinkan hubungan baik dengan rekan kerja mampu meningkatkan rasa percaya diri dalam tempat kerja, hal ini dikarenakan terdapat komunikasi yang positif yang saling memberikan dukungan antara satu dengan lainnya, yang mampu mempertahankan standar kepercayaan dalam diri.

- b. Meningkatkan komunikasi antar tim

Jika menjalankan pekerjaan dengan suportif dan ramah, orang-orang secara alami akan merasa lebih cenderung untuk berbagi. Menjadi orang yang mudah didekati memiliki keuntungannya sendiri: orang lebih cenderung merasa lebih nyaman, jujur, dan angkat bicara ketika mereka memiliki pertanyaan – tiga aspek yang dapat membantu meningkatkan produktivitas.

- c. Menumbuhkan semangat kerja antar tim

Lingkungan yang mendukung tidak diragukan lagi membuat suasana kerja menjadi lebih baik. Ini membantu menciptakan rasa kebersamaan dan semangat tim, yang berfungsi sebagai pengingat bahwa setiap orang berjuang menuju satu tujuan yang bersatu. Ini adalah konsep yang bisa hilang seiring waktu ketika orang hanya berfokus pada beban kerja mereka masing-masing.

- d. Mengembangkan *skill* kepemimpinan atau punya rekan kerja baik untuk kesehatan, karena stres dan beban dalam pikiran akan berkurang

Memfasilitasi pengembangan orang lain dan mengeluarkan yang terbaik merupakan salah satu peran terpenting bagi seorang pemimpin. Bukan hanya itu, tetapi itu membuat karyawan lebih dihormati dan berpengaruh. Itu berarti bahwa dengan menginvestasikan waktu untuk saling mendukung

sesama rekan kerja, tanpa disadari hal tersebut merupakan bentuk mengembangkan keterampilan sebagai seorang pemimpin.

e. Memberikan manfaat kesehatan fisik dan mental

Dengan begitu banyak waktu yang dihabiskan dengan rekan kerja, dukungan sosial mereka dapat menjadi nilai yang signifikan bagi kesejahteraan mental, seringkali mengurangi stres dan membantu menjaga keadaan emosional yang seimbang. Hubungan yang positif bahkan berdampak baik pada kesehatan fisik.

2.3 Konsep Dukungan Sosial

2.3.1 Definisi Dukungan Sosial

Dukungan sosial menggambarkan hubungan individu dengan lingkungan sosialnya. Hubungan ini melibatkan berbagai aspek dukungan yang diterima individu atau komunitas sosial dari orang lain dan lingkungan sosial yang lebih luas (Endang, 2014). Dukungan sosial merupakan hadirnya orang-orang tertentu yang secara pribadi memberikan nasehat, motivasi, arahan dan menunjukkan jalan keluar ketika individu mengalami masalah dan pada saat mengalami kendala dalam melakukan kegiatan secara terarah guna mencapai tujuan (Kusrini & Prihartanti, 2014). Dukungan sosial sangatlah penting untuk dipahami karena dukungan sosial menjadi sangat berharga ketika individu mengalami suatu masalah oleh karena itu individu yang bersangkutan membutuhkan orang-orang terdekat yang dapat dipercaya untuk membantu dalam mengatasi permasalahannya tersebut.

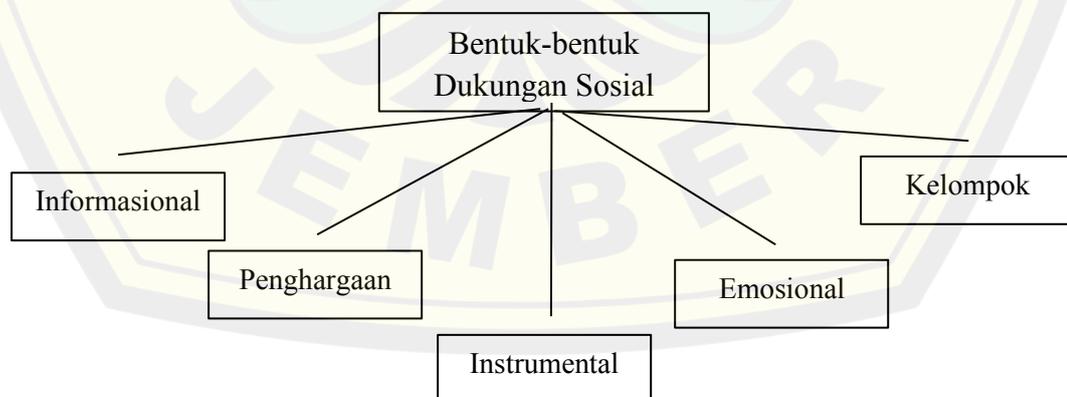
Dukungan sosial berperan penting dalam perkembangan manusia, misalnya, orang yang relasi yang baik dengan orang lain, maka orang tersebut memiliki mental dan fisik yang baik, kesejahteraan subjektif tinggi, dan tingkat morbiditas dan mortalitas yang rendah (Lee & Ybarra, 2017). Dukungan sosial didefinisikan sebagai informasi verbal maupun non verbal, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang yang dekat dengan subjek (klien/penerima manfaat) di dalam lingkungan sosialnya dan hal-hal yang bisa memberikan keuntungan emosional maupun berpengaruh pada tingkah laku penerimanya (Gottlieb dalam Kuntjoro, 2002).

Menurut Johnson dukungan sosial merupakan keberadaan orang lain yang dapat diandalkan untuk memberi bantuan, semangat, penerimaan dan perhatian, sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan hidup bagi individu yang bersangkutan. Menurut Sarafino (2006) dukungan sosial mengacu pada kenyamanan, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diberikan orang lain atau kelompok kepada individu. Taylor, (2018) menyatakan bahwa dukungan sosial adalah informasi dari orang yang dicintai dan dipedulikan, dihormati, dan dihargai, serta bagian dari hubungan dan kewajiban bersama. Dukungan sosial yang diberikan orang-orang terdekat orang yang dicintai dan dihormati individu akan lebih bermanfaat daripada dukungan dari orang asing atau yang memiliki hubungan jauh dengan individu. Kemensos (2020) mengemukakan bahwa dukungan sosial dapat diartikan sebagai keberadaan orang lain (anggota keluarga, anak, cucu, saudara, teman, pekerja sosial, pendamping sosial) dan kelembagaan (kementerian, dinas sosial, pemerintah lokal, perusahaan, organisasi sosial, dan sebagainya) yang dapat diandalkan untuk memberi bantuan, semangat, penerimaan serta perhatian, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan hidup individu, keluarga, atau kelompok yang sedang menghadapi masalah.

2.3.2 Bentuk-bentuk Dukungan Sosial

Menurut Sarafino dalam Dianto (2017) dukungan sosial yang diterima oleh individu atau klien/penerima manfaat sebagai berikut:

Bagan 2.1 Bentuk-bentuk Dukungan Sosial



Sumber : Dianto, 2017

- a. Dukungan informasional adalah dukungan yang berupa pemberian saran, sugesti, dan informasi yang dapat digunakan mengungkapkan atau menyelesaikan masalah. Jenis dukungan informasional meliputi nasehat, usulan, saran, petunjuk dan pemberian informasi. Sumber informasi dapat berupa buku, majalah, harian umum, artikel, siaran radio, dan program televisi. (Febriana, 2022)
- b. Dukungan penghargaan dapat menyebabkan individu yang menerima dukungan membangun rasa menghargai dirinya, percaya diri, dan merasa bernilai. Dukungan jenis ini akan sangat berguna ketika individu mengalami stres karena tuntutan tugas yang lebih besar daripada kemampuan yang dimilikinya. Dukungan penghargaan memberikan dukungan dengan melihat segi positif yang ada dalam individu dibandingkan dengan orang lain yang berfungsi untuk menambah penghargaan diri dan perasaan dihargai saat individu mengalami tekanan (Pratiwi, 2012).
- c. Dukungan instrumental adalah dukungan berupa bantuan secara langsung dan nyata seperti memberi atau meminjamkan uang atau membantu meringankan tugas orang yang sedang stres (Ernia, 2020).
- d. Dukungan emosional adalah dukungan dari ekspresi seperti perhatian, empati, dan turut prihatin kepada seseorang. Dukungan ini akan menyebabkan penerima dukungan merasa nyaman, tenang kembali, merasa dimiliki dan dicintai ketika dia mengalami stres, memberi bantuan dalam bentuk semangat, kehangatan personal, dan cinta (Dianto, 2017).
- e. Dukungan Kelompok merupakan dukungan yang dapat menyebabkan individu merasa bahwa dirinya merupakan bagian dari suatu kelompok dimana anggota-anggotanya dapat saling berbagi (Murlina, 2022).

2.3.3 Faktor yang mempengaruhi Dukungan Sosial

- a) Faktor internal yang mempengaruhi dukungan sosial (Rokhmatika & Darminto, 2013)
 - 1) Persepsi adalah persepsi yang dimiliki oleh individu yang bertindak sebagai penerima dukungan sosial dari orang lain.

- 2) Pengalaman pribadi, pengalaman adalah segala sesuatu yang terjadi dalam kesadaran organisme individu pada suatu peristiwa tertentu.
- b) Faktor eksternal menurut Endang (2014) adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang yang mempengaruhi kehidupan sosialnya, kesejahteraan sosial dan kesehatan mental . Dukungan sosial bisa didapatkan dari faktor lingkungan terdekat, yakni dari keluarga, teman sebaya, teman kerja, dan pasangan.

Menurut Stanley dalam penelitian Amseke (2018) menyatakan terdapat tiga faktor yang menjadi pengaruh dukungan sosial, antara lain:

- a) **Kebutuhan Fisik**
Kebutuhan fisik dapat menjadi pengaruh dukungan sosial kebutuhan fisik mencakup sandang, pangan dan papan. Apabila kebutuhan fisik seseorang tidak tercukupi maka seseorang tersebut kurang memperoleh dukungan sosial.
- b) **Kebutuhan Sosial**
Dengan aktualisasi diri yang baik maka seseorang lebih terkenal pada masyarakat dibanding dengan orang yang tidak pernah bersosialisasi pada masyarakat. Orang yang mempunyai aktualisasi diri yang baik lebih mendalam selalu ingin memperoleh pengakuan dalam kehidupan masyarakat, oleh sebab itu, pengakuan sangat diperlukan dalam memberikan penghargaan.
- c) **Kebutuhan Psikis**
Kebutuhan psikis misalnya rasa ingin tahu, rasa aman, perasaan religius, tidak mungkin terpenuhi tanpa bantuan orang lain. Seseorang yang tengah mengalami masalah baik ringan maupun berat, maka orang itu akan cenderung mencari dukungan sosial dari orang sekelilingnya.

2.3.4 Fungsi dan Manfaat Dukungan Sosial

Fungsi dukungan sosial bagi klien/penerima manfaat, jika dilihat dari hubungannya dengan orang lain adalah sebagai berikut :

- a. Kelekatan (perasaan kedekatan emosi dan timbulnya rasa aman klien/penerima manfaat).
- b. Integrasi sosial (perasaan menjadi bagian dari keluarga dan komunitas yang dapat berbagi tentang hal-hal umum dan aktivitas rekreasi bagi klien/penerima manfaat).
- c. Penghargaan (pengakuan terhadap kemampuan dan keterampilan klien).
- d. Ikatan yang dapat dipercaya, jaminan bahwa klien/penerima manfaat dapat mengandalkan anggota keluarga, saudara dan kerabat untuk mendapatkan bantuan dalam berbagai keadaan/situasi.
- e. Bimbingan berisi nasehat dan informasi yang dapat diperoleh dari pekerja sosial, pendamping sosial, petugas kesehatan, tokoh agama, tokoh masyarakat atau figur anggota keluarga yang dihormati.

Manfaat dukungan sosial bagi klien/penerima manfaat adalah:

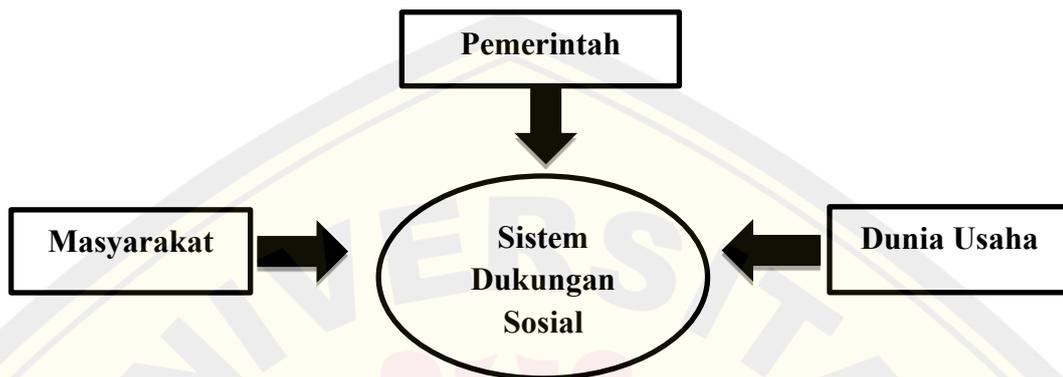
- a. Mencegah dan mengurangi depresi klien/penerima manfaat,
- b. Mencegah keterasingan dan sendirian klien/penerima manfaat,
- c. Meningkatkan kebahagiaan klien/penerima manfaat,
- d. Menjaga kesehatan fisik dan kesehatan mental klien/penerima manfaat,
- e. Menghilangkan stress pada klien/penerima manfaat,
- f. Meningkatkan keterlibatan klien/penerima manfaat pada kegiatan sosial,
- g. Mencegah penelantaran klien/penerima manfaat, dan
- h. Mencegah tindak kekerasan pada klien/penerima manfaat

2.3.5 Sistem Dukungan Sosial

Sistem dukungan sosial dalam rangka menangani masalah kesejahteraan sosial meliputi dukungan masyarakat, pemerintah dan dunia usaha. Dukungan sosial masyarakat dapat berupa nilai-nilai, norma-norma, kebiasaan, gotong royong dan kedermawanan sosial. Dukungan sosial masyarakat dapat juga berupa kegiatan layanan sosial yang terlembagakan melalui lembaga kesejahteraan sosial (LKS). Dukungan sosial pemerintah dalam bentuk kebijakan, peraturan, program, dan anggaran negara. Dukungan sosial dari dunia usaha dalam bentuk tanggung jawab

sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*). Sistem dukungan sosial ini merupakan bagian dari potensi dan sumber kesejahteraan sosial yang dapat dimanfaatkan untuk penanganan masalah sosial.

Bagan 2.2 Sistem Dukungan Sosial



Sumber : Dianto (2017)

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Sholehuddin et al., (2020), “*Corporate Social Responsibility (CSR) Alfamart Dalam Mempekerjakan Penyandang Disabilitas.*”

Penelitian ini menggunakan studi literatur dan data sekunder dengan mencari referensi teori dan dokumentasi yang relevan dengan topik *Corporate Social Responsibility (CSR)* bagi para penyandang disabilitas. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa manfaat dari adanya program CSR di suatu perusahaan memberikan manfaat yang baik kepada perusahaan itu sendiri maupun masyarakat. Perusahaan akan mendapatkan profit dan meningkatkan kesejahteraan karyawan untuk dapat bekerja secara efektif sehingga produktivitas karyawan dapat meningkat. Perusahaan seperti Alfamart selalu aktif dalam mengangkat para penyandang disabilitas sebagai karyawan mereka. Alfamart tidak hanya mempekerjakan 0,1% penyandang disabilitas dalam perusahaannya melainkan 0,4% dalam mengangkat para penyandang disabilitas menjadi para karyawannya dari tahun-ketahun. Adanya *CSR* maka para penyandang disabilitas akan mampu menjadi seorang pekerja yang layak dan dapat menjalankan keberfungsian

sosialnya dalam kehidupan masyarakat. Hal ini memberikan referensi kepada peneliti untuk menggunakan Alfamart sebagai objek penelitian dengan berfokus pada rekan kerja dari penyandang disabilitas yang bekerja di perusahaan tersebut.

2. Lysaght et al., (2012), “*Measuring Workplace Social Support for Workers with Disability*”.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan melibatkan wawancara individu dengan 18 pekerja yang ditampung dan 8 supervisor mengenai pengalaman mereka dalam proses masuk kembali kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran dukungan di tempat kerja telah mendapat perhatian yang terbatas dalam rehabilitasi, meskipun dukungan penting untuk proses manajemen disabilitas. Analisis juga menunjukkan bahwa dukungan yang dirasakan diberikan oleh supervisor, rekan kerja, dan keluarga dan teman adalah unik, dan dapat beroperasi secara berbeda relatif terhadap pekerjaan. Perbedaan ditemukan dalam dukungan tempat kerja yang diterima oleh pekerja dengan klaim awal dan mereka dengan klaim berulang, terutama dari rekan kerja. Selain itu telah memperkirakan bahwa mungkin ada perbedaan antara tingkat dukungan untuk individu yang pertama kali mengajukan klaim dan mereka yang memiliki riwayat klaim ganda. Sehingga memberikan referensi kepada peneliti bahwa dukungan sosial dari lingkungan kerja terutama yang diberikan teman kerja untuk penyandang disabilitas sangatlah penting dan berpengaruh kepada keberlangsungan kerja dari pekerja disabilitas tersebut.

3. Snyder et al., (2010), “*Perceptions of Discrimination and Justice Among Employees with Disabilities*.”

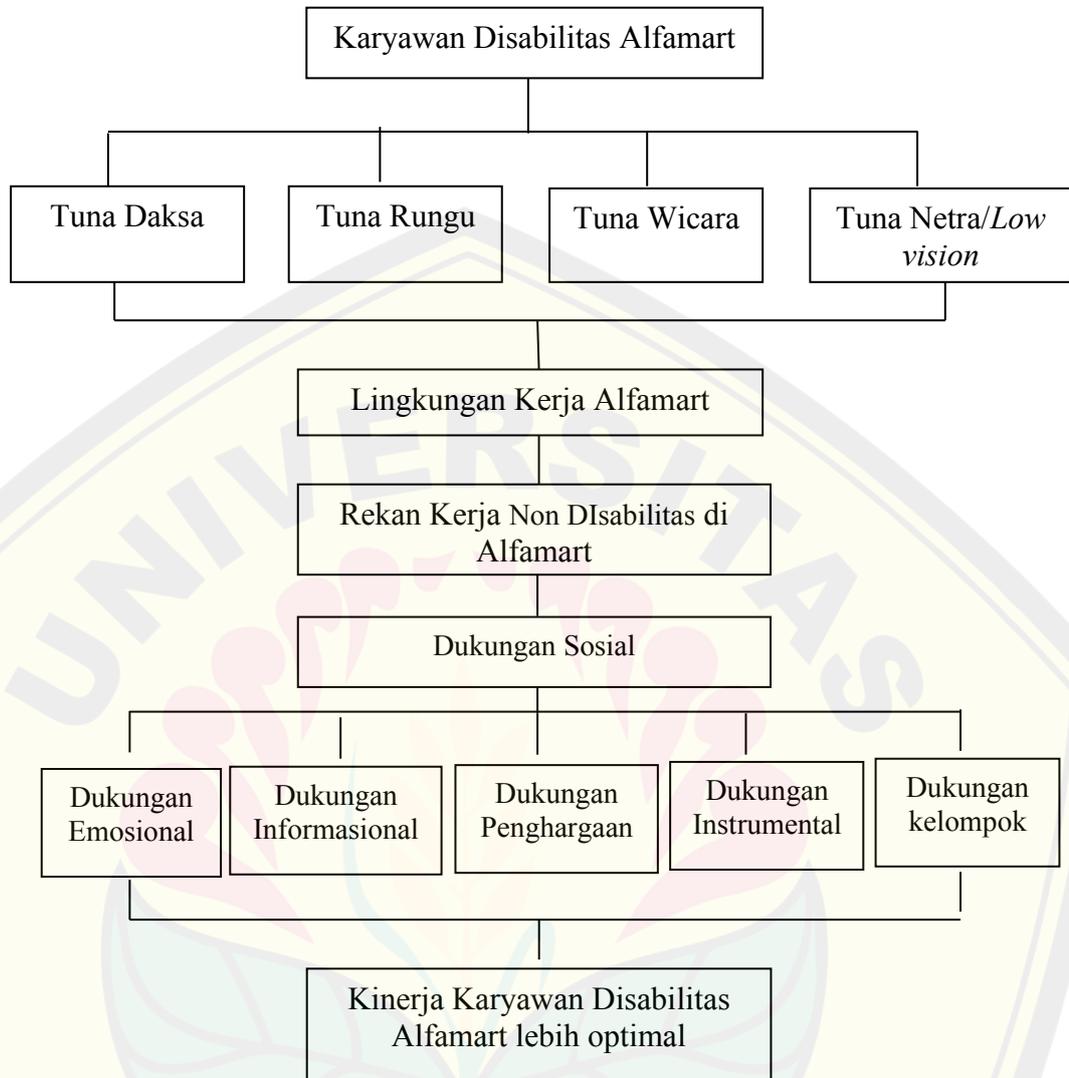
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan prosedur pengumpulan data sebanyak 1880 survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan penyandang disabilitas melaporkan diskriminasi yang lebih terbuka dan tidak kentara serta lebih banyak ketidakadilan prosedural daripada rekan-rekan mereka yang bukan penyandang disabilitas. Selain itu berdasarkan pemeriksaan jenis disabilitas mengungkapkan bahwa

penyandang disabilitas nonfisik lebih banyak memiliki pengalaman negatif di dunia kerja dibandingkan karyawan dengan disabilitas fisik. Dukungan sosial dari lingkungan kerja dibuktikan sangat menjanjikan dalam mengurangi efek status disabilitas dalam bersikap di tempat kerja. Hal ini memberikan referensi peneliti bahwa dukungan sosial dalam lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap disabilitas yang masuk ke dalam lingkungan kerja, sehingga mempengaruhi perilaku dan kenyamanan para penyandang disabilitas yang berhadapan langsung dengan teman kerja non disabilitas.

2.5 Kerangka Berpikir

Pada penelitian ini, peneliti merumuskan kerangka berpikir yang berfokus ke dalam dukungan sosial teman kerja terhadap karyawan penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan dukungan sosial dapat membantu individu merasa diperhatikan dalam lingkungannya yang dapat berasal dari teman kerja, bawahan, atasan, maupun keluarga. Dukungan sosial dapat menimbulkan pengaruh yang positif bagi karyawan guna mengurangi stres kerja di kantor (Indra Setiawan, 2013). Bentuk dukungan sosial yang dapat dilakukan kepada penyandang disabilitas yang bekerja atau karyawan disabilitas dengan melibatkan peran teman kerja didalamnya. Peneliti menyadari bahwa dukungan sosial teman kerja terhadap karyawan penyandang disabilitas sangatlah penting, hal ini bertujuan untuk optimalisasi pekerja disabilitas dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik yang berfokus pada Alfamart cabang Jember. Maka terdapat peran penting teman kerja di Alfamart Jember dalam mengoptimalkan keberlangsungan hidup karyawan sebagai penyandang disabilitas, yang mampu meningkatkan kesejahteraan sosial pada karyawan disabilitas.

Bagan 2.3 Kerangka Berpikir



Sumber: dikelola oleh peneliti, 2022

BAB 3

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan sebuah upaya untuk membuktikan kebenaran dari objek atau fenomena yang diteliti secara objektif dan ilmiah. Pada bab metode penelitian ini akan dijelaskan teknik-teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian dan beberapa hal lain yang berkaitan erat dengan pelaksanaan penelitian. Adapun penjabaran di dalamnya dituangkan dalam deskripsi di bawah ini.

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berfungsi dan mengupayakan untuk memahami sebuah fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Miles dan Huberman sebagaimana dalam Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Oleh karena itu, data yang ada dalam penelitian kualitatif bersifat empiris yang terdiri dari dokumentasi ragam peristiwa, rekaman setiap ucapan, kata tertulis, serta berbagai imaji visual yang ada dalam sebuah fenomena sosial. Pendekatan kualitatif digunakan sebagai salah satu penelitian untuk menjelaskan dan menggambarkan keadaan lapangan yang sebenarnya pada saat meneliti.

Salah satu alasan peneliti mengambil pendekatan kualitatif ini dikarenakan pendekatan tersebut dapat digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian yang terjadi. Hal ini membuat penelitian kualitatif dapat digunakan untuk memahami ataupun mencari kebenaran fakta yang ada dibalik fenomena. Hasil penelitian ini nantinya akan mendeskripsikan serta mengkonstruksikan fenomena yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap subjek penelitian serta dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai bentuk dukungan sosial teman kerja terhadap karyawan penyandang disabilitas pada 6 Gerai Alfamart di Kabupaten Jember.

3.2 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan sebuah pendekatan fenomena dengan jenis pendekatan studi kasus. Adapun yang dimaksud dengan studi kasus adalah peneliti menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkapkan dapat terselesaikan. Oleh sebab itu dalam melakukan penelitian, informasi data yang didapatkan oleh peneliti berdasarkan dari fenomena dan akan dipaparkan secara naratif.

Pada penelitian ini data yang diperoleh melalui hasil observasi, hasil-hasil wawancara, analisis dokumen-dokumen, disusun peneliti di lokasi penelitian dan kemudian dituangkan dalam bentuk kalimat-kalimat dan sesuai fakta yang ditemukan di lapangan. Kesimpulannya bahwa jenis penelitian studi kasus yang dipilih dalam penelitian ini digunakan agar fenomena yang diteliti lebih fokus dan tergambar dengan jelas, mudah dipahami berdasarkan dengan kondisi yang ditemukan. Sehingga nantinya peneliti mampu menjelaskan bentuk dukungan sosial yang diberikan teman kerja pada karyawan disabilitas.

3.3 Penentuan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Penentuan lokasi penelitian dalam hal ini Moleong (2014) menentukan cara terbaik untuk ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Sementara itu keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Penentuan lokasi pada penelitian ini, menggunakan teknik *purposive area*. Teknik *purposive area* merupakan teknik penentuan lokasi yang sedari awal dengan sengaja sudah ditentukan, sesuai dengan beberapa kriteria yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian (Bungin, 2012). Menurut Rahmadi (2011)

mengemukakan bahwa *purposive* adalah suatu teknik penentuan lokasi penelitian secara sengaja dan didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tersebut. Berdasarkan fenomena yang diangkat serta latar belakang yang telah diuraikan, peneliti memilih beberapa pertimbangan faktual yang mendasari pemilihan lokasi penelitian.

Oleh karena itu penelitian ini ditujukan untuk menemukan data - data yang nantinya diperlukan dalam proses penelitian yang bertempat pada 6 gerai Alfamart di Kabupaten Jember. Alfamart di Kabupaten Jember ini merupakan salah satu tempat yang menerapkan perekrutan karyawan penyandang disabilitas melalui peraturan yang telah dibuat, ditetapkan, dan dijalankan. Alasan peneliti memilih Alfamart di Kabupaten Jember dikarenakan pertama, Kabupaten Jember merupakan salah satu kota yang telah memiliki peraturan daerah terhadap penyandang disabilitas serta merupakan kota yang dikenal lingkungan ramah disabilitas. Kedua, alfamart di Kabupaten Jember masih memiliki sedikit karyawan disabilitas dan diperlukan penelitian lebih mendalam untuk menjelaskan hubungan karyawan penyandang disabilitas dan teman kerja non disabilitas dalam lingkup tersebut.

3.4 Penentuan Informan Penelitian

Informan merupakan orang-orang tertentu yang dijadikan sebagai sumber informasi yang diperlukan oleh peneliti di dalam proses penelitiannya, karena orang tersebut dianggap berkompeten dalam menguraikan data dan informasi mengenai masalah yang dirumuskan oleh peneliti. Seorang informan harus mempunyai banyak informasi mengenai fenomena dan kajian yang diangkat dalam penelitian. Keberadaan informan dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut. Dengan begitu peran dari seorang informan menjadi sangat krusial dalam sebuah penelitian. Selanjutnya, informan dalam penelitian ini terdapat dua macam yaitu informan kunci (*key informan*) dan informan tambahan, informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian dan mereka yang terlibat secara langsung dalam berinteraksi sosial

dengan yang diteliti.

Seorang informan harus menguasai dan memahami objek penelitian yang mampu menjelaskan secara jelas dan rinci terkait masalah penelitian. Sesuai dengan jenis penelitian kualitatif yang diusung peneliti dalam topik dukungan sosial teman kerja pada karyawan disabilitas ini, penelitian menggunakan informan yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Silalahi (2012) *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel atau informan yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan terkait masalah penelitian. teknik sampling ini digunakan dalam penelitian kualitatif karena tujuan penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif adalah untuk menggali informasi yang sedalam-dalamnya terkait masalah yang diteliti.

Penggunaan metode *purposive sampling* yakni penentuan informan yang dilakukan dengan cara yang disengaja oleh peneliti juga dikemukakan oleh Bugin (2012 : 107) yang menjelaskan bahwa pengertian *puposive sampling* merupakan salah satu strategi dalam menentukan informan yang paling umum di dalam penelitian kualitatif yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara terpilih dengan beberapa pertimbangan tertentu yang ditekankan pada mereka yang mengetahui secara mendalam terkait kajian fenomena penelitian yang diangkat. Istilah informan muncul sebagai pemberi informasi yang terkait mengenai topik penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus diperhatikan mengingat informan sebagai pemegang kunci jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Selanjutnya, pembagian informan dalam penelitian ini dipilah menjadi dua kelompok informan yang dipilih berdasarkan fungsinya, adapun diantaranya adalah sebagaimana dibawah ini:

3.3.1 Informan Pokok

Pada penelitian ini informan pokok berfungsi sebagai aset sumber data utama dalam penelitian ini. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa informan pokok atau *primery informan* harus memenuhi lima kriteria yang saling berkaitan, yaitu:

- a. Subyek telah cukup lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau media aktif
- b. Subyek yang masih terlibat secara penuh atau aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian peneliti
- c. Subyek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk dimintai informasi
- d. Subyek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu
- e. Subyek yang sebelumnya masih tergolong dengan penelitian.

Dari beberapa kriteria yang dikemukakan di atas maka peneliti memiliki kriteria khusus tersendiri untuk menentukan informan pokok dalam penelitian ini adalah karyawan non disabilitas dengan kriteria sebagai berikut.

- a. Subjek merupakan karyawan non disabilitas yang saat ini aktif bekerja pada 6 gerai Alfamart di Kabupaten Jember
- b. Subjek berinteraksi secara langsung dengan karyawan disabilitas pada 6 gerai Alfamart di Kabupaten Jember
- c. Subjek memiliki banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
- d. Berdasarkan beberapa kriteria yang dikemukakan oleh peneliti diatas, maka informan pokok dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1 Daftar Informan Pokok

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Gerai
1.	AF	L	<i>Crew Store</i>	Alfamart Tidar
2.	YW	L	<i>Chief Of Store</i>	Alfamart Mastrip
3.	AP	P	<i>Crew Store</i>	Alfamart Hos Cokroaminoto

4.	TA	P	<i>Crew Store</i>	Alfamart Dr. Soebandi 2
5.	MR	P	<i>Chief Of Store</i>	Alfamart Panti
6.	AA	L	<i>Crew Store</i>	Alfamart Serut

(Sumber: Data dikelola peneliti, 2022)

Berdasarkan kriteria pokok tersebut, diharapkan dapat memberikan informasi atau data terkait dengan dukungan sosial teman kerja terhadap karyawan penyandang disabilitas di Alfamart Kabupaten Jember secara faktual sesuai dengan kebutuhan peneliti, sehingga kemudian peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan bagaimana dukungan sosial teman kerja terhadap karyawan penyandang disabilitas di Alfamart Kabupaten Jember. Berikut adalah deskripsi informan pokok secara umum yaitu:

1. Informan AF

Informan AF berusia 20 tahun merupakan *crew store* yang berdomisili di Gebang, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember dan ditempatkan di Alfamart Tidar, Kecamatan Summersari, Kabupaten Jember. Informan AF mulai bekerja di Alfamart Tidar pada tahun Januari 2021 dan sebagai *crew store* memiliki tugas untuk *display* produk, menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluarsa, mengangkat barang yang datang dan beberapa pekerjaan yang perlu dikerjakan saat di tempat kerja.

2. Informan YW

Informan YW berusia 25 tahun merupakan kepala toko yang berdomisili di Panti dan di tempatkan di Alfamart Mastrip, Kecamatan Summersari, Kabupaten Jember. Informan YW mulai bekerja di Alfamart Mastrip pada tahun 2020 dan sebagai kepala toko bertugas untuk mengawasi para karyawan, melakukan penilaian dan membagi shift untuk karyawan di toko. Informan YW juga bertugas seperti karyawan yang lain seperti *display* produk, menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluarsa, mengangkat barang yang datang dan beberapa pekerjaan yang perlu dikerjakan saat di tempat kerja.

3. Informan AP

Informan AP berusia 21 tahun merupakan *crew store* yang berdomisili di Jl. Gajah Mada dan saat ini bekerja di Alfamart Hos Cokroaminoto, Kabupaten Jember. Informan AP mulai bekerja di Alfamart sejak tahun 2020 awalnya ditempatkan di Alfamart Gajah Mada 3, selanjutnya dipindahkan pada tahun 2021 di Alfamart Hos Cokroaminoto hingga saat ini. Informan AP sebagai *crew store* bertugas untuk *display* produk, menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluarsa, mengangkat barang yang datang dan beberapa pekerjaan yang perlu dikerjakan saat di tempat kerja. Terkadang selain melakukan pekerjaan tersebut informan AP juga bekerja di bagian kasir untuk melayani konsumen.

4. Informan TA

Informan TA berusia 22 tahun merupakan *crew store* yang berdomisili di Serut dan ditempatkan di Alfamart Dr. Soebandi 2. Informan TA mulai bekerja di Alfamart sejak tahun 2018 awalnya ditempatkan di Banyuwangi, selanjutnya dipindahkan pada tahun 2020 di Alfamart Dr. Soebandi 2. Informan TA bertugas untuk *display* produk, menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluarsa, mengangkat barang yang datang dan beberapa pekerjaan yang perlu dikerjakan saat di tempat kerja.

5. Informan AA

Informan AA berusia 27 tahun merupakan *crew store* yang berdomisili di Rambli dan ditempatkan di Alfamart Serut. Informan AA mulai bekerja di Alfamart pada tahun 2017 yang awalnya ditempatkan di Alfamart Cempaka selanjutnya pada tahun 2020 dipindahkan ke Alfamart Serut dan sebagai *crew store* memiliki tugas untuk *display* produk, menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluarsa, mengangkat barang yang datang dan beberapa pekerjaan yang perlu dikerjakan saat di tempat kerja. Terkadang selain melakukan pekerjaan tersebut informan AA juga bekerja di bagian kasir untuk melayani konsumen.

6. Informan MR

Informan MR berusia 21 tahun merupakan kepala toko yang berdomisili di Bangsalsari dan ditempatkan di Alfamart Panti, Kecamatan Panti, Kabupaten Jember. Informan MR mulai bekerja di Alfamart Panti pada tahun 2019 dan sebagai kepala toko bertugas untuk mengawasi para karyawan, melakukan penilaian dan membagi shift untuk karyawan di toko. Informan MR juga bertugas seperti karyawan yang lain seperti *display* produk, menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluwarsa, mengangkat barang yang datang dan beberapa pekerjaan yang perlu dikerjakan saat di tempat kerja. Sehingga semua pekerjaan di tempat kerja dapat dilakukan informan MR dan semua pekerjaan dilakukan dengan baik.

3.3.2 Informan Tambahan

Informan tambahan (*Secondary Informan*) adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan biasanya orang yang dianggap tahu tentang segala kejadian (masih berhubungan dengan data pokok penelitian yang dialami oleh informan pokok). Informan tambahan berfungsi sebagai pengecekan ulang keabsahan data yang telah didapatkan dari informan pokok sebelumnya. Adapun kriteria informan tambahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Subjek merupakan karyawan disabilitas yang bekerja aktif pada 6 gerai alfamart di Kabupaten Jember
- b. Subjek berinteraksi secara langsung dengan karyawan non disabilitas pada 6 gerai Alfamart di Kabupaten Jember
- c. Subjek memiliki banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
- d. Berdasarkan beberapa kriteria yang dikemukakan oleh peneliti diatas, maka informan tambahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.2 Daftar Informan Tambahan

No	Nama	Jenis Kelamin	Kategori Disabilitas	Jabatan	Gerai
1.	RB	L	Tuna Daksa	<i>Crew Store</i>	Alfamart Tidar
2.	WR	L	Tuna Daksa	<i>Crew Store</i>	Alfamart Mastrip
3.	IR	L	Tuna Daksa	<i>Assistant Chief of Store</i>	Alfamart Hos Cokroaminoto
4.	SH	L	Tuna Daksa	<i>Chief Of Store</i>	Alfamart Dr. Soebandi 2
5.	MI	L	Tuna Rungu	<i>Crew Store</i>	Alfamart Panti
6.	HA	L	Tuna Netra	<i>Crew Store</i>	Alfamart Serut

(Sumber: Data dikelola peneliti, 2022)

Berikut adalah deskripsi informan tambahan secara umum yaitu:

1. Informan RB

Informan RB berusia 22 tahun merupakan *crew store* yang berdomisili di Mangli, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember dan ditempatkan di Alfamart Tidar, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Informan RB mulai bekerja di Alfamart Tidar pada Maret 2021 dan merupakan karyawan dengan kategori Disabilitas Tuna Daksa. Informan RB bertugas untuk menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluwarsa, mengangkat barang yang datang, dan lebih sering ditempatkan di bagian kasir.

2. Informan WR

Informan WR berusia 24 tahun merupakan *crew store* yang berdomisili di daerah Mayang, Kabupaten Jember dan ditempatkan di Alfamart Mastrip, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Informan WR mulai bekerja di Alfamart Mastrip pada Maret 2021 dan merupakan karyawan dengan kategori Disabilitas Tuna Daksa. Informan WR bertugas untuk menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluwarsa, mengangkat barang yang datang, dan lebih sering ditempatkan di bagian kasir.

3. Informan IR

Informan IR berusia 22 tahun merupakan asisten kepala toko yang berdomisili di daerah Mangli, Kabupaten Jember dan ditempatkan di Alfamart Hos Cokroaminoto, Kabupaten Jember. Informan IR mulai bekerja pada tahun 2019 awalnya beliau ditempatkan di Alfamart Mangli kemudian dipindahkan ke Alfamart Gajah Mada 3 dan selanjutnya yang terakhir adalah di Alfamart Hos Cokroaminoto. Informan IR merupakan karyawan dengan kategori Disabilitas Tuna Daksa. Informan IR bertugas untuk menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluwarsa, mengangkat barang yang datang, dan lebih sering ditempatkan di bagian kasir. Namun sebagai asisten kepala toko, informan IR juga bertugas sebagai pengawas di toko ketika kepala toko sedang tidak ada shift.

4. Informan SH

Informan SH berusia 27 tahun merupakan kepala toko yang berdomisili di Rembangan dan ditempatkan di Alfamart Dr. Soebandi 2, Kabupaten Jember. Informan SH mulai bekerja di Alfamart Dr. Soebandi 2 pada tahun 2013 dan pada tahun 2019 informan SH mendapatkan kenaikan jabatan sebagai kepala toko. Informan SH merupakan karyawan alfamart dengan kategori disabilitas Tuna Daksa. Informan SH sebagai kepala toko bertugas untuk mengawasi para karyawan, melakukan penilaian dan membagi shift untuk karyawan di toko. Informan SH juga bertugas seperti karyawan yang lain seperti *display* produk, menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluwarsa, mengangkat barang yang datang dan beberapa pekerjaan yang perlu dikerjakan saat di tempat kerja. Sehingga semua pekerjaan di tempat kerja dapat dilakukan informan SH dan semua pekerjaan dilakukan dengan baik.

5. Informan HA

Informan HA berusia 22 tahun merupakan *crew store* yang berdomisili di Patrang dan ditempatkan di Alfamart Serut. Informan HA mulai bekerja di Alfamart Serut sejak tahun 2021 dan merupakan karyawan dengan kategori disabilitas Tuna Netra. Sebelum menjadi karyawan alfamart informan HA pernah bekerja di Bali

menjadi *tour guide* selama satu tahun. Informan HA sebagai crew store bertugas untuk menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluwarsa, mengangkat barang yang datang, dan lebih sering ditempatkan di bagian kasir.

6. Informan MI

Informan MI berusia 22 tahun merupakan *crew store* yang berdomisili di Sukorejo dan bekerja dengan penempatan di Alfamart Panti. Informan MI mulai bekerja di Alfamart Panti sejak tahun 2020 dan merupakan karyawan dengan kategori disabilitas Tuna Rungu. Alasan informan MI bekerja di Alfamart adalah karena memang sudah saran dari orang tuanya dan di sekolahnya juga sudah bekerja sama dengan Alfamart sehingga dirinya mengikuti seleksi melalui jalur *in class*. Informan MI sebagai *crew store* bertugas untuk menata barang di toko, melakukan sortir barang yang kadaluwarsa, mengangkat barang yang datang, dan lebih sering ditempatkan di bagian kasir.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara memperoleh data-data yang diperlukan dalam sebuah penelitian, hal ini dikarenakan data yang diperoleh nantinya akan dijadikan sebagai bahan analisis dalam sebuah penelitian. Menurut Hasanah (2017) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui peristiwa nyata, dengan merekam kata (dengan sikap dan nada), mengamati perilaku tertentu, mempelajari dokumen tertulis, atau memeriksa gambar visual. Penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah) serta menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Peneliti berada di tempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah metode

pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian (W. Gulo, 2002). Sugiyono (2018) juga menambahkan menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan di lapangan yang dilakukan oleh peneliti secara terencana dan terstruktur, mengenai aktivitas. Peristiwa secara riil yang pada akhirnya peneliti mendapatkan data. Menurut Hasanah (2017) Observasi adalah pengamatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti, observasi dilakukan untuk memperoleh lebih banyak gambaran yang jelas.

Berdasarkan pernyataan tersebut, teknik observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang strategis dilakukan untuk mengamati secara langsung fenomena yang diangkat dalam sebuah penelitian. Diperkuat oleh Sugiyono (2018) yang mengatakan bahwa objek observasi dalam penelitian kualitatif meliputi tiga komponen yaitu tempat, pelaku, dan aktivitas. Peneliti secara faktual akan melakukan observasi pada tiga komponen yang telah dijelaskan Sugiyono tersebut. Adapun penjabaran objek yang dimaksud ialah :

1. Tempat, merupakan lokasi terjadinya interaksi dalam situasi sosial yang sedang berlangsung.
2. Pelaku, merupakan orang-orang yang terlibat dalam suatu interaksi dalam situasi sosial yang terjadi dengan mengambil peran tertentu.
3. Aktivitas, yakni kegiatan yang dilakukan oleh pelaku atau orang-orang dalam sebuah interaksi yang sedang berlangsung.

Menurut Burns (sebagaimana dalam penelitian Hasanah (2017) juga berpendapat bahwa observasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, dengan observasi peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksikan secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian. Basrowi sebagaimana dalam penelitian Hasanah (2017) mengatakan dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data terbagi dalam bentuk :

1. Observasi partisipan berperan serta adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan dimana observer atau peneliti benar-benar terlibat dalam keseharian informan.
2. Observasi non partisipan adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan dimana observer atau peneliti benar-benar tidak terlibat dalam keseharian informan.

Selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan maka observasi dapat dibedakan menjadi :

1. Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi, serta dalam pengamatan tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan.
2. Observasi terstruktur adalah observasi yang dilakukan secara sistematis karena peneliti telah mengetahui aspek-aspek apa saja yang relevan, dalam hal ini peneliti mempersiapkan pedoman pengamatan secara detail sekaligus mempersiapkan *table cek list*.

Diperkuat kembali oleh Sugiyono (2018) yang mengatakan bahwa metode observasi memiliki beberapa jenis, yakni :

1. Observasi partisipatif, yakni teknik pengamatan dimana peneliti melibatkan diri dalam kehidupan masyarakat yang sedang diteliti. Tujuannya adalah untuk dapat melihat dan memahami gejala-gejala sosial yang ada sesuai maknanya dengan yang dipahami oleh masyarakat yang ditelitinya. Melalui observasi partisipatif ini, data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai pada tingkat makna dari setiap perilaku akan terlihat.
2. Observasi Terus Terang atau Samar, yakni teknik pengamatan dimana peneliti menyatakan terus terang pada subjek penelitian sebagai sumber data bahwa ia sebagai peneliti sedang melakukan kegiatan penelitian. Hal ini sebagai bentuk agar subyek penelitian yang sedang diteliti mengetahui

dari awal hingga akhir dengan aktivitas peneliti.

3. Observasi tak berstruktur, yakni teknik pengamatan yang digunakan apabila peneliti belum mengetahui secara pasti tentang apa yang sedang diamati dalam penelitiannya. Kegiatan observasi cenderung mengalir dan berkembang selama kegiatan observasi berlangsung.

Berdasarkan penjelasan tersebut, Penelitian ini menggunakan Observasi Non partisipan yang metodenya adalah mengumpulkan data yang dilakukan untuk menghimpun data penelitian melalui penginderaan dimana observasi atau peneliti benar-benar tidak terlibat dalam keseharian informan, karena penelitian ini berdasarkan informasi yang disampaikan dan yang didengar oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung atau kunjungan lapangan terhadap lokasi penelitian yaitu di 6 gerai Alfamart cabang Kabupaten Jember, sehingga dapat gambaran yang jelas tentang bentuk dukungan sosial yang diberikan rekan kerja terhadap penyandang disabilitas yang bekerja di 6 gerai Alfamart di wilayah tersebut.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan dialog langsung dengan sumber data, dan dilakukan secara tak berstruktur dimana informan mendapatkan kebebasan dan kesempatan untuk mengeluarkan pikiran pandangan dan perasaan secara natural. Proses wawancara ini di dokumentasikan dalam bentuk catatan tertulis atau rekaman, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kebernilaian dari data yang diperoleh.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018) wawancara mendalam (*in depth interview*) terbagi menjadi tiga bentuk yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, wawancara tidak terstruktur. Adapun penjabarannya adalah sebagaimana dibawah ini:

- a. Wawancara Terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh, peneliti telah menyiapkan daftar

pertanyaan-pertanyaan secara tertulis berikut alternatif jawaban yang juga telah disiapkan, dengan wawancara terstruktur setiap responden diberikan pertanyaan yang sama, dan dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data, serta juga dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder atau perekam suara, gambar, dan alat lain yang dapat membantu.

- b. Wawancara Semi Terstruktur yakni jenis wawancara dalam kategori *in depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan yang lebih terbuka dari pihak yang diwawancarai. Sehingga peneliti perlu mendengarkan dengan teliti dan mencatat apa yang dikemukakan informan.
- c. Wawancara Tidak Terstruktur yakni wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Berdasarkan teknik wawancara diatas, adapun teknik yang dilakukan peneliti dalam melakukan proses penelitian adalah wawancara mendalam (*in depth interview*), sehingga wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan. Adapun metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur karena wawancara yang dilakukan oleh penelitian adalah bersifat fleksibel dan mengalir dengan menggunakan percakapan sehari-hari agar tercipta keakraban namun tetap terkontrol dan terarahkan sehingga nantinya peneliti dapat menggali informasi yang berkaitan dengan bentuk dukungan sosial teman kerja terhadap karyawan penyandang disabilitas pada 6 gerai Alfamart di Kabupaten Jember.

c. Dokumentasi

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih berkualitas dengan adanya dokumentasi yang dilakukan dalam sebuah penelitian. Metode dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan kegiatan pencatatan terhadap data-data yang ada, baik itu data mengenai masyarakat disabilitas, pekerjaan, kondisi daerah, serta komunitas yang berkaitan dengan disabilitas. Data yang akan didapatkan nantinya digunakan untuk memperkuat data yang didapat di lapangan saat melakukan wawancara dan observasi. Teknik pengumpulan data dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan menelaah berbagai literatur, dokumen resmi ataupun berupa foto-foto dengan cara melihat, mencatat dan sebagainya terkait dengan profil, aktivitas atau kegiatan penyandang disabilitas saat bekerja di Alfamart.

Pengumpulan data melalui dokumentasi menjadi cara dalam memperkuat data yang telah dilakukan sebelumnya. Teknik ini merupakan penelaahan terhadap referensi-referensi, foto-foto, rekaman dan data yang dapat dimanfaatkan peneliti untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan jawaban dari fokus permasalahan peneliti mengenai implementasi dukungan sosial teman kerja terhadap karyawan disabilitas yang bekerja di 6 gerai Alfamart cabang Jember. Oleh karena itu, penelitian ini juga melakukan kajian, membaca dan pencatatan data-data yang diambil dari berbagai sumber untuk melengkapi data sekunder demi kelengkapan dan kejenuhan data.

3.6 Analisis Data

Proses yang dilakukan setelah pengumpulan data, dilanjutkan dengan proses menganalisis data yang telah diperoleh peneliti. Teknik analisis data merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh peneliti untuk memilih dan memilah data kemudian disusun secara sistematis berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti di lapangan. Analisis data yang diperoleh akan diolah secara sistematis dengan mengumpulkan data dan fakta tentang kajian yang dijadikan penelitian untuk digambarkan dalam bentuk penafsiran pada data yang telah diperoleh pada saat

melakukan penelitian. Analisis data ini akan membantu peneliti untuk menghasilkan kesimpulan yang kemudian di informasikan kepada orang lain.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan aktivitas analisis data model Miles dan Huberman (sebagaimana dijelaskan dalam Sugiyono 2018) meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/ verification*) dijelaskan sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data

Pada tahapan ini peneliti melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan sesuai dengan fokus kajian penelitian dengan menggunakan teknik-teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi ataupun dengan gabungan dari teknik ketiganya yang tercatat dalam catatan lapangan. Catatan lapangan memiliki unsur deskriptif dan reflektif. Catatan dengan unsur deskriptif adalah catatan yang memuat data alami mengenai segala hal yang dirasakan, dilihat, didengar dan juga disaksikan serta dialami peneliti selama melakukan proses penelitian tanpa adanya unsur subjektivitas di dalamnya. Sedangkan catatan lapangan dengan unsur reflektif adalah catatan yang memuat tentang kesan, komentar, anggapan, maupun penafsiran mengenai hasil penelitian yang ditemukan dan digunakan sebagai bahan pengumpulan data tahap selanjutnya

b) Reduksi Data

Tahapan selanjutnya adalah mereduksi data. Reduksi data merupakan kegiatan yang didalamnya adalah merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang dianggap menjadi hal pokok, dan berfokus pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer, dan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

c) Penyajian Data atau *Data Display*

Tahap selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah tahap menyajikan data. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dapat berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan lainnya. Tujuan adanya tahapan penyajian data adalah untuk memudahkan pembaca untuk memahami apa yang terjadi, dan memudahkan peneliti untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami sebelumnya. Tahapan ini berisikan pengumpulan informasi yang telah disusun kemudian dapat ditarik kesimpulan berdasarkan data yang telah terkumpul.

d) Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian dapat menjawab permasalahan yang dirumuskan di awal. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini ditulis berdasarkan hasil perolehan data saat kegiatan penelitian dilakukan melalui proses analisa data menggunakan beberapa tahapan. Kesimpulan yang dihasilkan mampu menjawab rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang fokus pada bentuk dukungan sosial teman kerja pada karyawan disabilitas di 6 gerai Alfamart Kabupaten Jember. Penelitian ini juga didukung dengan pengembangan metode penelitian yang membangun konseptual, kerangka pikir, dan metode penelitian yang telah disusun oleh peneliti, dengan harapan dapat menemukan jawaban dari permasalahan yang diangkat peneliti di dalam penelitian ini. Sementara itu, adapun dengan hasil penelitian serta analisis peneliti akan dibahas dalam pembahasan selanjutnya

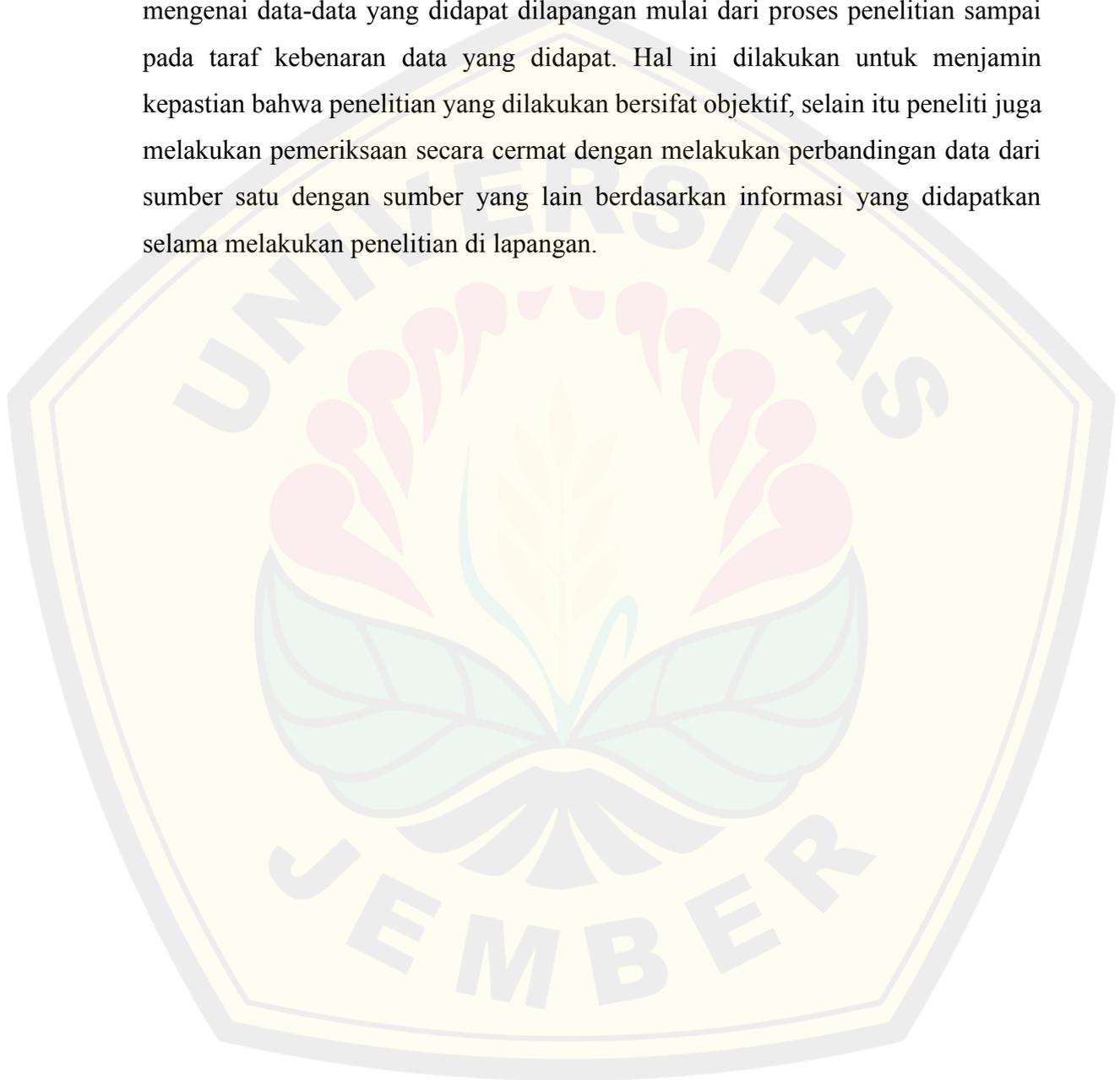
3.7 Keabsahan Data

Neuman (2014) menjelaskan keabsahan atau *validitas* data adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kebenaran yang menghubungkan antara konstruksi dan data, pengukuran ini dikenal dengan istilah triangulasi. Neuman (2014) juga menyampaikan penelitian kualitatif sama halnya dengan penelitian kuantitatif yang mengubah data empiris menjadi suatu kesimpulan dan hasil yang abstrak, hanya saja tidak seperti penelitian kuantitatif yang mengandalkan angka guna memastikan validitasnya, sedangkan dalam penelitian kualitatif validitas dapat meningkat seiring dengan jalannya penelitian. Reliabilitas dan validitas dalam penelitian kualitatif dapat dicapai melalui klaim kebenaran yang masuk akal dan dimengerti oleh banyak orang.

Keabsahan data merupakan hal terpenting dalam sebuah kebenaran penelitian, berupa menjabarkan uji keabsahan data dalam kualitatif meliputi, kredibilitas (*valid, transferabilitas, reliabilitas, dan konfirmasi*). Menurut Sugiyono (2018) terdapat kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu uji kredibilitas atau bisa disebut dengan kepercayaan terhadap data penelitian kualitatif yang di antaranya bisa dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, peningkatan ketekunan dalam sebuah penelitian, triangulasi, kemudian bisa dilakukan dengan berdiskusi dengan teman yang sepemahaman dengan kita, menganalisis studi kasus negatif, kemudian melakukan proses pengecekan kembali data yang diberikan peneliti oleh pemberi data.

Penelitian kualitatif yang menggunakan uji kepercayaan atau uji kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, sehingga ada tiga macam triangulasi, di antaranya: 1) Triangulasi sumber, yaitu seorang peneliti melakukan pengecekan data dengan mencari informasi dari berbagai sumber yang lain, 2) Triangulasi teknik, yaitu menguji ulang kredibilitas data dengan melakukan penelitian kepada sumber yang sama namun menggunakan teknik yang berbeda, 3) Triangulasi Waktu, waktu juga akan sangat mempengaruhi kredibilitas suatu penelitian, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang berbeda ketika melakukan wawancara atau observasi di waktu yang berbeda.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dimana proses triangulasi sumber yang dilakukan dengan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama mengenai proses penerimaan diri orang dengan disabilitas, hasil data pengamatan dan wawancara. Hasil lapangan yang diperoleh oleh peneliti nantinya akan didiskusikan dengan pembimbing yang bersangkutan mengenai data-data yang didapat dilapangan mulai dari proses penelitian sampai pada taraf kebenaran data yang didapat. Hal ini dilakukan untuk menjamin kepastian bahwa penelitian yang dilakukan bersifat objektif, selain itu peneliti juga melakukan pemeriksaan secara cermat dengan melakukan perbandingan data dari sumber satu dengan sumber yang lain berdasarkan informasi yang didapatkan selama melakukan penelitian di lapangan.



BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini, disampaikan hasil penelitian terkait dengan topik penelitian tentang dukungan sosial teman kerja pada karyawan disabilitas. Terdapat 6 (Enam) informan pokok yang telah berhasil diwawancarai yaitu AF, YW, AP, TA, AA dan MR. Wilayah yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah 6 (Enam) cabang alfamart meliputi Alfamart Tidar, Alfamart Mastrip, Alfamart Hos Cokroaminoto, Alfamart Dr. Soebandi 2, Alfamart Serut, dan Alfamart Panti. Data informan disajikan berdasarkan lokasi penelitian agar sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yang menekankan pada pengalaman subjektif dari informan dalam memaknai peristiwa-peristiwa penting berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Pendeskripsian tersebut dapat diperoleh keunikan dari sebuah proses yang dilalui oleh informan dan lingkungannya.

4.1.1 Informan AF

1. Latar Belakang Kehidupan

Salah satu karyawan non disabilitas yang bekerja di Alfamart Tidar adalah informan AF saat ini berusia 20 tahun, yang berdomisili di Gebang, kecamatan Patrang, dengan pendidikan terakhir SMA. Informan AF saat ini bekerja sebagai *crew store* di Alfamart Tidar sejak Januari 2021. Awal mula informan AF memperoleh informasi mengenai lowongan kerja yang dibuka di alfamart adalah melalui akun sosial media Instagram milik pribadinya, karena dari keluarga beliau sebelumnya belum ada yang pernah bekerja di alfamart tersebut. Kebetulan tersedia lowongan kerja di Alfamart dengan penempatan di wilayah Jember. Berbicara mengenai pengalaman kerja informan AF sebelumnya pernah bekerja di percetakan sekitar tempat tinggal, lalu beliau ingin mencoba untuk *mengupgrade skill* dengan berpindah tempat kerja. Kebetulan alfamart sedang membuka lowongan kerja sehingga beliau memanfaatkan peluang tersebut untuk mencoba bergabung menjadi bagian dari karyawan alfamart. Lowongan pekerjaan yang dibuka adalah *crew store*

yang ditempatkan di wilayah Jember dan sekitarnya. Proses rekrutmen yang dijalankan oleh informan AF yaitu dimulai dengan melakukan pendaftaran mengisi form pendaftaran yang telah disediakan perusahaan, selanjutnya sekitar kurang lebih dua minggu memperoleh panggilan *interview* yang bertempat di alfamart pusat Jember. Setelah menjalankan *interview*, informan AF dinyatakan lolos dan melakukan training selama satu bulan secara online dan offline. Setelah semua proses perekrutan selesai kemudian pengumuman penempatan yaitu ditempatkan di Alfamart Tidar.

Selama menjalankan proses rekrutmen yang berlangsung cukup panjang, informan AF banyak bertemu dengan peserta dari seluruh daerah yang berbeda. Alfamart sendiri juga menyediakan lowongan kerja yang ditujukan untuk pekerja disabilitas, kebetulan saat informan AF mendaftar tidak bertemu dengan calon karyawan disabilitas. Namun beliau pernah memperoleh info dari peserta lain yang pernah mengetahui ada karyawan disabilitas yang diterima bekerja di Alfamart. Informan AF sendiri juga jarang bertemu maupun melakukan interaksi dengan orang-orang penyandang disabilitas.

2. Hubungan Informan dengan Karyawan Disabilitas

Informan AF merupakan karyawan Alfamart Tidar yang sebelumnya tidak pernah berinteraksi dengan penyandang disabilitas. Keluarga beliau juga tidak ada yang tergolong dengan penyandang disabilitas, sehingga bagi beliau penyandang disabilitas merupakan hal baru yang ditemui. Pada waktu dua bulan kemudian setelah informan AF bekerja di Alfamart Tidar tepatnya di Bulan Maret 2021, beliau bertemu dengan penyandang disabilitas yang kebetulan bekerja di tempat yang sama sebagai karyawan baru yaitu Informan RB dengan kategori disabilitas tuna daksa. Hal ini merupakan pengalaman baru yang pernah dialami informan AF sebelumnya selama dia bekerja. Beliau cukup merespon teman barunya dengan baik, kebetulan pada saat itu informan AF bekerja satu shift dengan Informan RB dan beliau menerima dengan baik temannya tersebut. Kebetulan Informan AF berteman dengan karyawan penyandang disabilitas tuna daksa yaitu pada tangan sebelah kanan mengalami cacat sejak dari lahir. Informan AF banyak berinteraksi

dengan Informan RB dengan harapan dapat menjadi teman yang akrab dan saling mendukung satu sama lain.

Berteman dengan karyawan disabilitas merupakan hal yang baru dan cukup menyenangkan karena bagi informan AF, temannya dengan penyandang disabilitas tersebut merupakan karyawan yang sangat menyenangkan untuk diajak komunikasi. Awalnya informan AF sedikit kaget bisa satu tempat kerja dengan karyawan disabilitas yang sebelumnya belum pernah beliau bayangkan, namun setelah lama kelamaan juga dapat berinteraksi dengan baik. Menurut informan AF karyawan disabilitas tersebut sangat rajin bekerja, mampu berkomunikasi dengan tim, dan seluruh staf yang lain di toko juga memaklumi kondisi yang dialami oleh informan RB. Informan AF juga menganggap bahwa karyawan disabilitas ini orang yang mudah sekali bergaul dan banyak pengalaman, karena sejak awal kenal juga tidak ada rasa canggung ataupun minder dengan karyawan yang lain. Sehingga dengan berjalannya waktu mereka dapat menjadi teman yang akrab dan dapat menjalin kerja sama yang baik. Didukung pula dengan pengalaman informan RB yang dari dulu mengikuti banyak kegiatan sosial dan karang taruna juga, hal ini menjadi pendukung untuk tidak minder saat bertemu banyak orang, bahkan dapat langsung akrab dengan semuanya.

3. Dukungan Sosial yang Diberikan Kepada Karyawan Disabilitas di Tempat Kerja

Hubungan antara informan AF dan karyawan disabilitas yaitu Informan RB merupakan teman kerja yang baik dan saling mendukung satu sama lain. Dibalik kekurangan yang dimiliki karyawan disabilitas, informan AF memberikan semangat dan dukungan positif untuk temannya tersebut sebagai teman kerja di alfamart. Pada saat awal pertama masuk kerja informan AF sebagai karyawan yang lebih dulu masuk mengajak berkenalan dan berbincang dengan karyawan disabilitas sebagai bentuk silaturahmi awal untuk membangun komunikasi yang baik. Pada saat itu mereka bekerja satu shift yang sama sehingga dapat langsung menjalin keakraban dengan baik. Mereka menjadi teman yang saling membantu ketika di tempat kerja dan mereka juga saling memberikan *support*. Dukungan dari staff lain

juga untuk karyawan disabilitas, sebagaimana disampaikan oleh informan AF “Misal nanti ada yang nggak paham langsung tanya saja jangan sungkan-sungkan” (Informan AF, 24 Juni 2022). Berdasarkan kutipan wawancara tersebut informan AF sebagai teman kerja dan beberapa staf lain memberikan kemudahan untuk karyawan disabilitas agar bertanya apabila kurang paham. Hal ini juga disampaikan oleh karyawan disabilitas yaitu informan RB “Kalau ada masalah mungkin kurang paham tanya ke staf lain atau bisa tanya ke saya saja ya mas” (Informan RB, 23 Juni 2022)

Informan AF menyampaikan pada awal-awal karyawan disabilitas bekerja, seluruh pekerjaan dilakukan dengan baik dan penuh hati hati. Walaupun karyawan disabilitas sudah mendapatkan *training* di kantor dengan baik sebelum memasuki lingkungan kerja, namun ternyata karyawan disabilitas juga pernah mengalami sedikit kebingungan dalam hal pekerjaan dan menyelesaikan jobdesk yang diberikan oleh toko seperti contohnya kurang memahami pengoperasian mesin kasir atau yang lainnya, itupun juga dia tanyakan kepada informan AF sebagai teman yang beliau kenal dengan baik dan paling akrab. Dukungan yang baik informan AF langsung memberikan bantuan kepada karyawan disabilitas, karena dirinya yang lebih berpengalaman dan lebih dahulu memasuki alfamart. Jadi sebagai karyawan lama informan AF juga tidak segan untuk memberikan penjelasan kepada karyawan disabilitas apabila ada yang dibingungkan. Selain itu informan AF juga paham bahwa temannya tersebut memiliki kekurangan yang pastinya pekerjaan yang dia lakukan tidak akan sama dengan manusia yang normal pada umumnya, sehingga membantu dengan senang hati menjadi salah satu cara informan AF untuk terus memberikan semangat kepada temannya tersebut.

Informan AF menyampaikan selama bekerja menjadi karyawan di Alfamart Tidar karyawan disabilitas juga tidak luput dari kesalahan yang juga pernah dia lakukan, bagi dia manusia tidak ada yang sempurna dan pasti bisa melakukan kesalahan. Menanggapi kesalahan tersebut seluruh karyawan di Alfamart Tidar merespon sebagai berikut:

“Itu waktu itu salah nginput data, jadi dia dikasir terus dia salah input tanya deh ke saya *mas AF kalau masalah seperti ini bagaimana ya solusinya*” ya sudah langsung saya bantu dan

memaklumi kesalahannya mas” (hasil wawancara informan, 24 Juni 2022)

Sesama karyawan mereka memaklumi kesalahan yang dilakukan karyawan disabilitas saat di tempat kerja, namun apabila kesalahan tersebut cukup berat beliau juga langsung menerima nasihat dari kepala toko ketika sedang bekerja satu shift. Hal ini diungkapkan juga oleh informan RB sebagai berikut:

“... mereka makhlumin saja, untuk responnya ya di kasih tahu begitu, biasanya yang nasihatin langsung kepala tokonya, kalau memang lagi shift yang ada kepala tokonya” (hasil wawancara informan RB, 23 Juni 2022)

Suatu hari karyawan disabilitas pernah mengangkat barang menggunakan satu tangannya, barang yang dia angkat cukup berat sehingga barang tersebut jatuh, hal tersebut diketahui oleh kepala toko sehingga dia memperoleh teguran ringan dari kepala toko untuk lebih berhati-hati dalam bekerja. Sebagai teman yang baik informan AF mengetahui hal tersebut beliau mengatakan sebagai berikut:

“tak kasih *support* begitu mas, “*mas RB pelan-pelan saja ngerjakan tugasnya supaya nggak sampai kena teguran dari kepala toko lagi*” ya ngomong begitu saja mas, dia nya juga biasa saja” (hasil wawancara informan, 24 Juni 2022)

Menanggapi pernyataan tersebut, Informan RB menyampaikan “Mereka makhlumin saja untuk responnya ya di kasih tahu begitu, biasanya yang nasihatin” (Informan RB, 23 Juni 2022)

Dukungan baik yang diperoleh dari teman kerjanya tersebut membuat karyawan disabilitas semakin bersemangat untuk bekerja dan meminimalisir kesalahan saat di tempat kerja. Dari kepala toko juga menyarankan karyawan disabilitas untuk lebih sering ditempatkan di bagian kasir karena hal ini lebih efektif sehingga dia tidak perlu banyak mengangkat barang dan bekerja sesuai dengan kemampuannya. Namun apabila ada yang membutuhkan bantuannya seperti mengangkat, bersih-bersih, atau menata barang, karyawan disabilitas juga bisa melakukannya dengan hati-hati. Ketika satu shift dengan perempuan pun karyawan disabilitas juga dipersilahkan untuk tidak menjaga kasir, karena di alfamart lebih

mengutamakan perempuan untuk ditempatkan di bagian kasir, sehingga karyawan disabilitas dapat bekerja sesuai tugas sebagai *crew store*.

Dukungan dari informan AF sangat bermanfaat, selain itu karyawan disabilitas juga mendapat dukungan yang baik dari seluruh staf ini membuat dia semakin percaya diri dan bekerja dengan baik, sehingga tidak pernah mendapat komplain dari konsumen ataupun melakukan kesalahan lagi. Informan RB juga bekerja dengan hati-hati, sehingga teman-teman juga senang dengan beliau. Beliau adalah seorang yang rajin bekerja, *friendly* dan suka bercanda, sehingga walaupun dia dikhususkan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya tidak ada yang merasa saling iri atau tidak suka dengan karyawan disabilitas tersebut, semua staff bekerja dengan baik dan komunikasi antar sesama dengan baik.

Informan AF juga menyampaikan ketika awal masuk kerja dan dalam proses adaptasi karyawan disabilitas dapat menjalin interaksi dengan baik, bersikap ramah, dan sangat responsif. Dukungan dari seluruh staf yang diberikan berupa respon yang baik terhadap karyawan disabilitas dan juga bersikap ramah. Selama masa adaptasi juga sering jalan-jalan bersama seluruh staf ketika libur kerja seperti pergi ke tempat wisata di Jember atau bahkan keluar kota seperti ke Banyuwangi. Hal tersebut juga menjadi pendukung karyawan disabilitas untuk cepat beradaptasi dengan lingkungan kerjanya dan dapat bekerja hingga saat ini.

Selain kesalahan yang pernah beliau lakukan selama bekerja informan AF juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas pernah mengalami masalah pekerjaan dan sempat mengalami disorientasi lingkungan kerja. Pada saat itu karyawan disabilitas mengalami kebingungan dalam melakukan input data pada mesin kasir. Karyawan disabilitas memiliki inisiatif untuk bertanya kepada temannya yaitu informan AF mengenai cara input data tersebut. Kemudian dengan senang hati informan AF membantu dirinya untuk menyelesaikan masalah pekerjaan yang dia hadapi pada saat itu, alhasil pekerjaan dapat selesai dengan baik dan tanpa ada masalah. Selain masalah pekerjaan yang pernah dihadapi oleh karyawan disabilitas, ternyata karyawan disabilitas juga sempat mengalami disorientasi lingkungan kerja ketika awal-awal bekerja, kondisi ini dialami tidak berlangsung lama karena dukungan teman kerja yang selalu memberikan support

system, menjalin komunikasi dan tidak membedakan dirinya. Sehingga hingga saat ini beliau masih cukup betah bekerja di alfamart, karena lingkungan kerja yang mendukung keberadaan beliau dan menerima kondisi beliau dengan baik.

Selain beberapa sikap yang diperoleh diatas karyawan disabilitas juga memperoleh saran yang dapat dimanfaatkan untuk keberlangsungan kerjanya untuk memperoleh hasil yang maksimal. Sebagai salah satu contohnya ketika awal masuk kerja di hari pertama karyawan disabilitas merasa malu dan kurang percaya diri karena masih memakai baju berwarna hitam putih ketika di tempat kerja, dan beliau malu ketika bertemu dengan teman-temannya. Pada awal-awal bekerja karyawan disabilitas juga pernah mengalami kesalahan ketika bekerja, walaupun kesalahan tersebut tidak begitu besar namun menjadi tantangan sendiri untuk dirinya. Ketika menghadapi kesalahan kecil karyawan disabilitas mendapat dukungan yang baik dari temannya yaitu informan AF. Dukungan dari informan AF juga menjadi semangat utama untuknya ketika dia pernah berbuat salah. Bentuk dukungan yang diberikan informan AF adalah sebagai berikut:

“kalau dari saya ya mungkin saran ya gini “mas RB lebih teliti lagi ya salah sedikit nggak papa yang penting nggak diulangi lagi, maklum ya manusia juga pasti pernah buat kesalahan ya kan mas” (hasil wawancara informan, 24 Juni 2022)

Informan AF memberikan keyakinan kepada karyawan disabilitas bahwa kesalahan sedikit tidak masalah asal tidak terulang lagi, selain itu informan AF juga menekankan kepada karyawan disabilitas untuk bekerja lebih teliti dan hati-hati, agar kesalahan yang sama tidak akan terulang lagi. Informan AF memberikan saran tersebut juga dengan hati-hati agar tidak sampai menyinggung perasaan temannya, sehingga mereka saling membantu dan memahami dalam hal pekerjaan. Informan AF juga menyarankan untuk selalu bertanya apabila ada yang kurang paham, seluruh staf akan dengan senang hati membantu kesulitan yang dialaminya. Pernyataan tersebut juga didukung ungkapan informan RB sebagai karyawan disabilitas sebagai berikut:

“Iyaa mereka bilang hati hati kalau kerja misal salah nggak papa yang penting nggak sampai ngulang salah lagi, saat dalam masa training awal kerja di toko mereka memberikan nasihat dengan sopan dan baik sehingga saya sendiri juga merasa enjoy

berinteraksi dengan mereka” (hasil wawancara informan RB, 23 Juni 2022)

Selain kesalahan yang pernah dilakukan karyawan disabilitas ketika di tempat kerja, karyawan disabilitas juga pernah mendapat teguran dari kepala toko ketika pernah melakukan kesalahan dalam mengangkat barang menggunakan satu tangannya dan barang tersebut terjatuh. Pada saat itu karyawan disabilitas sedang bekerja satu shift dengan kepala toko, ketika melihat hal tersebut kepala toko yang juga menjadi pengawas *crew store* ketika bekerja memberikan nasihat dan sedikit teguran kepada karyawan disabilitas untuk bekerja dengan hati-hati. Pada saat itu juga karyawan disabilitas juga sedang bekerja satu shift dengan informan AF, melihat hal tersebut informan AF memberikan saran untuk lebih hati-hati kepada karyawan disabilitas tersebut.

Bentuk dukungan berupa saran untuk hati-hati ketika melakukan pekerjaan dan tidak memasukkan ke hati apabila memperoleh teguran dari kepala toko, dan berusaha untuk tidak akan mengulangi kesalahan yang sama di kemudian hari. Teguran dari kepala toko anggap saja sebagai bahan pembelajaran baru untuk diingat terus dan di kemudian hari akan kita terapkan ketika berada di lingkungan yang baru. Teman-teman di tempat kerja juga menyarankan untuk tidak perlu terburu-buru ketika melakukan pekerjaan, mereka semua paham dengan kondisi dari informan karyawan disabilitas yang memiliki kekurangan. Sebagai teman yang baik mereka sadar bahwa karyawan disabilitas tidak bisa bekerja secepat dengan orang yang normal pada umumnya. Karyawan disabilitas juga menerima saran-saran tersebut dan tidak pernah merasa dirinya dibedakan karena memiliki kekurangan, karena support yang diberikan teman-teman disampaikan dengan nyaman dan mudah untuk diterima, sehingga tidak membuat dirinya menjadi minder atau kurang percaya diri.

Pada saat proses adaptasi informan AF juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas mengalami proses adaptasi yang cukup cepat karena dia membaur dengan seluruh staf dengan cepat dan saling akrab. Bentuk dukungan berupa saran mungkin tidak ada karena karyawan disabilitas melakukan adaptasi sendiri yang juga berasal dari diri sendiri, apabila diri sendiri mampu menerima

lingkungan sekitar dengan mudah akan melakukan adaptasi tersebut. Selain itu lingkungan kerja di Alfamart Tidar ini juga sangat baik dan mendukung, sehingga melancarkan proses adaptasi yang dilakukan oleh karyawan disabilitas. Ketika menjalankan tugasnya beliau juga pernah mengalami kebingungan dalam hal menginput data akhirnya memperoleh bantuan dari informan AF yang lebih paham menyelesaikan masalah yang dihadapi karyawan disabilitas. Informan AF meluangkan waktunya untuk membantu informan AF apabila membutuhkan bantuan. Hal ini sangat bermanfaat untuk menjadikan karyawan disabilitas lebih percaya diri lagi, menurut dia dukungan seperti ini sangat penting untuk dia dapatkan, karena terkadang banyak yang memandang sebelah mata orang-orang disabilitas seperti dirinya, namun dengan adanya dukungan lingkungan kerja yang baik dan didapatkan di alfamart sangat membantunya untuk terus berusaha bekerja dengan hati-hati dan semangat.

Menurut informan AF dalam bekerja karyawan disabilitas tersebut merupakan seorang yang rajin dan mau belajar, semangat kerjanya menjadikan kinerjanya di toko juga semakin baik, namun sebagai manusia juga tidak mungkin luput dari kesalahan dalam bekerja. Walaupun kesalahan tersebut tergolong kecil tapi terjadi di tempat kerja juga pasti akan ada dampaknya. Ketika mengetahui karyawan disabilitas melakukan kesalahan, sebagai teman yang baik informan AF memberikan dukungan berupa semangat terus untuk bekerja, dukungan dari staf lain pun juga sama, saling memberikan semangat untuk terus bekerja dengan baik. Informan AF juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas pernah memperoleh teguran dari kepala toko ketika ada ketidakmampuan dalam menyelesaikan jobdesk yang diberikan seperti contohnya kesulitan dalam mengangkat barang hingga barang tersebut terjatuh. Melihat kondisi tersebut informan AF memberikan dukungan penghargaan sebagai berikut:

"Kalau ungkapan yaa itu saja tadi mas, hati-hati jangan dimasukkan ke hati, namanya juga kerja pasti ada salahnya, kadang yang normal saja juga bisa salah jadi lebih introspeksi diri sendiri begitu mas" (hasil wawancara informan, 24 Juni 2022)

Dukungan untuk selalu hati-hati dan berusaha untuk introspeksi diri agar kesalahan yang sama tidak sampai terulang kembali dan tidak sampai mendapat teguran dari kepala toko. Hal ini juga didukung dengan ungkapan Informan RB “Yang pastinya saya selalu diberikan semangat ya, biar kerjanya baik” (Informan RB, 23 Juni 2022). Kesalahan tersebut kepala toko juga memberikan keleluasaan kepada karyawan disabilitas untuk ditempatkan di bagian kasir, hal ini juga tidak menjadikan staff lain iri mereka saling menerima dengan baik dan memahami kondisi yang dialami karyawan disabilitas. Mereka paham bahwa karyawan disabilitas hanya membutuhkan semangat dan perhatian dari lingkungannya agar bekerja dengan baik. Dukungan baik yang diberikan informan AF kepada temannya tersebut menjadikan kinerja yang diberikan untuk toko juga semakin baik, sehingga dapat melayani konsumen dengan lancar tanpa ada masalah dengan konsumen maupun dengan pekerjaan lainnya.

Ketika proses adaptasi informan AF juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas juga memperoleh dukungan penuh darinya dan seluruh staff yang ada di toko. Dukungan yang diperoleh dari teman kerja adalah karyawan disabilitas memperoleh ucapan selamat ulang tahun, ucapan ini diberikan oleh seluruh staf di toko. Ucapan tersebut terkadang disampaikan langsung di grup whatsapp atau bisa ucapan secara langsung ketika di toko. Dukungan seperti ini merupakan sesuatu yang sangat bermanfaat untuk membangun interaksi dengan sesama staff. Proses adaptasi karyawan disabilitas berlangsung dengan cepat dan tidak mengalami kendala yang berat. Hal ini juga didukung dengan karyawan disabilitas yang sudah banyak menjalin interaksi dengan banyak orang, sehingga dirasa dengan lingkungan yang baru juga tidak membutuhkan waktu yang lama untuk beradaptasi.

Walaupun pekerjaan yang dilakukan sudah berhati-hati terkadang juga masih terdapat kendala yang dihadapi di tempat kerja yaitu karyawan disabilitas mengalami masalah pekerjaan terkait dengan penginputan data, namun hal tersebut bisa diatasi dengan cara bertanya. Informan AF sebagai teman yang baik juga dengan senang hati memberikan bantuan dan menoleransi misal karyawan disabilitas melakukan kesalahan. Dari staff lain juga sama saling toleransi satu sama

lainnya, agar tetap menjalin kerja sama dengan baik. Selain beberapa kesalahan kecil yang pernah dilakukan karyawan disabilitas ketika di tempat kerja, dirinya terkadang juga sering untuk memaksakan diri tetap bekerja seperti orang normal pada umumnya. Hal tersebut sangat didukung oleh seluruh staff namun beliau juga tetap bekerja dengan hati-hati agar tidak sampai terjadi kesalahan dalam bekerja. Bentuk dukungan penghargaan yang diberikan Informan AF selalu menekankan dan mengingatkan kepada karyawan disabilitas untuk tetap selalu berada pada bagian kasir, apalagi ketika di dalam toko hanya ada sedikit orang yang shift. Itu bentuk perhatian yang bisa diberikan informan AF untuk temannya, dengan senang hati pun karyawan disabilitas mengikuti arahan yang diberikan oleh informan AF dan beliau lebih sering berada di bagian kasir.

Informan AF mengatakan bahwa semua pekerjaan dapat dilakukan ketika di toko, sebagai crew store juga harus bisa menjaga kasir, *display* produk, kebersihan dan mengangkat barang. Ketika di toko memang benar karyawan disabilitas diberikan perbedaan melihat kekurangan yang dirinya miliki, namun hal tersebut juga sudah sesuai dengan kesepakatan semua staf dan tidak ada yang merasa iri atau merasa dirugikan. Ketika melakukan pekerjaannya karyawan disabilitas bekerja dengan baik dan penuh kehati-hatian, mungkin ada sedikit salah yang wajar terjadi karena setiap manusia pasti pernah berbuat salah. Ketika mengalami kesulitan tersebut karyawan disabilitas langsung mendapat bantuan dari temannya dan karyawan disabilitas merasa sangat terbantu serta nyaman bekerja di tempat tersebut dengan lingkungan kerja yang mendukung penuh kehadirannya. Pada awal bekerja informan AF juga pernah memberikan dukungan instrumental terkait kesulitan yang dihadapi karyawan disabilitas sebagai berikut:

“... misal mas RB ada masalah ngangkat barang ya kita sesama staf bantuin kan makhlum kerja nya juga nggak sama seperti kita yang normal ya, jadi kita ringankan untuk dia kerja sesuai dengan kemampuannya” (hasil wawancara informan, 24 Juni 2022)

Sesuai kesepakatan dari toko memberikan keleluasaan karyawan disabilitas untuk bekerja sesuai dengan kemampuannya, dan tidak ada pemaksaan. Karena semua paham apabila karyawan disabilitas memaksakan pekerjaan juga tidak baik,

jika ada kesalahan juga akan lebih merepotkan. Hal ini disampaikan juga oleh karyawan disabilitas sebagai berikut:

“Benar seingat saya waktu itu masih bingung menggunakan alat di kasir itu terus langsung bantuin saya begitu diajari sampai bisa, lalu saling memberikan bantuan juga intinya mereka sangat mendukung mas” (Hasil wawancara Informan RB, 23 Juni 2022)

Walaupun karyawan disabilitas sudah bekerja dengan hati-hati tetap saja masih ada beberapa kesalahan kecil yang mengharuskan beliau mendapat teguran dari kepala toko yaitu ketika beliau sedang memilih dan memilah barang kadaluwarsa ternyata ada kekeliruan sehingga dia mendapat teguran dari kepala toko. Mengatasi permasalahan tersebut terdapat cara yang dilakukan kepala toko sebagai berikut:

“... dari kepala toko sendiri juga sudah memberikan jobdesk masing-masing hanya saja misal ada kerjaan yang belum selesai kita ya wajib bantu. Kalau melihat mas RB buat salah dan ditegur ya sudah tetap lanjut pekerjaannya tapi ya tetap sesuai dengan kemampuan dia mas” (hasil wawancara informan, 24 Juni 2022)

Kepala toko memberikan jobdesk pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan disabilitas, ketika mendapat teguran karyawan disabilitas juga mampu menerimanya dengan baik dan menjadikannya semua pelajaran agar tidak sampai terulang di kemudian hari. Karyawan disabilitas tetap melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang dia mampu dan selalu berhati-hati dalam melakukan setiap pekerjaannya. Dari informan AF sendiri juga memberikan bantuan secara langsung hingga karyawan disabilitas dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan benar tanpa melakukan kekeliruan lagi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, informan RB sebagai karyawan disabilitas yang mendapatkan dukungan menyampaikan “Waktu barang datang ya semua staff yang lagi nggak kerja langsung ngambil alih jadi misal saya salah ya sudah tetap lanjut kerja” (Informan RB, 23 Juni 2022)

Selama proses adaptasi dari karyawan disabilitas berlangsung juga mendapat dukungan lain yaitu saling menitip makan, terkadang juga keluar bersama untuk mencari makan, atau mungkin menukarkan uang. Seperti sudah terbiasa berhubungan cukup dekat dan sangat akrab walaupun terhitung belum lama

berkenalan. Karena satu sama lain saling terbuka dan saling memberikan dukungan sehingga komunikasi yang terbangun juga baik dan dapat menjalin keakraban satu sama dengan dengan cepat. Ketika mengalami disorientasi lingkungan kerja karyawan disabilitas terus melawan rasa tersebut dibuktikan dengan kinerjanya yang semakin membaik, sehingga disorientasi tidak berlangsung secara berkelanjutan. Menurut informan AF bekerja di alfamart memang capek dan ada saja pekerjaan yang setiap harinya datang, sehingga tidak sempat untuk istirahat. Namun lingkungan kerja yang mendukung tidak membuat seluruh karyawan merasa lelah bekerja di alfamart karena memiliki teman-teman yang saling memahami dan mendukung pekerjaannya. Pekerjaan yang selama ini dia lakukan tidak pernah terasa berat karena dilakukan dengan perasaan senang, nyaman, dan ikhlas.

Informan AF menyampaikan bahwa dukungan dari kelompok atau seluruh staff juga sangat berpengaruh terhadap pekerjaan. Pada awal masuk kerja seluruh staff menunjukkan rasa suka terhadap karyawan disabilitas dengan bersikap ramah dan mengajak untuk berkenalan. Melihat kondisi yang dialami karyawan disabilitas seluruh teman-temannya juga tidak ada yang merasa kaget atau penasaran dengan penyebab kondisi tersebut. Tujuan mereka untuk bekerja, saling komunikasi dengan baik, dan menjaga keakraban satu dengan lainnya. Saat awal-awal karyawan disabilitas juga dapat langsung membaur dengan seluruh staff dan menjalin keakraban dengan cepat. Hal ini juga karena karyawan disabilitas dari dulu sering berinteraksi dengan banyak orang, sehingga dengan lingkungan baru juga tidak merasa canggung. Menurut informan AF pada hari pertama masuk kerja karyawan disabilitas mendapat respon baik dimana seluruh staff di toko sangat welcome dan langsung menjalin keakraban dengan cepat, dan mampu membangun interaksi dengan baik

Ketika karyawan disabilitas melakukan kesalahan kecil, seluruh staff memberikan respon yang sama dengan yang diberikan informan AF mereka sama-sama memberikan nasihat untuk bekerja dengan hati-hati dan tidak tergesa-gesa. Seluruh staff melakukan pekerjaannya sendiri-sendiri, sehingga karyawan disabilitas melakukan kesalahan juga tidak terlalu menghiraukan, karena menurut

mereka apabila kesalahan kecil saja dan bisa diatasi sendiri tidak perlu hingga merepotkan orang banyak, mungkin karyawan disabilitas lebih banyak akan bertanya kepada informan AF sebagai teman akrabnya apabila mengalami kendala terkait dengan pekerjaannya.

Pada saat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam mendisplay produk yaitu kekeliruan memilih barang yang sudah kadaluwarsa dan menjatuhkan barang yang sedang dia angkat. Sehingga pada saat itu karyawan disabilitas memperoleh teguran dari kepala toko secara langsung yang kebetulan sedang satu shift dengan beliau. Melihat kondisi tersebut karyawan disabilitas juga mendapat dukungan kelompok sebagai berikut:

“... seluruh staf tetap mendukung dan memberikan semangat untuk mas RB agar kerjanya juga tetap baik dan kami sesama staf juga sudah memaklumi beliau ada kekurangan jadi memberikan kesempatan kerja sesuai dengan yang bisa dia kerjakan” (hasil wawancara informan, 24 Juni 2022)

Karyawan disabilitas mendapat dukungan semangat dari seluruh staff, secara keseluruhan mereka dapat memaklumi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan disabilitas, namun apabila mendapat teguran dari kepala toko merupakan resiko yang memang harus dihadapi. Hal ini juga disampaikan karyawan disabilitas yaitu informan RB “Kalau seluruh staff sama saja ya mereka jadi *support system* saya jadi nyaman” (Informan RB, 23 Juni 2022). Seluruh staff juga memberikan kesempatan kepada karyawan disabilitas untuk bekerja sesuai dengan kemampuan beliau, mereka paham bekerja menggunakan satu tangan pun juga tidak mudah, sehingga mereka sangat mengapresiasi hal tersebut. Berdasarkan kesepakatan dari kepala toko pun juga sama, sehingga karyawan disabilitas bekerja sesuai dengan kemampuannya, dan lebih baiknya apabila sering memegang bagian kasir. Bekerja di bagian kasir tidak akan membuat beliau harus berpindah tempat sehingga pekerjaan juga akan lebih efektif dan akan lebih mudah untuk melayani konsumen, selain itu staff lain juga bisa melakukan pekerjaan lain tanpa harus berpindah-pindah antara kasir dan *display* produk.

Menurut informan AF interaksi yang berjalan antara seluruh staff di toko dan karyawan disabilitas sangatlah baik, beliau mengatakan sebagai berikut:

“... kami menjalin kekeluargaan dengan baik dan akrab satu sama lain, karena ya saya dan seluruh staf di toko juga berperan untuk tetap menjalin kerja sama yang baik antar karyawan ya mas, dengan seperti itu staf satu dengan lainnya tidak merasa ada yang dibedakan ...” (hasil wawancara informan, 24 Juni 2022)

Informan AF menyampaikan bahwa seluruh karyawan dapat menjalin kekeluargaan dengan baik dan cepat akrab dengan seluruh staf tidak ada rasa saling membedakan semua dapat menerima segala kekurangan masing-masing. Hal ini juga disampaikan oleh informan RB “Kerja bareng sambil ngobrol becanda begitu, kadang nitip makanan sehingga saya tidak merasa dibedakan” (Informan RB, 23 Juni 2022). Menurut informan AF dirinya sangat mengapresiasi sikap baik dan rajin dari karyawan disabilitas, dengan segala kekurangan yang dihadapi karyawan disabilitas dia tetap tegar, percaya diri, dan mampu bergaul dengan siapa saja menyesuaikan dengan lingkungannya. Tidak semua penyandang disabilitas memiliki sikap tersebut sehingga informan AF sangat salut dengan sikap baik temannya tersebut.

Saat proses adaptasi dari karyawan disabilitas berlangsung juga mendapat dukungan penuh dari seluruh staff, semua membantunya untuk beradaptasi dengan cepat. Karyawan disabilitas dapat beradaptasi dengan baik serta menjalin komunikasi baik dengan seluruh staff. Misal karyawan disabilitas mengalami masalah bidang pekerjaan yang berhubungan dengan kasir, staf lain juga sangat responsif dan langsung membantunya. Semua tim bekerja dan saling membantu satu sama lain, hal ini juga bertujuan untuk mencapai kinerja yang baik bagi toko dan target yang diberikan perusahaan juga harus tercapai. Sedangkan ketika menghadapi disorientasi lingkungan kerja karyawan disabilitas lebih banyak curhat kepada informan AF sehingga seluruh staff tidak mengetahui hal tersebut, dan disorientasi pun juga berlangsung cepat sehingga tidak perlu banyak orang yang harus mengetahui kondisi tersebut. Terkait dalam penguasaan bidang pekerjaan informan AF memberikan tanggapan sebagai berikut:

“... semua bidang dia kuasai dari penawaran atau kasir, pramu, dan display barang juga dia lakukan dengan baik, jadi nggak ada masalah menguasai bidang, lagipula sebelum kerja ada training dulu, jadi yang lolos sudah pasti dia menguasai seluruh bidang

yang dikerjakan waktu di toko.” (hasil wawancara informan, 24 juni 2022).

Menurut informan AF selama bekerja karyawan disabilitas tidak pernah mengalami permasalahan penguasaan bidang, mungkin hanya kebingungan sedikit yang masih bisa diatasi. Selain itu ketika sebelum masuk ke toko seluruh karyawan juga sudah mendapatkan training sehingga hal tersebut dapat meminimalisir kesalahan. Menurut informan AF hasil dari seluruh dukungan yang diberikan teman kerja untuk karyawan disabilitas sangat banyak diantaranya:

“... mas RB ceria begitu tiap hari, komunikasi dengan semua staff juga lancar dan dia membaur seperti orang normal pada umumnya. Selain itu dukungan teman yang diberikan kepada mas RB ini dapat menambah baik kinerja beliau mas” (hasil wawancara informan, 24 Juni 2022)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa karyawan disabilitas sangat menikmati lingkungan kerjanya dan dapat bersikap seperti orang normal pada umumnya. Selain itu dukungan seluruh karyawan yang diberikan kepada karyawan disabilitas dapat meningkatkan kinerja beliau di tempat kerja sehingga setiap pekerjaan yang dirinya lakukan pasti akan mendapatkan hasil yang baik juga, karena memang dilakukan dengan kenyamanan lingkungan kerja. Hasil wawancara diatas juga didukung dengan ungkapan Informan RB sebagai karyawan disabilitas yang mendapatkan dukungan sosial sebagai berikut:

“Iya secara keseluruhan semua saling bantuin misal aku lagi menghadapi masalah, tapi saya juga sering tidak ada masalah pekerjaan, karena di toko ya kita saling menjalin komunikasi baik mas” (Hasil wawancara Informan RB, 23 Juni 2022)

Berdasarkan kegiatan wawancara yang telah dilakukan kepada informan AF, informan menyampaikan dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas di lingkungan kerja memberikan manfaat untuk karyawan disabilitas dan memberikan hasil yang baik yang dapat menunjang kinerjanya. Manfaat yang diperoleh meliputi dapat menunjang kinerja untuk semakin meningkat di tempat

kerja, meningkatkan semangat kerja dan rasa percaya diri, merasa dapat diterima baik oleh lingkungan kerja dan tidak mendapatkan diskriminasi. Selain membawa manfaat untuk karyawan disabilitas, dukungan dari teman-teman kerja ini juga memberikan hasil yang baik selama bekerja, hasil yang diperoleh meliputi meningkatkan rasa percaya, lebih terlihat bahagia setiap harinya, menambah relasi di lingkungan kerja, membangun lingkungan kerja yang baik, dan dapat menambah pengalaman baru.

4.1.2 Informan YW

1. Latar Belakang Kehidupan

Informan YW adalah salah satu karyawan di Alfamart Mastrip, beliau saat ini berusia 25 tahun yang berdomisili di Panti, memiliki pendidikan terakhir SMA. Informan YW saat ini bekerja di Alfamart Mastrip menjabat sebagai kepala toko, dan bergabung di Alfamart Mastrip sejak Februari tahun 2020 selama sekitar 2 tahunan. Awal mula informan YW bekerja di Alfamart adalah mengetahui info lowongan kerja dari postingan teman nya, kebetulan pada saat itu alfamart sedang membuka lowongan kerja dengan penempatan di wilayah Jember dan sekitarnya. Dari keluarganya informan YW merupakan orang pertama yang bekerja di Alfamart dan menjabat sebagai kepala toko. Sebelum bergabung di Alfamart informan YW pernah bekerja di pabrik plastik selama kurang lebih 2 tahun dan di tahun berikutnya beliau mencoba untuk berpindah tempat kerja di Alfamart. Sebelum menjadi kepala toko dirinya juga merupakan karyawan atau *crew store* biasa seperti yang lainnya, karena memiliki kinerja yang bagus sehingga beliau mendapat promosi untuk menjadi kepala toko di Alfamart Mastrip.

Saat proses rekrutmen dulu, dia jalani sama seperti dengan karyawan yang lain, dia mendaftar reguler mengikuti seluruh proses yang ada berawal dari pendaftaran lalu interview. Selanjutnya menjalani training selama satu bulan dan di umumkan lolos serta penempatan di Alfamart Mastrip. Sebagai kepala toko di Alfamart tentunya Informan YW memiliki tugas sendiri yang berbeda dengan karyawan lain di bawahnya. Tugas yang harus dijalani informan YW meliputi sebagai kepala toko dia harus mampu membangun team work yang kompak antar

sesama karyawan di Alfamart Mastrip, selanjutnya apabila ada masalah beliau menjadi penengah sekaligus menyelesaikan masalah tersebut. Informan YW juga harus memastikan karyawan menjalankan tugas dari Alfamart dengan baik dan mampu menyelesaikan seluruh tanggung jawabnya ketika di toko. Informan YW juga bertugas untuk memastikan penjualan di toko sesuai dengan target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan sekaligus information juga menjadi pengatur dalam pembagian *job desk* dan membagi shift dari seluruh staf yang berada di toko.

Selama informan YW menjadi kepala toko di Alfamart Mastrip beliau menyelesaikan tugasnya dan menjalankan tugasnya juga dengan baik dan tanpa ada masalah antar karyawan. Informan YW mengatur seluruh pembagian *jobdesk* dengan baik sehingga seluruh karyawan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang sudah diberikan oleh perusahaan. Sebagai kepala toko informan YW juga memiliki tugas dan fungsi yang sama seperti karyawan yang lain atau seperti staf biasa dia juga menjalankan tugas sebagai *crew store*. Ketika di tempat kerja dirinya juga melayani pelanggan, menjaga kasir, dan melakukan *display* produk seperti karyawan yang lain namun bedanya informan YW ini juga bertugas sebagai pengawas yang di mana ketika di toko beliau selalu mengawasi seluruh staf yang kebetulan bekerja satu shift dengan dia. Apabila dia sedang tidak satu shift dengan staf yang lain semua diserahkan kepada asistennya. Menjadi kepala toko ini beliau dijalankan dengan sepenuh hati dan dengan penuh tanggung jawab beliau yakin apabila pekerjaan tersebut dijalankan dengan hati yang tulus akan membuahkan hasil yang baik dibuktikan dengan tidak pernah ada masalah di Alfamart tersebut atau mungkin ketika ada masalah dapat diselesaikan dengan baik-baik tanpa harus merugikan salah satu pihak.

2. Hubungan informan dengan karyawan disabilitas

Ketika menjadi kepala toko di Alfamart mastrip informan YW banyak menemukan berbagai kriteria *crew store* yang berbeda-beda. Banyak berbagai sifat karyawan yang sudah dihadapi mulai dari karyawan yang rajin yang malas ataupun karyawan yang sering bolos. Alfamart mastrip memiliki salah satu karyawan dengan kategori penyandang disabilitas beliau adalah informan WR. Bertemu

dengan karyawan disabilitas merupakan kali pertama yang informan YW hadapi sebelumnya beliau belum pernah bertemu dengan penyandang disabilitas dan beliau juga tidak memiliki keluarga dengan penyandang disabilitas. Informan YW juga menyampaikan beliau tidak pernah kaget melihat ada karyawan yang bergabung di Alfamart yang sama dengan dia dengan kondisi memiliki kekurangan, Berdasarkan informasi yang disampaikan informan YW temannya tersebut tergolong penyandang disabilitas tuna daksa di mana kakinya menggunakan kaki palsu sehingga agak susah untuk berjalan dengan cepat seperti orang yang normal. Hubungan informan YW dan karyawan disabilitas adalah sebagai kepala toko dan karyawan pada awal bertemu informan YW tidak pernah merasa kaget beliau menganggapnya seperti sesuatu yang biasa karena teman dengan kondisi kekurangan mereka juga sama saja dengan yang lain hanya saja bedanya mereka punya kekurangan secara fisik.

Menurut informan YW beliau berteman baik dengan karyawan disabilitas, dirinya juga menyampaikan bahwa temannya tersebut merupakan orang yang mudah diajak untuk ngobrol sama seperti karyawan yang lain jadi sebisa mungkin informan YW juga memperlakukannya sama seperti yang lain. Menurut informan YW sebagai kepala toko dia harus menganggap semuanya sama tidak ada yang dibedakan karena apabila ada yang dibedakan akan menimbulkan iri ataupun bagian dibedakan juga akan merasa tidak enak ketika bekerja sehingga dengan tidak adanya perbedaan ini pekerjaan yang mereka selesaikan dapat dengan cepat dan mereka juga saling akrab satu sama lainnya. Bekerja di Alfamart ini harus saling membangun komunikasi baik antar staf dan saling berinteraksi dengan baik karena selain berinteraksi dengan konsumen mereka juga harus menyelesaikan tugas-tugas seperti mengatur barang dan pekerjaan tersebut tidak bisa dikerjakan sendiri harus membutuhkan kerjasama antar staf.

Karyawan disabilitas tersebut mulai bergabung pada tahun 2021 selisih 1 tahun dengan informan YW, sebagai kepala toko informan YW memang harus adil dan memperlakukan semuanya sama. Namun, ketika bertemu dengan karyawan disabilitas beliau juga memahami bahwa karyawan disabilitas di bagian kakinya sehingga dia tidak bisa banyak berjalan atau berpindah tempat secepat dengan staf

yang lain. Sebagai kepala toko beliau memberikan penjelasan kepada seluruh staf agar dapat memahami kekurangan dari karyawan disabilitas. Informan YW lebih memfokuskan karyawan disabilitas untuk bekerja di bagian kasir dengan tujuan agar tidak banyak berpindah tempat dan lebih efisien untuk bekerja. Karena di toko mereka juga tidak bekerja sendiri ada staf lain yang mampu menyelesaikan tugas-tugas seperti mendisplay produk yang kemungkinan sulit untuk karyawan disabilitas lakukan. Hal ini sudah didiskusikan oleh seluruh staf dan mereka sangat memahami serta menerima keputusan dari kepala toko.

Menurut informan YW sebagai orang yang normal kita harus mampu memahami kekurangan dari teman kita apabila teman tersebut tidak bisa melakukan pekerjaan yang sesuai dengan objek teks yang sudah diberikan oleh toko. Maka sebagai teman di tempat kerja harus mampu membantunya dan tetap menjadi teman yang baik agar menciptakan lingkungan yang nyaman sehingga teman kita tersebut nyaman dengan lingkungan yang menjadi tempat dia bekerja sehingga juga akan memperbaiki komunikasi bagi seluruh. Tujuan dari bekerja sendiri adalah untuk menyelesaikan tugas yang sudah menjadi tanggung jawab kita selain itu kita juga belajar untuk berinteraksi dengan sesama teman untuk menciptakan hubungan yang baik dan menyelesaikan tugas juga dengan baik.

3. Dukungan Sosial yang Diberikan Kepada Karyawan Disabilitas di Tempat Kerja

Informan YW menyampaikan bahwa karyawan disabilitas mengatakan bekerja di Alfamart merupakan rezeki karena dengan kondisi kekurangan dapat diterima dengan baik di perusahaan Alfamart dan dengan lingkungan kerja yang menyenangkan serta nyaman. Pada awal-awal masuk bekerja karyawan disabilitas mendapatkan sambutan yang baik dan support dari teman-temannya di lingkungan kerja. Salah satu dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas berupa perhatian dari teman kerjanya sebagai berikut:

“Teman-teman di sini *support* semua ngasih semangat kalau teman-teman di sini udah ngerti semua makanya ngasih semangat temen toko-toko lain juga sama ngasih semangat jadi udah kayak saudara...” (hasil wawancara informan, 27 Juni 2022)

Informan YW menyampaikan bahwa karyawan disabilitas mendapatkan semangat dari teman-temannya di toko dan juga dari toko yang lain ketika berkunjung juga disambut dengan baik menurut informan YW hubungan seluruh karyawan adalah seperti saudara jadi saling *support*. Hal ini juga disampaikan informan WR sebagai karyawan disabilitas yang mendapatkan dukungan sosial, informan WR menyampaikan “Karyawan disini baik-baik mas, saya selalu mendapatkan semangat jadi betah” (Informan WR, 25 Juni 2022)

Informan YW memberikan dukungan penuh untuk karyawan disabilitas selain memiliki hubungan sebagai karyawan dan kepala toko informan YW juga menjadi teman akrab karyawan disabilitas dan saling membantu. Sebagai kepala toko informan YW memberikan penjelasan kepada karyawan disabilitas ketika awal masuk bekerja. Informan YW menjelaskan tentang jobdesk yang harus dilakukan ketika di toko dan sebagai kepala toko Informan YW juga menjelaskan kalau karyawan disabilitas difokuskan di bagian penawaran karena dia memiliki kekurangan jadi untuk meminimalisir kesalahan dirinya memberikan kesempatan karyawan disabilitas untuk bekerja di kasir saja dan tidak banyak untuk bergerak. Sebagai staff karyawan disabilitas juga mematuhi peraturan diberikan kepada toko dan menerima dengan baik keputusan kepala toko karena semua untuk kebaikan di toko.

Selama di tempat kerja karyawan disabilitas bekerja dengan baik dan rajin namun karyawan disabilitas juga pernah melakukan kesalahan yaitu pada awal bekerja ketika melakukan display barang kebetulan pada saat itu yang menjalankan shift juga sedikit sehingga dia berjalan secara terburu-buru karena pada saat itu ada konsumen yang sudah menunggu di bagian kasir akhirnya ada barang yang tersenggol mengenai tangannya menyebabkan barang tersebut jatuh dan rusak. Sebagai bentuk dukungan emosional informan YW sekaligus sebagai kepala toko langsung bergegas untuk membantu karyawan disabilitas dan melayani customer yang lagi menunggu lalu dia mengangkat barang yang rusak tersebut dan staf yang lain juga membantu sebagai bentuk dukungan emosional.

Akibat kejadian tersebut informan YW sebagai teman yang baik sekaligus sebagai kepala toko tidak menegur secara kasar namun mengingatkan kepada karyawan disabilitas untuk bekerja dengan hati-hati serta bekerja sesuai dengan kemampuan. Sebagai contohnya ketika terdapat kesalahan dalam melayani konsumen mungkin bentuk respon yang diberikan informan YW adalah dengan cukup diingatkan. Cara yang dilakukan untuk mengingatkan pun juga dilakukan dengan baik dengan tujuan untuk menjaga perasaan dari karyawan disabilitas agar tidak sampai menyakiti perasaan karyawan disabilitas. Dengan mengingatkan kesalahan-kesalahan yang dilakukan karyawan disabilitas bertujuan untuk agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan lagi di kemudian hari. Dari staff yang lain juga memberikan dukungan sebagai berikut:

“Berdasarkan yang saya amati ya mereka kasih support buat mas WR untuk lebih semangat kerjanya mereka paham dan mereka mengerjakan kerjaan yang sekiranya sulit untuk dilakukan mas WR” (hasil wawancara informan, 27 Juni 2022)

Karyawan lain memberikan support dan mereka memahami bahwa karyawan disabilitas memiliki kekurangan yang tidak sama dengan yang lainnya sehingga mereka membiarkan karyawan disabilitas untuk melakukan pekerjaan yang sekiranya dia bisa dan apabila pekerjaan tersebut sulit mereka bersedia untuk membantunya sehingga suasana staff saling tolong-menolong ketika di toko. Hal ini juga disampaikan informan WR sebagai berikut:

“*Mas WR biar saya yang angkat saja mas, mas jaga di kasir saja nggak papa ..*” ya sudah saya ikutin saja, jaga kasir sesuai yang saya mampu lakukan mas” (Hasil wawancara informan WR, 25 Juni 2022)

Hal ini bertujuan untuk agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan lagi di kemudian hari dan dapat bekerja dengan baik serta karyawan disabilitas tidak sampai mendapat teguran lagi dari kepala toko. Karyawan disabilitas bekerja dengan fokus dan hati-hati setelah kejadian tersebut menyebabkan jarang melakukan kesalahan. Sehingga karyawan disabilitas tidak pernah menerima komplain dari konsumen dan dari karyawan yang lain juga tidak ada yang merasa

iri. Mengingat jobdesk yang diberikan di toko berbeda dengan staff yang lain karena pekerjaan informan YW lebih difokuskan untuk di bagian tertentu.

Informan YW juga menjelaskan terkait adaptasi dari karyawan disabilitas yang menurut dirinya dinilai adaptasi yang cukup sulit karena pekerjaan seperti mendisplay barang, merapikan barang dan kebersihan dilakukan dengan cukup lambat akibat dari kakinya yang sulit untuk berjalan cepat. Melihat kondisi tersebut informan YW sebagai kepala toko merasa iba karena setiap harinya beliau mengawasi kinerja hari informan WR sekaligus menjalankan tugasnya sebagai kepala toko yaitu mengawasi kinerja karyawan. Sehingga sebagai bentuk dukungan emosional informan YW memberikan peluang untuk karyawan disabilitas agar fokus di bagian kasir, alasan lain juga beliau sampaikan karena di toko juga harus ada target yang dicapai setiap harinya sehingga pekerjaan yang tidak bisa karyawan disabilitas lakukan dapat dilakukan oleh staf yang lain.

Selama bekerja menjadi crew store karyawan disabilitas juga menyampaikan bahwa tidak pernah mengalami masalah terkait pekerjaan, terutama di bagian kasir. Ketika karyawan disabilitas menjadi kasir tugasnya seperti kasir yang lain meliputi melayani pembeli yang akan membayar, menawarkan produk yang mungkin sedang ada promo menjaga kestabilan uang masuk dan keluar agar tidak sampai terjadi perselisihan. Selama menjadi kasir beliau mengupayakan untuk tidak sampai terjadi masalah karena menjadi kasir merupakan suatu bentuk syukur dan harus dimanfaatkan dengan baik peluang tersebut agar kinerja dari karyawan disabilitas tetap tergolong stabil.

Menurut informan YW untuk masalah pekerjaan yang dialami karyawan disabilitas cukup minim karena sudah fokus pada bagian penawaran sehingga karyawan disabilitas lebih mudah untuk melakukan pekerjaannya. Terkait dengan menguasai bidang pekerjaan menurut informan YW semua bidang pekerjaan dapat dilakukan oleh karyawan disabilitas karena sebelum masuk kerja sudah ada pelatihan selama kurang lebih 2 minggu yang pastinya apabila training tersebut gagal dia tidak bisa bekerja di Alfamart.

Pada awal-awal bekerja karyawan disabilitas sering mengalami masalah dan mengalami disorientasi lingkungan kerja di mana ada rasa takut tidak bisa bekerja

sesuai dengan ketentuan perusahaan. Dukungan yang diberikan teman kerja untuk karyawan disabilitas seperti memberi support mereka juga memberikan nasehat agar bekerja dengan hati-hati dan fokus. Teman kerja juga menjadi teman curhat apabila karyawan disabilitas ada masalah terkait dengan pekerjaan. Selain dari dukungan teman kerja juga selalu menanamkan untuk selalu semangat terus mencoba dan terus belajar hingga akhirnya terbiasa dan disorientasi terhadap lingkungan tersebut hilang dengan sendirinya serta pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan lancar sampai sekarang.

Selain karyawan disabilitas pernah mengalami disorientasi lingkungan kerja juga pernah mengalami masalah dalam menguasai bidang pekerjaan yaitu beberapa kesulitan dalam mendisplay produk namun hal tersebut sudah mendapatkan solusi dari kepala toko dan teman-teman di toko sehingga kinerja karyawan disabilitas tetap berjalan sesuai dengan apa yang dia harapkan. Informan YW juga menyampaikan bahwa dengan dukungan yang diberikan memperoleh hasil yang baik dalam menunjang kinerjanya dirinya jadi lebih percaya diri, lebih semangat dalam bekerja dan merasa diterima di lingkungan kerjanya dengan baik. Hal ini dikarenakan seluruh teman kerjanya tidak pernah membedakan karena memiliki kekurangan sehingga karyawan disabilitas merasa cepat pulih untuk kembali ke kondisi yang sebelum dia kecelakaan menjadi lebih percaya diri dan tidak malu berinteraksi dengan orang lain karena fisiknya, sehingga menurutnya dukungan dari teman kerja ini sangat bermanfaat.

Ketika bekerja informan YW juga menyampaikan mengenai dukungan seperti saran pada awal bekerja informan YW sekaligus sebagai kepala toko sudah menyarankan kepada karyawan disabilitas agar fokus pada bagian penawaran. Menurut informan YW menilai karyawan disabilitas adalah seorang rajin bekerja dan penurut, sehingga gampang untuk diatur. Selain itu karyawan disabilitas juga rajin masuk kerja, dirinya sangat paham perlu adaptasi tersendiri bagi karyawan disabilitas untuk menghadapi dunia kerja sehingga sebagai teman yang baik informan YW cukup mendukungnya saja.

Ketika karyawan disabilitas berbuat kesalahan yang tidak sengaja dia lakukan, informan YW juga memberikan saran untuk karyawan disabilitas tidak

perlu berpindah tempat yang dapat memicu kesalahan untuk kedepannya. Karyawan disabilitas pun juga dengan baik menerima nasihat tersebut dan melaksanakannya, dirinya tidak sering melakukan display produk dan menata barang, melainkan selalu berdiri di bagian kasir untuk melayani pembeli. Sehingga semua berjalan dengan baik dan normal berharap untuk selanjutnya tidak sampai banyak terjadi kesalahan untuk kedepannya.

Ketika proses adaptasi yang dialami karyawan disabilitas memang terkesan cukup lambat dan beliau harus berupaya untuk melawan rasa mindernya. Informan YW juga memberikan dukungan informasional sebagai “Saran buat kerjanya hati-hati saja pokoknya fokus dengan jobdesk yang sudah saya berikan begitu mas” (Informan YW, 27 Juni 2022). Karyawan disabilitas mendapatkan semangat, dan saran untuk merasa tidak dibedakan dengan lain, karena semua staf adalah sama yaitu sebagai manusia yang pasti memiliki kekurangan. Walaupun karyawan disabilitas merasa dibedakan namun hal tersebut adalah tuntutan pekerjaan dan semua ada alasan, sehingga perlahan proses adaptasi pun juga berjalan dengan lancar dan bekerja dengan nyaman. Hal ini didukung dengan pernyataan informan WR sebagai berikut:

“Sarannya ya jangan pernah merasa dibedakan, mereka sangat tahu kondisi kekurangan jadi jangan minder, kalau memang dalam bekerja merasa dibedakan itupun juga karena kondisi ya...” (hasil wawancara informan WR, 25 Juni 2022)

Ketika proses adaptasi berlangsung informan YW juga menyarankan untuk terus bekerja dengan hati-hati sesuai jobdesk yang sudah diberikan kepala toko, sehingga pekerjaan tersebut mudah rasanya untuk dilakukan karena tidak perlu berpindah tempat. Apabila karyawan disabilitas ingin melakukan display produk atau menata barang juga sangat dipersilahkan tetap dengan hati-hati. Ketika karyawan disabilitas mengalami disorientasi lingkungan kerja juga mendapat dukungan berupa semangat dari informan YW dan seluruh staf yang lain, mereka mengupayakan untuk selalu berusaha menciptakan kerja tim yang baik demi kenyamanan semua staf dan konsumen yang kita layani setiap harinya. Terkait dengan masalah pekerjaan yang dialami seperti sulit untuk bergerak cepat saat mendisplay produk dan menata barang sudah mendapatkan solusi yang terbaik dan

beliau juga menjalankannya dengan nyaman hingga saat ini tetap betah bekerja di alfamart.

Ketika karyawan disabilitas melakukan kesalahan bentuk dukungan yang informan YW berikan adalah tidak menegurnya secara langsung atau tidak langsung dimarahi karena hal tersebut akan dapat menyakiti perasaan karyawan disabilitas. Sebagai teman yang baik dan kepala toko informan YW sadar bahwa manusia pasti bisa melakukan kesalahan jadi dia memaklumi apabila karyawan disabilitas melakukan kesalahan, karena memang dia berbeda dengan karyawan yang lain yang normal. Melihat karyawan disabilitas diberikan arahan oleh kepala toko staf yang lain berusaha untuk memberikan ketenangan kepada karyawan disabilitas bahwa bentuk teguran tersebut merupakan tujuan yang baik untuk menunjang keberlangsungan kinerjanya di tempat kerja, jadi mereka sangat berharap apabila informan menerima teguran lagi dari kepala toko pun dapat menerimanya dengan baik. Informan YW juga menyampaikan terkait dukungan yang diberikan staf lain sebagai berikut:

“Mereka berusaha membuat paham mas WR bahwa bentuk teguran tersebut merupakan tujuan yang baik untuk keberlangsungan kinerjanya saat bekerja, jadi mas WR menerima dengan baik” (hasil wawancara informan, 27 Juni 2022)

Karyawan disabilitas juga mampu menerimanya dengan baik karena mendapat teguran atau nasehat itu adalah hal yang sangat wajar di tempat kerja. Hal ini didukung pula oleh ungkapan Informan WR bahwa “Kalau saya mendapat teguran ya itu sudah sewajarnya jadi sabar” (Informan WR, 25 Juni 2022). Informan YW juga menyampaikan seluruh staf dapat memahami kondisi tersebut sehingga respon dari seluruh staf juga sangat baik dan mereka tidak ada yang iri dengan perbedaan tersebut. Pada saat proses adaptasi yang dilakukan karyawan disabilitas ketika awal-awal bekerja beliau mendapatkan dukungan dari informan YW sebagai temannya sebagai berikut:

“Yaa misal kerjanya bagus diapresiasi dengan bentuk pujian begitu mas, karena ya saya paham proses pemulihan mas WR untuk menerima kondisinya juga nggak sebentar jadi perlu diberikan pujian-pujian kecil seperti itu mas” (hasil wawancara informan, 27 Juni 2022)

Informan YW sangat mengapresiasi semua kinerja yang dilakukan karyawan disabilitas, dirinya juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas merupakan orang yang sangat rajin di tempat kerja dan mudah sekali untuk diatur sehingga hal tersebut menyebabkan karyawan disabilitas banyak disukai oleh staf lain dan dapat membaaur dengan cepat di lingkungan kerjanya. Menurut informan YW banyak apresiasi yang diberikan untuk karyawan disabilitas hal ini dapat meningkatkan semangat karyawan disabilitas dalam bekerja. Selama proses adaptasi informan WR juga menyampaikan bahwa mendapatkan dukungan penuh dari teman-temannya sebagai contohnya adalah sebagai berikut:

“Mungkin main bareng begitu mas, kayak ngopi di luar kerja atau waktu lagi libur bareng mas, nah itu manfaatnya juga membuat saya semakin terbiasa dengan kondisi,” (hasil wawancara Informan WR, 25 Juni 2022)

Dukungan yang beliau dapatkan di tempat kerja menyebabkan beliau bekerja semakin baik sehingga jarang sekali mengalami masalah kerjaan atau masalah terhadap penguasaan bidang pekerjaan. Setiap harinya karyawan disabilitas semakin semangat kerja dan merasa diterima di lingkungan kerjanya, merasa dihargai dan beliau senang mendapatkan pujian-pujian kecil apabila beliau bekerja dengan baik. Hal tersebut menjadikan beliau semakin semangat bekerja dan tidak pernah ragu untuk terus melangkah walaupun karyawan disabilitas memiliki kekurangan namun hal tersebut tidak menjadi penghalang untuk terus mencoba. Informan YW juga menyampaikan karyawan disabilitas mendapatkan dukungan bersifat langsung dilakukan oleh teman kerja atau dilakukan oleh staf lain di tempat kerja. Pada awal-awal masuk bekerja karyawan disabilitas mendapatkan dukungan sebagai berikut:

“Saya atur untuk dia fokus bagian kasiran terus ya, kalau dia disuruh bantu kayak mendisplay kayak kerapian otomatis kan dia jalan mas jalan begitu, jadi bedanya kalau kayak personel yang normal itu dia bisa balik habis display langsung layanan customer dia posisi agak jauh dia bisa lari, kalau kayak WR kan nggak bisa mas” (hasil wawancara informan, 27 Juni 2022)

Informasi YW memberikan arahan untuk karyawan disabilitas lebih fokus pada bagian kasir karena apabila melakukan display barang atau kerapian otomatis akan berjalan menggunakan kakinya yang cukup lambat. Sehingga untuk lebih efektifnya karena dengan cara tersebut pekerjaan akan lebih cepat selesai dan memenuhi target dari perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, informan WR menyampaikan sebagai berikut:

“Saya lebih sering itu mas ya ditempatkan di kasir itu, kalau ngangkat saya jarang yang ngangkat pasti yang mampu saja. Tapi kadang kalau barangnya berat ya saya nggak bantuin, saya bantu angkat barang yang ringan” (Informan WR, 25 Juni 2022)

Saat melakukan kesalahan di tempat kerja karyawan disabilitas mendapatkan dukungan secara langsung dibantu hingga masalah tersebut dapat diselesaikan, informan YW menilai menilai seluruh staf di toko sama seperti keluarga yaitu saling tolong-menolong satu dengan lainnya. Informan YW juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas adalah orang yang rajin dan pekerjaannya bagus.

Ketika ada salah satu staf yang melihat karyawan disabilitas mengalami kesulitan dan mendapatkan teguran dari kepala toko, staf yang lain selalu berupaya untuk memberikan bantuan agar informan tidak merasa kesulitan mereka mengupayakan untuk selalu menemani karyawan disabilitas agar tidak merasa sendiri, dan mereka membantu sesuai dengan kesulitan yang dihadapi. Menurut Informan YW mendapatkan dukungan yang baik menjadikan karyawan disabilitas lebih semangat bekerja dan terus belajar. Karyawan disabilitas juga terasa lebih percaya diri dengan adanya dukungan-dukungan yang diberikan oleh teman kerjanya serta beliau sangat berupaya untuk tidak melakukan kesalahan-kesalahan kecil ketika di tempat kerja agar tidak banyak merepotkan orang lain.

Dukungan ini karyawan disabilitas merasa sangat terbantu dan pekerja yang dilakukan di toko menjadi lebih efisien apabila menjaga di bagian kasir mereka staf lain yang melakukan display produk, menata barang, atau melakukan kebersihan toko. Ketika proses adaptasi karyawan disabilitas juga mendapat dukungan lain dari teman kerjanya dan seluruh staff di toko, bentuk dukungan yang diberikan adalah ketika karyawan disabilitas sedang berulang tahun seluruh staf memberikan

perayaan kecil-kecilan untuk memberikan selamat kepada karyawan disabilitas hal ini pun juga dilakukan kepada staf yang lain. Hal ini bertujuan untuk merekatkan tali persaudaraan satu sama lain karena menurut informasi ulang tahun adalah momen yang sangat berharga dan patut untuk diapresiasi.

Informan YW menyampaikan selama proses adaptasi karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan contohnya ketika karyawan disabilitas belum sarapan mereka menawarkan untuk menitip makanan atau dibelikan makan karena mereka paham bahwa karyawan disabilitas sulit untuk berjalan cepat sehingga mereka memberikan bantuan. Sehingga proses adaptasi karyawan disabilitas terasa cukup lancar walaupun terdapat beberapa kendala yang di awal dilakukan yang pastinya semakin ke depan berharap tidak ada kesalahan-kesalahan yang dihadapi ketika bekerja.

Informan YW menyampaikan bahwa saat ini masalah pekerjaan yang dihadapi karyawan disabilitas sudah berkurang karena karyawan disabilitas juga sudah bekerja cukup lama dan semakin berhati-hati dalam melakukan pekerjaannya sehingga lebih fokus bekerja dan kesulitan-kesulitan tersebut jarang terjadi. Menurut informan YW dukungan yang diberikan kepada karyawan disabilitas sangat bermanfaat dan sangat berpengaruh terhadap kinerjanya ketika di tempat kerja berbeda dengan pada awal-awal yang banyak melakukan kesalahan-kesalahan semakin hari kesalahan tersebut semakin berkurang. Hal ini menunjukkan bahwa hasil dari dukungan sosial teman kerja ini sangat bermanfaat untuk karyawan disabilitas sehingga pekerja dijalankan dengan enjoy untuk saling berinteraksi dengan teman kerja semua staf dan berkomunikasi baik di lingkungan kerja maupun ketika kita sedang berada di luar lingkungan kerja.

Selain memberikan beberapa dukungan yang sudah dijelaskan oleh informan YW, bentuk dukungan yang lain yaitu adalah dukungan yang berasal dari seluruh staf di toko. Dukungan kelompok ini ditujukan untuk karyawan disabilitas agar dapat bekerja dengan baik. Pada awal-awal bekerja dukungan dari staf lain adalah menerima dan memahami hal ini disampaikan oleh informan YW sebagai kepala toko. Informan YW Juga menyampaikan kepada teman-temannya sebagai berikut:

“kita yang lebih sempurna ya sudah jangan ngiri dengan apa namanya anggap saja kurang dari kita, kalau kamu masih iri dengan pekerjaan dia berarti kamu lebih parah sama yang disabilitas” (hasil wawancara informan, 27 Juni 2022)

Informan YW sudah menekankan untuk sebagai orang yang normal yang tidak ada kekurangan kita jangan iri apabila kita masih iri akan jauh lebih parah dari yang disabilitas titik seluruh staf juga mampu memahami rasa nasihat yang diberikan dari kepala toko dan mereka menerimanya dengan baik. informan YW juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas sangat penurut dan mau diatur dengan baik. Selain itu untuk pembagian shift pun juga tidak ada beda beliau membaginya dengan sama seperti seluruh staf yang lain belum menganggap apabila nanti shift yang dibagi berbeda akan menimbulkan ketidakadilan dan pastinya ada yang iri.

Informan YW menyampaikan ketika melihat teman kerjanya mendapat teguran dari dirinya staff yang lain pun juga langsung merespon dengan baik dengan memberikan semangat perhatian dan lain-lain. Begitu pula dilakukan dengan karyawan disabilitas yang pastinya mendapatkan respon yang baik dari teman-temannya di toko. Menurut informan YW dukungan dari teman kerja ini sangat berperan aktif dalam keberlangsungan kinerjanya di toko adanya teman kerja yang sangat suportif dengan memberikan dukungan berupa semangat kepada karyawan disabilitas yang mereka dapat dikatakan berbeda dengan orang yang normal pada umumnya. Selain itu peran mereka juga menjadikan karyawan disabilitas merasa diterima baik di lingkungan kerjanya dibuktikan dengan peningkatan kinerja dari informal yang semakin baik dan beliau tidak pernah menerima komplain dari konsumen selama menjadi kasir. Hal ini tentunya berdampak positif dengan peningkatan kinerja toko sehingga target yang harus dicapai pun juga akan semakin mudah untuk dilakukan di setiap harinya. Kerjasama antar tim yang baik menciptakan dampak positif yang bermanfaat untuk diri sendiri dan juga untuk lingkungan sekitar.

Informan YW juga menyampaikan bahwa seluruh staf menerima dengan baik proses adaptasi yang dilakukan karyawan disabilitas mereka sangat mendukung walaupun di awal-awal mengalami beberapa kesalahan dan kesulitan

lama-lama juga akan terbiasa dan kesalahan-kesalahan tersebut juga semakin hilang sampai sekarang jarang melakukan kesalahan. Terkait dengan masalah disorientasi lingkungan karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan kelompok di mana mereka sangat memahami bahwa karyawan disabilitas butuh proses untuk memahami kondisi lingkungan kerja sehingga mereka dengan senang hati memberikan pengarahan apabila karyawan disabilitas memiliki masalah terhadap pekerjaannya.

4.1.3 Informan AP

1. Latar Belakang Kehidupan

Salah satu karyawan non disabilitas yang bekerja di Alfamart Hos Cokroaminoto adalah informan AP, saat ini informan AP berusia 21 tahun, beliau berdomisili di daerah Jl. Gajah Mada, Jember. Informan AP memiliki pendidikan terakhir SMA, saat ini bekerja di Alfamart Hos Cokroaminoto sebagai *crew Store*. Informan AP bergabung di alfamart sejak tahun 2020, dirinya mendapatkan informasi lowongan kerja di Alfamart dengan penempatan wilayah Jember dari temannya yang kebetulan bekerja di alfamart. Selanjutnya dia mencoba untuk mendaftar melalui jalur reguler pada gelombang tersebut sesuai dengan lowongan yang tersedia. Informan AP memiliki pengalaman kerja yaitu sebelum bekerja di Alfamart beliau bekerja sebagai pengusaha katering bersama orang tuanya. Untuk seleksi yang dijalani informan AP ketika mendaftar di alfamart sama seperti yang lainnya berawal dari mendaftar dengan mengisi form pendaftaran selanjutnya pada waktu itu informan AP menunggu sekitar satu bulan dan dia mendapat panggilan untuk interview, setelah itu pengumuman lolos. Setelah pengumuman lolos seleksi informan AP menjalani training selama dua minggu, dan dinyatakan lulus. Selanjutnya informan AP penempatan di Alfamart Gajah Mada 3 hingga pada tahun 2021 beliau dipindahkan di Alfamart Hos Cokroaminoto hingga saat ini.

Menurut informan AP bekerja di alfamart cukup menyenangkan bahkan beliau memiliki dua kali pengalaman kerja dimana sebelumnya dirinya ditempatkan di Alfamart Gajah Mada 3 dan selanjutnya di Alfamart Hos Cokroaminoto, hal ini bermanfaat untuk menambah koneksinya dan mencari pengalaman baru di dunia

kerja. Selama bekerja beliau banyak bertemu orang-orang baru, beliau menyampaikan berdasarkan sharing dari teman-temannya mencari pekerjaan sangat susah, sehingga apabila dapat pekerjaan yang baik alangkah baiknya untuk disyukuri. Di Alfamart Hos Cokroaminoto ini memiliki banyak karyawan yang terdiri dari laki-laki dan perempuan, berdasarkan informasi yang disampaikan informan AP, dirinya memiliki teman dengan kategori disabilitas. Informan AP pun juga baru mengetahui apabila di alfamart menerima karyawan dengan kondisi disabilitas. Sedangkan sewaktu dirinya mengikuti proses rekrutmen di alfamart pada saat itu tidak bertemu dengan karyawan disabilitas. Informan AP cukup salut dengan karyawan disabilitas yang masih semangat untuk bekerja dan mau bersosialisasi tanpa rasa malu dengan dunia kerja.

2. Hubungan informan dengan karyawan disabilitas

Alfamart Hos Cokroaminoto memiliki beberapa karyawan salah satunya adalah karyawan disabilitas. Karyawan tersebut merupakan pindahan dari Alfamart Gajah Mada 3 dan saat ini bekerja dengan informan AP di Alfamart yang sama. Karyawan disabilitas tersebut adalah informan IR, dia merupakan *Assistant Chief of Store* atau asisten kepala toko di Alfamart Hos Cokroaminoto. Informan AP merupakan teman baik dari karyawan disabilitas selama bekerja di Alfamart. Sewaktu bekerja di Alfamart Gajah Mada 3 mereka sudah berteman baik, hingga pada akhirnya satu bulan setelah informan AP dipindahkan ternyata informan IR juga ikut dipindahkan di tempat kerja yang sama. Informan AP banyak membantu informan IR dalam hal pekerjaannya, walaupun informan IR sebagai asisten kepala toko yang memang memiliki jabatan lebih tinggi dari informan AP, namun mereka tetap seperti biasa saling membantu tanpa membedakan antara karyawan biasa dan atasan. Pada waktu informan AP bertemu informan IR pertama kali, beliau cukup kaget karena sebelumnya informan AP belum pernah bertemu dengan orang disabilitas di lingkungannya. Bahkan keluarga dari informan AP juga tidak ada yang tergolong disabilitas.

Informan AP menyampaikan pada awal bertemu informan IR beliau benar-benar penasaran dengan kondisinya tersebut. Kebetulan informan IR memiliki

kekurangan pada kakinya yang susah dibuat berjalan dan termasuk disabilitas tuna daksa. Informan AP memberanikan diri untuk bertanya mengenai kekurangan dari karyawan disabilitas, lalu dirinya menerima penjelasan bahwa kondisi tersebut sudah dialami sejak lahir. Selama di tempat kerja yang baru informan AP banyak berinteraksi dengan informan IR, mereka saling membantu satu sama lain dalam hal pekerjaan. Mereka memiliki hubungan yang baik dan saling menciptakan komunikasi yang baik pula. Menurut informan AP walaupun memiliki kekurangan namun informan IR tidak pernah merasa minder dan tetap percaya diri. Di tempat kerja yang baru informan IR juga cepat membaur dengan seluruh karyawan di toko.

3. Dukungan Sosial yang Diberikan Kepada Karyawan Disabilitas di Tempat Kerja

Pada awal-awal bekerja karyawan disabilitas lebih banyak berinteraksi dengan informan AP karena mereka sudah berkenalan sejak lama di tempat bekerja sebelumnya. Berdasarkan informasi yang disampaikan informan AP waktu awal-awal karyawan disabilitas bekerja teman-teman di toko banyak bertanya mengenai penyebab kaki dari karyawan disabilitas mengapa bisa seperti demikian dan Informan AP pun menjelaskan bahwa kondisi tersebut sudah sejak lahir dan mereka mampu memahami kondisi karyawan disabilitas dengan baik tanpa membedakan.

Menurut informan AP di hari pertama kerja karyawan disabilitas cukup canggung dengan teman-teman barunya karena pada saat itu mereka mengetahui bahwa karyawan disabilitas tersebut adalah asisten kepala toko sehingga mereka menganggap bahwa sama seperti kepala toko harus dihormati dan mereka harus sopan. Namun seiring berjalannya waktu setelah mengenal lebih dalam karyawan disabilitas teman-temannya menjadi lebih akrab dan mereka banyak bercanda di tempat kerja. Menurut Informan AP di hari pertama karyawan disabilitas masuk kerja yang pastinya dia perlu beradaptasi dengan lingkungan yang baru namun informan apa menyampaikan bahwa informasi aktif dan cepat akrab dengan teman-teman sebagai bentuk dukungan emosional dari teman-temannya informal mendapatkan sambutan yang baik dan mereka sangat welcome dengan

keberadaannya. Teman-teman di toko tidak membeda-bedakan walaupun karyawan disabilitas memiliki kekurangan tetapi mereka menerimanya dengan baik selain itu alasan yang lain karyawan disabilitas merupakan asisten kepala toko sehingga dia sangat dihormati sebagai bentuk dukungan emosional dari teman-teman di toko.

Informan AP menyampaikan selama menjadi staff di Alfamart Hos Cokroaminoto karyawan disabilitas juga pernah melakukan kesalahan, walaupun kesalahan tersebut bukan seutuhnya yang melakukan adalah karyawan disabilitas tersebut. Pada saat itu informan AP bekerja satu shift dengan karyawan disabilitas, sebagai asisten kepala toko yang bertugas untuk melakukan pengecekan data dan pencatatan terhadap uang yang masuk saat pergantian shift, lalu salah satu crew store yang bertugas pada bagian kasir melakukan kesalahan sehingga terjadi selisih antara data yang diberikan. Karena karyawan disabilitas kurang teliti dalam melakukan pengecekan akhirnya kesalahan tersebut terjadi lalu mengalami kepanikan dan harus mengganti uang yang sudah hilang.

Akibat dari kesalahan tersebut karyawan disabilitas mendapatkan teguran dari kepala toko untuk dia lebih fokus lagi dalam melakukan tugasnya sebagai asisten kepala toko. Walaupun karyawan disabilitas melakukan kesalahan namun beliau mendapatkan dukungan penuh atau simpati dari teman kerjanya yaitu Informan AP untuk dukungan yang diberikan informan AP adalah sebagai berikut:

“... ikut simpati mas, terus bantuin buat ngecheck ulang hasil perhitungan transaksinya, ternyata benar salah itu memberikan mas IR semangat agar nggak merasa sangat bersalah ...” (hasil wawancara informan, 1 Juli 2022)

Sebagai teman kerja yang baik informan AP memberikan bantuan semangat dan membantu mempermudah untuk menyelesaikan masalah yang terjadi, informan AP juga menyampaikan mereka sempat merasa cemas karena terjadi kesalahan tersebut namun mereka juga berpikir bahwa pekerjaan tidak ada yang sempurna dan pasti ada kesalahan. Hal ini juga didukung oleh ungkapan Informan IR “mereka ikut cemas, karena namanya juga kerja mas nggak mungkin kalau nggak ada salah ya mas” (Informan IR, 28 Juni 2022)

Informan AP menyampaikan bahwa selama bekerja karyawan disabilitas tidak pernah mendapatkan teguran dari kepala toko karena merupakan asisten kepala toko yang tugasnya menggantikan kepala toko ketika tidak ada. Sehingga karyawan disabilitas sangat meminimalisir kesalahan yang membuat dia ditegur oleh kepala toko. Terkait hubungan dengan kepala toko yang terjadi pada karyawan disabilitas, informan AP menyampaikan sebagai berikut:

“... kepala toko sangat baik dengan mas IR dan beliau juga sebagai asisten kepala toko ya jadi pastinya mereka kerja bareng dan diskusi bersama juga mas. Mungkin itu kepada toko menyarankan untuk mas IR lebih fokus di bagian penawaran agar lebih mempermudah juga melakukan pekerjaan” (hasil wawancara informan AP, 1 Juli 2022)

Menurut informan AP sikap kepala toko sangat baik kepada karyawan disabilitas sehingga mereka dapat bekerja bersama dan menyelesaikan tugas-tugas yang sudah diberikan perusahaan. Hal ini didukung oleh ungkapan Informan IR sebagai berikut:

“Saya sendiri sebagai asisten kepala toko ya jadi tugasnya buat menggantikan apabila kepala toko nggak ada, sehingga saya meminimalisir kesalahan yang membuat saya ditegur ...” (Informan IR, 28 Juni 2022)

Selama proses adaptasi karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan dari informan AP sebagai teman kerjanya. Menurut informan AP adaptasi yang dilakukan karyawan disabilitas sangat cepat dan mudah membaur dengan seluruh crew di toko. Informan AP juga menyampaikan bahwa bentuk dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas selama adaptasi adalah sebagai berikut:

“... menciptakan komunikasi yang lancar mas, dengan komunikasi yang baik mereka karyawan disabilitas yang jumlahnya hanya sedikit di toko menjadi lebih terbuka untuk berinteraksi dan bisa juga memberikan opini maupun solusi ketika kedepannya di toko menghadapi masalah tertentu dan mengupayakan untuk saling mendengarkan itu yang saya lakukan untuk mas IR” (hasil wawancara informan AP, 1 Juli 2022)

Informan AP membangun komunikasi yang baik, sehingga karyawan disabilitas cepat beradaptasi di lingkungan Alfamart Hos Cokroaminoto dan dapat membaaur dengan staf yang lain. Hal ini didukung ungkapan Informan IR yang menyampaikan “Dari awal masuk disini lalu adaptasi dikit hingga saat ini mereka perhatian dengan saya mas” (Informan IR, 28 Juni 2022).

Selama di lingkungan kerja menurut informan AP, karyawan disabilitas tidak pernah memiliki masalah dalam pekerjaan karena karyawan disabilitas bekerja dengan hati-hati dan bekerja dengan sangat profesional sesuai dengan tugas-tugasnya yang diberikan oleh toko. Selain itu karyawan disabilitas juga tidak mengalami disorientasi terhadap lingkungan kerja karena pada awal-awal bekerja langsung akrab dengan seluruh *crew store* yang berada di lingkungan kerja tersebut sehingga tidak mengalami disorientasi. Terkait dengan kesulitan dalam menguasai bidang pekerjaan menurut informan AP tidak pernah ada masalah dengan karyawan disabilitas, karena sudah menjalani training dengan baik apabila training tersebut gagal pastinya tidak lolos menjadi karyawan Alfamart sehingga sudah cukup mampu menguasai bidang pekerjaan yang ditugaskan. Informan AP juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas tidak mengalami disorientasi lingkungan kerja. Hal ini terlihat bahwa karyawan disabilitas cepat akrab dengan lingkungan baru nya dan dapat berinteraksi dengan seluruh karyawan di lingkungan kerjanya dengan baik.

Terkait dengan kesalahan yang terjadi pada karyawan disabilitas, juga mendapatkan dukungan dari informan AP berupa saran yaitu untuk lebih fokus dalam pekerjaan agar tidak terjadi kesalahan untuk kedua kalinya, teman-teman yang lain pun juga saling menyarankan untuk semuanya lebih teliti lagi saat bekerja sebaiknya bekerja tersebut boleh bersantai namun juga tetap serius dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Pada waktu terjadi kesalahan tersebut informan AP menyadari bahwa kemungkinan pada waktu terjadi kesalahan memang karyawan disabilitas kurang fokus sehingga terjadi kesalahan dalam transaksi karena dilihat dari pengalaman-pengalaman yang sebelumnya karyawan disabilitas memang tidak pernah berbuat kesalahan, dan kesalahan ini merupakan kali pertama yang terjadi di Alfamart ketika bekerja. Terkait teguran dari kepala

toko informan AP menyampaikan bahwa karyawan disabilitas bekerja sangat rajin dan aktif masuk kerja sehingga dia tidak pernah menerima teguran dari kepala toko.

Selama proses adaptasi yang dilakukan karyawan disabilitas mendapatkan dukungan berupa saran untuk tidak sungkan bertanya kepada yang lain walaupun karyawan disabilitas sudah lebih berpengalaman karena mengingat jabatan yang lebih tinggi namun staff lain pun sangat *welcome* apabila karyawan disabilitas mengalami masalah dan butuh bantuan dari staf yang lain dan mereka pun juga dengan senang hati langsung membantu karyawan disabilitas apabila mengalami kesulitan. Menurut informan AP beliau sering mengawasi karyawan disabilitas dalam kerja menurutnya karyawan disabilitas bekerja dengan sangat hati-hati dan jarang sekali mengalami kesalahan, beliau juga datang tepat waktu sehingga seluruh staff juga sangat menghormati beliau sebagai asisten kepala toko. Karena kemungkinan karyawan disabilitas belajar dari kesalahan-kesalahan yang sebelumnya telah dilakukan dan beliau sangat profesional sehingga tidak mengalami masalah-masalah pekerjaan.

Ketika mengalami disorientasi lingkungan kerja karyawan disabilitas mendapatkan dukungan informasional berupa saran agar bertanya kepada karyawan yang lain ketika beliau kurang paham dengan yang beliau lakukan, seperti sistem kerja yang ada di lingkungan kerja. Walaupun sistem kerja yang sama saja dengan yang lain namun pastinya ada perbedaan sehingga perlu untuk bertanya. Selain itu karyawan disabilitas juga dipersilahkan untuk curhat apabila ada masalah. Informan AP juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan berupa sikap dari teman-teman yang baik yang sangat menghargai keberadaan beliau sehingga beliau merasa diterima dengan baik di lingkungan kerjanya. Dukungan yang diberikan saat awal-awal masuk pekerja adalah sebagai berikut:

”Awal masuk ya menyapa dia dan staf lain juga seperti itu mas, terus kenalan tanya-tanya begitu ngobrol dan menciptakan suasana yang nyaman agar beliaunya juga tetap nyaman” (hasil wawancara informan, 1 Juli 2022)

Awal-awal staf lain mengajak untuk perkenalan karena memang karyawan disabilitas merupakan asisten kepala toko selanjutnya mereka banyak mengobrol

dan akhirnya saling memahami kondisi. Hal ini juga diungkapkan informan IR sebagai karyawan disabilitas, informan IR menyampaikan sebagai berikut:

“saya kenalan dengan teman-teman lain terus ngobrol banyak, akhirnya mereka paham dengan kondisi saya, dan tidak banyak membiarkan saya untuk banyak jalan untuk pindah-pindah begitu mas” (Hasil wawancara Informan IR, 28 Juni 2022)

Informan AP juga menyampaikan terkait pada awal masuk kerja karyawan disabilitas sering menyapa dan berusaha untuk menciptakan suasana yang nyaman agar memberikan kesan pertama yang baik di lingkungan kerja barunya. Bentuk dukungan yang diberikan kepada karyawan disabilitas adalah seperti banyak mengajak berinteraksi. Menurut informan AP sikap yang diberikan karyawan disabilitas sangat berbeda ketika dia bekerja di Alfamart Gajah Mada 3, informan AP menyampaikan sebagai berikut:

“... beliau punya kekurangan mas, pasti di awal kerja juga agak minder. Dulu sewaktu di Alfa Gajah Mada juga begitu awalnya mas IR terkesan pendiam begitu, namun setelah akrab juga sangat friendly sama semuanya, dan begitu pula waktu awal masuk di Alfamart Hos Cokro ...” (hasil wawancara Informan, 1 Juli 2022)

Menurut informasi AP teman kerjanya tersebut lebih nyaman di Alfamart Hos Cokroaminoto karena sewaktu di Alfamart Gajah Mada 3 karyawan disabilitas lebih terkesan pendiam sedangkan di Alfamart Hos Cokroaminoto banyak berinteraksi dengan teman-temannya dan lebih cepat akrab dengan lingkungan kerjanya. Pernyataan tersebut didukung oleh ungkapan informan IR sebagai berikut:

“Betul mas, sewaktu saya di alfamart sebelumnya lebih sibuk sehingga kurang berbaur dengan lainnya sehingga terkesan kurang akrab berbeda ketika di alfamart yang baru ini” (Hasil wawancara Informan IR, 28 Juni 2022)

Hal ini menunjukkan bahwa di awal bekerja merupakan hal yang baik untuk karyawan disabilitas dan mengenal lingkungan kerjanya. Terkait kesalahan karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan dari teman kerjanya. Berdasarkan informasi yang disampaikan informan AP bentuk dukungan yang diberikan adalah sebagai berikut:

“...pastinya kasih *support* buat beliau takutnya dengan terjadinya kesalahan tersebut mas nya jadi minder terus nggak semangat kerjanya, tapi alhamdulillah mas nya sampai saat ini nggak pernah buat kesalahan lagi” (hasil wawancara informan, 1 Juli 2022).

Informan AP memberikan dukungan berupa semangat untuk karyawan disabilitas agar temannya tersebut tidak sampai melakukan kesalahan. Hal ini didukung dengan ungkapan Informan IR sebagai berikut:

“Dukungannya ya menenangkan, sempat panik juga hanya saja ya nggak lama karena mereka nggak langsung menyalahkan saya begitu saja mas” (Hasil wawancara Informan IR, 28 Juni 2022)

Selama proses adaptasi informan AP juga memberikan berupa dukungan sebagai berikut:

“... memberikan kesempatan mas IR beradaptasi dengan caranya sendiri, ya pasti setiap orang itu proses adaptasinya beda ya beliau tergolong cepat adaptasi dengan lainnya, karena saya ataupun crew yang lain juga memberikan ruang atau kebebasan untuk mas IR” (hasil wawancara informan, 1 Juli 2022)

Menurut Informan AP sebagai teman yang baik dirinya memberikan kesempatan untuk karyawan disabilitas beradaptasi dengan caranya sendiri karena menurutnya setiap orang pasti melakukan proses adaptasinya di tempat kerja sendiri-sendiri. Informan AP yang menilai bahwa adaptasi yang dilakukan karyawan disabilitas cukup cepat dan dapat membaur dengan seluruh staf lain juga memberikan ruang kebebasan untuk karyawan disabilitas adaptasi dengan lingkungan baru. Berdasarkan hasil wawancara tersebut didukung pernyataan informan IR sebagai berikut:

“Mereka selalu ramah dengan saya, kayak ya sudah dianggap seperti keluarga sendiri begitu mas, saya betah dan nyaman bekerja disini, apalagi teman di tempat kerja itu sangat penting untuk membuat kita nyaman” (Hasil wawancara informan IR, 28 Juni 2022)

Bentuk dukungan yang diberikan teman kerjanya membuat karyawan disabilitas merasa sangat dihargai dan diterima baik di lingkungan kerjanya. Karyawan disabilitas dapat bekerja dengan baik dan dapat menyelesaikan seluruh tugas-

tugasnya dengan lancar titik selain itu karyawan disabilitas juga bekerja dengan tempat kerja yang sangat nyaman, dan dapat menyampaikan seluruh idenya untuk peningkatan toko.

Informan AP menyampaikan karyawan disabilitas tidak pernah mengalami masalah dalam pekerjaannya baik ketika awal masuk kerja hingga saat ini. Informan AP juga menyampaikan karyawan disabilitas tidak mengalami disorientasi lingkungan kerja. Dengan berbagai dukungan yang diberikan kepada karyawan disabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang saat ini sebagai tempatnya bekerja merupakan upaya yang baik dan dapat menerima kondisinya dengan baik sehingga karyawan disabilitas dapat membaur dengan lingkungan kerja dan dapat bekerja dengan lebih baik. Sehingga mereka dapat bekerja dengan nyaman dan saling berkomunikasi satu sama lain serta saling membantu terkait masalah pekerjaan antar staff.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan AP beliau membantu karyawan disabilitas untuk mengangkat barang saat barang datang walaupun sebagai perempuan dirasa pekerjaan di Alfamart sama saja dengan yang laki-laki sehingga sesama staf sering membantu satu sama lain tanpa dibedakan namun karena karyawan disabilitas memiliki kekurangan sehingga teman-teman yang lain juga memahami dan mereka dengan senang hati membiarkan karyawan disabilitas untuk tetap berada di kasir dan melayani pembeli ketika ada barang yang datang dan dalam satu shift tersebut saling membantu satu sama lain.

Menurut informan AP rata-rata sering membantu karyawan disabilitas dengan menggantikan pekerjaan yang tidak bisa dilakukan seperti mendisplay barang, mengangkat barang yang berat sehingga mereka selalu membantu satu sama lain di tempat kerja sedangkan karyawan disabilitas tetap memegang kasir dan melayani pembeli. Walaupun pekerjaan karyawan disabilitas sebagai asisten kepala toko sebenarnya sama saja dengan *crew store* yang lain namun mereka sangat memahami dan mereka mempersilahkan karyawan disabilitas untuk bekerja sesuai dengan kemampuannya. Informan AP menyampaikan ketika terjadi kesalahan dalam transaksi data yang terjadi karyawan disabilitas tidak mendapatkan dukungan instrumental karena karyawan disabilitas merupakan asisten kepala toko

jadi tugas yang harus dikerjakan pun dia juga sudah memahami, sehingga sebagai staff biasa informan AP cukup memberikan dukungan berupa semangat agar terjadi kesalahan lagi. Informan AP juga memberikan dukungan selama karyawan disabilitas dalam proses adaptasi. Dukungan yang diberikan informan AP untuk informan IR adalah sebagai berikut:

“Kasih pinjaman uang mas, kadang itu mas IR pesen makan di gofood atau grabfood terus ojolnya nggak ada kembalian ya minjam uang dulu ke saya. Tapi mas IR ini sangat baik mas kadang saya juga ditraktir makan sama beliaunya” (hasil wawancara informan, 1 Juli 2022)

Contoh lain ketika pesan makanan lalu drivernya tidak memiliki kembalian dengan senang hati informan AP yang memberikan pinjaman untuk karyawan disabilitas. Berdasarkan pernyataan tersebut didukung dengan ungkapan informan IR sebagai berikut:

“Kadang saya beberapa kali pinjam uang untuk bayar makanan biasanya tidak ada kembalian, terus ya habis itu saya kembalikan mas” (Informan IR, 28 Juni 2022)

Terkait dengan masalah pekerjaan yang dialami oleh karyawan disabilitas mendapatkan dukungan dari informan AP contohnya ketika saat pergantian shift dan ada barang yang datang mereka pun mengundur untuk pulang dan membantu karyawan disabilitas untuk menyelesaikan barang yang datang tersebut karena mereka paham bahwa karyawan disabilitas akan kesulitan untuk mengangkat barang, sehingga sebagai teman yang baik mereka membantu karyawan disabilitas dengan senang hati dan sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan ketentuan di lingkungan kerja.

Pada awal-awal bekerja karyawan disabilitas mendapatkan sikap yang ramah dari seluruh staf di toko. Bukan hanya karena merupakan asisten kepala toko namun berdasarkan informasi dari informan AP memang teman-teman di Alfamart Hos Cokroaminoto sangat baik dan mereka ramah tanpa membedakan. Karyawan disabilitas di Alfamart Hos Cokroaminoto ini sangat berbeda dengan Alfamart Gajah Mada 3 di tempat kerja dia sebelumnya merupakan Alfamart yang cukup ramai dan pekerja yang dilakukan cukup berat dan banyak menggunakan kakinya

sedangkan di Alfamart Hos Cokroaminoto ini dia lebih sering di kasir dan jarang berjalan selain itu juga tetap menyelesaikan tugasnya sama seperti yang lain. Terkait transaksi yang salah akibat ketidakteelitian karyawan disabilitas mendapatkan dukungan dari seluruh staf berupa semangat untuk bekerja lebih hati-hati dan teliti agar tidak terjadi kesalahan kemudian hari. Informan AP juga menyampaikan bahwa semua staf di toko merupakan keluarga sehingga tidak saling menyalahkan ketika ada yang berbuat kesalahan lalu karyawan yang pada saat itu melakukan kesalahan pun juga membantunya untuk mengganti kerugian dan meminta maaf kepada karyawan disabilitas. Dengan dukungan yang diberikan dari teman kerja membuat karyawan disabilitas lebih berhati-hati sehingga tidak terjadi kesalahan yang sama hingga saat ini.

Ketika menghadapi kendala yang lain ketika mereka sedang satu shift dengan teman yang lain juga melihat karyawan disabilitas mengalami kesulitan untuk berjalan pada waktu itu karyawan disabilitas sedang merapikan barang dan ada konsumen yang menunggu di kasir lalu karyawan disabilitas berlari menuju kasir dan melayani konsumen. Pada saat itu karyawan disabilitas tidak mau dibantu karena harus mematuhi peraturan dari kepala toko yaitu beliau difokuskan untuk di bagian kasir agar tidak banyak berjalan sehingga beliau harus tetap menjaga kasir. Informan AP juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas sering di bagian kasir sehingga yang lebih sering berkomunikasi dengan konsumen namun hingga saat ini tidak pernah ada yang menegur, sehingga tidak pernah menerima komplain dari terkait dengan pelayanannya. Seluruh staff juga sangat mendukung dengan kondisi karyawan disabilitas yang memiliki kekurangan sehingga mereka tidak ada yang iri dengan apa yang diperlakukan untuk karyawan disabilitas di tempat kerja..

Selama proses adaptasi dari karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan atau seluruh karyawan di Alfamart Hos Cokroaminoto. Informan AP yang menyampaikan bentuk dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah sebagai berikut:

“Kami sering *hangout* bareng mas seluruh staff waktu liburan begitu pasti menyempatkan waktu untuk liburan nggak jauh-jauh sih paling ke pantai sekitaran Jember sini mas, terus *camping* bareng..” (hasil wawancara informan, 1 Juli 2022)

Menurut informan AP dukungan seperti ini sangat bermanfaat untuk karyawan disabilitas yaitu selain menambah keakraban sesama staf juga dapat memperkuat kerja tim. Selain itu juga dapat menciptakan interaksi yang baik sesama tim. Hal ini juga menyebabkan sesama tim saling akrab satu sama lain tidak hanya dengan informasi dengan seluruh staf yang lain juga. Berdasarkan pernyataan tersebut Informan IR mengungkapkan “Kadang memang sering kita liburan bareng disekitaran daerah sini-sini saja” (Informan IR, 28 Juni 2022)

Informan AP juga menyampaikan bahwa dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas ini sangat penting terutama bagi orang-orang dengan penyandang disabilitas. Pada lingkungan kerja kebanyakan penyandang disabilitas merasa minder sehingga sangat penting dukungan tersebut untuk mereka. Informan AP menyampaikan manfaat yang baik ketika memberikan dukungan terhadap penyandang disabilitas diantaranya dapat meningkatkan produktivitas karyawan disabilitas bersama tim dengan baik, memungkinkan kerja dibagi, dan didistribusikan dengan rata dan sesuai keterampilan masing-masing anggota tim sebagai contohnya karyawan disabilitas yang difokuskan untuk bagian kasir. Hal ini menyebabkan mereka karyawan disabilitas merasa nyaman di tempat kerja, dengan begitu juga bisa menghindari kewalahan dalam bekerja dan tugas-tugas yang diberikan juga dapat selesai dengan cepat dan efisien.

Selain itu juga dapat membangun kerja tim, karena anggota tim dapat membantu satu sama lain begitu pula mereka juga membantu karyawan disabilitas yang memang secara langsung mereka memiliki kekurangan. Kegiatan saling membantu satu sama lain ini dapat meningkatkan komunikasi antar karyawan dan dapat menciptakan interaksi yang baik untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan dapat bekerja sesuai dengan target yang diberikan oleh toko dengan lancar dan tanpa banyak mengalami kesalahan ataupun kekeliruan. Terkait masalah pekerjaan yang dihadapi karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan seluruh karyawan di toko, bentuk dukungan yang diberikan oleh seluruh karyawan pun juga sama dengan dukungan yang diberikan teman kerja. Mereka sama-sama memberikan bantuan ketika terjadi masalah dalam mengangkat barang ataupun

ketika ada barang yang datang dan karyawan disabilitas mengalami kesulitan untuk mengangkat dengan senang hati pun mereka juga menolong dan hal ini dapat menyebabkan keakraban antar satu dengan lainnya dan membuat pekerjaan lebih cepat selesai.

Terkait dengan diorientasi lingkungan kerja yang dialami karyawan disabilitas beliau juga mendapatkan dukungan dari seluruh staff yang bekerja di Alfamart. Mereka berusaha untuk saling membantu dan membangun interaksi yang baik dengan karyawan disabilitas sehingga dapat menciptakan komunikasi dengan baik dan dapat menciptakan kenyamanan di lingkungan kerja. Selanjutnya terkait dengan masalah menguasai bidang pekerjaan karyawan disabilitas tidak memiliki masalah karena sebelum bekerja di Alfamart beliau menjalani training terlebih dahulu selama beberapa minggu apabila training tersebut gagal beliau pun juga tidak akan lolos masuk ke Alfamart selain itu beliau juga sudah bekerja cukup lama di Alfamart sehingga pengalamannya juga lebih banyak. Hal ini meminimalisir masalah-masalah yang terjadi di lingkungan kerjanya yang baru.

Menurut informan AP selama menjadi karyawan di Alfamart karyawan disabilitas mendapatkan banyak dukungan dari teman-temannya dan seluruh staf di toko. Dimana lingkungan kerja yang ada adalah lingkungan kerja yang nyaman dan tidak pernah membandingkan kondisi beliau dengan karyawan yang lain. Sehingga karyawan disabilitas dapat bekerja dengan baik dan tidak merasa minder ketika bertemu dengan teman-temannya dukungan dari teman kerja ini begitu sangat kuat dan dapat menciptakan kerja tim yang sama-sama baik, hal ini juga mempengaruhi kinerja karyawan disabilitas sehingga kinerjanya semakin baik dan dia lebih enjoy bekerja di lingkungannya sekarang dibandingkan dengan tempat kerja sebelumnya.

4.1.4 Informan TA

1. Latar Belakang Kehidupan

Alfamart Dr. Soebandi 2 memiliki beberapa karyawan dengan posisi meliputi kepala toko, asisten kepala toko, dan crew store. Informan TA merupakan salah satu crew store yang bekerja di alfamart Dr. Soebandi 2. Saat ini informan TA berusia 22 tahun, dirinya memiliki pendidikan terakhir SMA, dan berdomisili di

Serut. Saat ini informan TA bekerja sebagai crew store di Alfamart DR. Soebandi 2. Informan TA mulai bekerja di Alfamart sejak tahun 2018 dengan penempatan pertama di Banyuwangi, selanjutnya dirinya dipindahkan di Alfamart di wilayah Jember. Awal mula informan TA bekerja di Alfamart adalah mendapat info lowongan kerja dari temannya, kebetulan dirinya memiliki beberapa teman yang bekerja di Alfamart, lalu dirinya mendaftar sesuai lowongan yang tersedia.

Informan TA menjalani proses rekrutmen sesuai dengan ketentuan dari Alfamart sama seperti yang lainnya seperti mempersiapkan berkas sesuai persyaratan yang ditentukan, selanjutnya mendaftar melalui website perusahaan. Setelah selesai mendaftar tinggal menunggu pengumuman, sekitar kurang lebih dua minggu, informan TA mendapatkan informasi bahwa lolos ke tahap interview dan tes kesehatan. Selanjutnya setelah seluruh proses rekrutmen beliau ikuti, dirinya diterima dan lanjut untuk penempatan. Pada tahun 2018 informan TA ditempatkan di Alfamart Banyuwangi, selanjutnya dipindahkan ke wilayah Lumajang dan terakhir beliau ditempatkan di Alfamart Dr. Soebandi 2 Jember. Informan TA cukup bersyukur dapat bekerja di Alfamart walaupun harus berpindah tempat, dari keluarganya pun juga belum pernah ada yang bekerja di Alfamart. Selama bekerja di Alfamart beliau banyak bertemu dengan banyak orang bahkan dari beberapa alfamart yang pernah menjadi tempat kerjanya banyak tipe orang yang berkomunikasi dengannya. Salah satu teman yang pernah bekerja dengannya dan kenal dekat adalah karyawan dengan kategori penyandang disabilitas. Ketika bekerja di Alfamart Lumajang dirinya pernah bekerja dengan karyawan penyandang disabilitas, selanjutnya ketika dirinya dipindahkan di alfamart Jember ternyata dirinya juga bertemu dengan karyawan penyandang disabilitas, bahkan menjadi kepala toko di Alfamart DR. Soebandi 2.

2. Hubungan informan dengan karyawan disabilitas

Bekerja dengan karyawan penyandang disabilitas merupakan hal biasa bagi informan TA, karena beliau sudah pernah bekerja dengan beberapa karyawan disabilitas sebelumnya. Selain itu dirinya juga memiliki teman dengan kategori penyandang disabilitas, saat ini pun beliau juga bekerja dengan penyandang

disabilitas bahkan sebagai kepala toko di alfamart tempat dia bekerja saat ini. Karyawan dengan penyandang disabilitas tersebut adalah Informan SH yang bekerja sebagai kepala toko di Alfamart Dr. Soebandi 2. Sewaktu informan TA masuk ke Alfamart Dr. Soebandi 2 karyawan disabilitas tersebut sudah bekerja di sana, namun pada awal pertemuan mereka. Informan TA tidak merasa kaget bahkan dirinya sangat salut walaupun karyawan disabilitas memiliki kekurangan dia bisa menjadi kepala toko. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan disabilitas memiliki performa baik di tempat kerja, walaupun bekerja dengan keterbatasan. Selama menjadi kepala toko di alfamart Dr. Soebandi 2, karyawan disabilitas yaitu informan SH memiliki tugas dan kewajiban meliputi sebagai kepala toko berkewajiban untuk membangun *team work* yang solid dan kompak, selanjutnya beliau juga bertugas untuk menjadi penengah jika ada masalah sesama karyawan, memastikan karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, memastikan penjualan toko sesuai dengan target yang sudah ditetapkan perusahaan, menjaga performa toko agar bagus saat audit, serta menjadi koordinator dengan lingkungan sekitar.

Keakraban di lingkungan kerja Informan TA pun juga tidak sungkan untuk memulai komunikasi dengan karyawan disabilitas, karena walaupun ada tambahan bekerja sebagai kepala toko semua juga tetap sama saja, melakukan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan di tempat kerja. Informan TA sebagai teman baru pun terkadang juga bertanya mengenai penyebab karyawan disabilitas mengalami kondisi tersebut. Ternyata kondisi disabilitas yang dialami teman kerjanya bukan dari lahir, melainkan karena kecelakaan pada tahun 2018 yang menyebabkan tangannya patah sehingga harus mengalami proses penyembuhan yang cukup lama. Pada waktu itu informan TA dipindahkan di Alfamart Jember pada tahun 2020, dan karyawan disabilitas tersebut sudah menjadi kepala toko pada tahun 2019. Informan TA cukup salut dengan semangat yang dilakukan temannya tersebut, walaupun temannya tersebut mengalami kecelakaan yang cukup parah namun tetap profesional dan memiliki performa bagus, sehingga dengan segala kekurangan yang dimiliki dalam menjadi kepala toko hingga saat ini. Informan TA dan karyawan disabilitas pun juga saling berkomunikasi baik, mereka pun juga saling membantu

di tempat kerja. Menurut informan TA sebagai kepala toko karyawan disabilitas merupakan kepala toko yang baik, teliti dan sangat ramah dengan seluruh karyawannya.

3. Dukungan Sosial yang Diberikan Kepada Karyawan Disabilitas di Tempat Kerja

Ketika awal masuk bekerja informan SH sudah bekerja lama di tempat tersebut, sehingga informan TA tidak banyak mengenal karyawan disabilitas, namun sebagai karyawan yang baik dirinya pun juga banyak bertanya dan membangun komunikasi dengan karyawan disabilitas. Walaupun sebagai kepala toko karyawan disabilitas memiliki pekerjaan yang sama dengan karyawan yang lain, bedanya sebagai berikut:

“...kayak karyawan yang lain mas sama, jadi kalau misal ada barang datang dia juga nurunin saja gitu. Jadi kalau kerjanya kita kan sama cuman dia kan ada hak untuk mengatur, ada hak untuk kayak apa ya membimbing ...” (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Informan TA menyampaikan memang pekerjaan antara kepala toko dan *crew store* sama saja namun bedanya kepala toko juga ada hak untuk mengatur dan melakukan pengawasan terhadap kinerja seluruh karyawan di toko. Berdasarkan hasil wawancara tersebut didukung dengan pernyataan Informan SH “Sebagai kepala toko selain bertugas sebagai pramu juga memiliki bertugas untuk mengawasi karyawan yang sedang bekerja.” (Informan SH, 7 Juli 2022)

Berdasarkan informasi yang disampaikan informan TA, setelah mulai bekerja selama beberapa bulan akibat dari kecelakaan tersebut karyawan disabilitas sudah mulai menjalani pekerjaannya seperti biasa. Namun suatu hari karyawan disabilitas pernah mengalami kesalahan terutama dalam mengangkat barang. Lalu karyawan disabilitas mendapatkan dukungan dari teman kerjanya seperti ketika sedang menjalani shift bersama dengan staf yang cowok dan kebetulan ada barang yang datang mereka pasti yang mengangkat dan mengurus barang tersebut sedangkan karyawan disabilitas dipersilahkan menjaga kasir begitu pula ketika satu shift dengan cewek. Sehingga karyawan disabilitas banyak bekerja sesuai dengan

kemampuannya dan tidak memaksa. Informan TA juga menyampaikan untuk kesalahan yang pernah dilakukan karyawan disabilitas jarang sekali karena sudah lebih berpengalaman dalam menguasai bidang pekerjaan. Hanya saja karena menggunakan satu tangan karyawan disabilitas sulit untuk menjalani pekerjaan yang berat yang hanya bisa dilakukan untuk orang yang normal. Pada waktu itu informan TA pernah melihat karyawan disabilitas kesulitan untuk menurunkan barang sehingga dibantu dengan staf lain selanjutnya bentuk dukungan emosional yang karyawan disabilitas dapatkan adalah sebagai berikut:

"Semua teman-teman juga memaklumi mas, paham dan dengan kondisi beliau juga sempat mengatakan kalau dengan kondisi tersebut kami yang di toko juga disuruh untuk memahami gitu mas" (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Seluruh karyawan dapat memahami kondisi karyawan disabilitas yang pastinya banyak membutuhkan bantuan dari staff yang lain. Berdasarkan informasi yang disampaikan informan TA sebagai teman kerjanya karyawan disabilitas bisa melakukan semua pekerjaan, namun memang lebih sering untuk di bagian kasir apabila satu shift dengan karyawan perempuan karyawan disabilitas tetap mengutamakan perempuan sesuai dengan peraturan yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan disabilitas bisa melakukan pekerjaan yang lain seperti merapikan barang ataupun menyortir barang. Berdasarkan hasil wawancara tersebut Informan SH mengungkapkan sebagai berikut:

"Misal sedang shift sama staff yang cowok ya mereka memperhatikan kondisi saya mas, suruh bekerja sesuai dengan kemampuan saya ndak boleh dipaksakan" (Hasil wawancara Informan SH, 7 Juli 2022)

Ketika karyawan disabilitas melakukan kegiatan menyortir barang juga pernah melakukan kesalahan dalam pekerjaannya yaitu

"Karena mas SH tangan yang satunya dikasih perban begitu ya mas jadi nggak bisa buat ambil barang yang di atas terus ya beliau kesulitan lalu barang tersebut jatuh dan hampir mengenai beliau" (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Karyawan disabilitas pernah melakukan kesalahan yaitu menjatuhkan barang. Pada saat itu informan TA sedang satu shift dengan karyawan disabilitas sehingga melihat kejadian tersebut informan TA langsung refleks membantu karyawan disabilitas kemudian menanyakan kondisinya, melihat kejadian tersebut informan TA cukup panik dan takut karena barang tersebut pastinya cukup berat, untung saja tidak sampai mengenai tangan karyawan disabilitas tersebut. Sehingga karyawan disabilitas tetap dalam keadaan yang baik-baik saja tanpa terkena timpaan barang. Selanjutnya terkait dengan teguran pimpinan informan TA menyampaikan bahwa karyawan disabilitas tidak pernah mendapat teguran dari pimpinan perusahaan, karyawan disabilitas bekerja sebagai kepala toko dengan baik dan adil. Bahkan ketika ada *crew store* yang melakukan kesalahan sebagai kepala toko karyawan disabilitas juga mengingatkan, sehingga sampai saat ini karyawan disabilitas bekerja dengan baik.

Selama bekerja di toko informan TA dan karyawan disabilitas bekerja dengan sesuai dengan target yang diberikan perusahaan. Informan TA juga menyampaikan terkait hubungan karyawan disabilitas dengan konsumen atau ketika sedang melayani, informan TA menyampaikan sebagai berikut:

“Iya mas namun itu karena kelalaian dari kasir mas, jadi waktu itu ada konsumen yang mencari kepala toko karena struk belanjanya ada yang salah ngitung itu, dari kasir salah input. Terus ya mas SH menemui konsumen tersebut dan meminta maaf atas kelalaian dari toko ...” (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan TA menyampaikan bahwa selama bekerja karyawan disabilitas tidak pernah menerima komplain dari konsumen akibat kesalahannya, namun ketika ada kasir lain melakukan kesalahan, karyawan disabilitas sebagai kepala toko pernah ditegur oleh konsumen. Hal ini juga didukung pernyataan Informan SH “Pernah ditegur konsumen karena kesalahan staf lain, tindakannya mereka langsung minta maaf” (Informan SH, 7 Juli 2022)

Menurut informan TA, sebagai kepala toko karyawan disabilitas sangat bertanggung jawab ketika ada konsumen yang komplain beliau langsung menjelaskan dan meminta maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan di toko.

Karena karyawan disabilitas tersebut berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berusaha untuk meminimalisir kesalahan terhadap pelanggan. Hal ini merupakan tanggung jawab beliau sebagai kepala toko yaitu untuk mempertahankan performa toko di kalangan masyarakat, agar alfamart tidak mendapat nilai minus dari konsumen.

Melihat karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen terkait kesalahan yang dilakukan kasirnya pada waktu itu, informan TA memberikan dukungan emosional atau perhatian sebagai berikut :

“Itu mas tetap ngasih beliau support dan semangat ya biar nggak sampai *overthinking* atau minder gitu mas, katanya itu ada komplain pertama yang beliau dapatkan selama bekerja di Alfamart, jadi pasti perlu adaptasi juga mas” (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Informan TA memberikan dukungan berupa *support system* untuk karyawan disabilitas, karena komplain dari konsumen tersebut merupakan pertama kali yang dialami karyawan disabilitas selama bekerja di alfamart. Informan TA berusaha memberikan semangat agar karyawan disabilitas tidak merasa minder, karena menurutnya karyawan disabilitas sudah bekerja dengan baik sesuai dengan tugas yang diberikan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan SH menyampaikan sebagai berikut:

“Sewaktu saya mendapatkan komplain, salah satu staf memberikan support karena memang kejadian tersebut pertama kali saya alami, sehingga cukup kaget kedepanya berusaha untuk bekerja sebaik mungkin” (Hasil wawancara Informan SH, 7 Juli 2022)

Terkait dengan hubungan karyawan disabilitas dengan lingkungan kerjanya pun juga sangat baik beliau tidak pernah menerima aduan dari sesama karyawan mengenai performa karyawan disabilitas. Menurut informan TA teman-teman di toko sangat baik dan menghormati karyawan disabilitas sebagai kepala toko sehingga seluruh karyawan saling berhubungan baik seperti keluarga sendiri.

Informan TA menyampaikan ketika karyawan disabilitas mengalami proses adaptasi yang cukup memaksa, beliau juga harus menyesuaikan lagi menggunakan motor dengan satu tangan. Bentuk dukungan emosional atau perhatian yang

diberikan kepada karyawan disabilitas adalah seluruh teman kerja memberikan support dan kesempatan karyawan disabilitas untuk beradaptasi, mereka bersedia untuk membantu apabila karyawan disabilitas membutuhkan bantuan. Ketika berkomunikasi dengan karyawan disabilitas, sebagai teman yang baik informan TA juga sering menawarkan untuk diberikan makan atau menawarkan bantuan. Sehingga hal ini menambah rasa percaya diri karyawan disabilitas dan meyakinkan beliau bahwa lingkungan kerja menerimanya dengan baik.

Selanjutnya Informan TA juga menyampaikan terkait karyawan disabilitas yang mendapatkan dukungan berupa perhatian ketika mengalami masalah pekerjaan. Misalnya ketika karyawan disabilitas kesulitan mengangkat barang yang berat beliau memanggil karyawan yang kebetulan sedang satu shift dan mereka langsung membantunya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang ada di alfamart sangat perhatian dan saling membantu ketika teman kerja memiliki masalah pekerjaan. Terkait dengan disorientasi lingkungan kerja, informan TA menyampaikan bahwa karyawan disabilitas mengalaminya tidak begitu lama, mungkin ketika awal-awal masih dalam proses adaptasi sempat mengalami disorientasi tersebut. Dukungan yang diberikan teman kerja adalah sebagai berikut:

“ Sebagai teman kerja melihat kondisi teman kita mengalami hal tersebut pasti memberikan perhatian khusus contohnya ya diajak ngobrol, lalu memberikan kesempatan untuk beliau beradaptasi”
(hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Sebagai teman kerja yang baik ketika karyawan disabilitas mengalami disorientasi lingkungan kerja, informan TA memberikan perhatian khusus seperti mengajak untuk berkomunikasi, dan memberikan kesempatan karyawan disabilitas untuk beradaptasi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut Informan SH mengungkapkan “Teman-teman menerima kondisi saya dan memberikan waktu untuk beradaptasi” (Informan SH, 7 Juni 2022)

Selain mendapatkan perhatian yang baik dari teman kerja, karyawan disabilitas juga mendapatkan saran ketika berada di tempat kerja. Setelah menjalani cuti dari kecelakaan yang menimpanya, selama satu bulan karyawan disabilitas menjalani proses adaptasi yang cukup sulit. Ketika karyawan disabilitas melakukan kesalahan hampir tertimpa barang, informan TA memberikan saran ketika

mengambil barang yang ada di atas sebaiknya meminta bantuan atau pun menyuruh staf yang lain saja karena apabila dikerjakan oleh karyawan disabilitas sendiri tersebut sangat membahayakan. Setelah karyawan disabilitas mengalami kecelakaan karyawan yang lain pun juga sudah menyarankan namun namanya pekerjaan dikerjakan oleh seluruh staf sehingga semua pekerjaan pun juga harus dilakukan tujuan karyawan disabilitas pun juga baik ingin segera pekerjaannya terselesaikan. Karyawan disabilitas pun mendapatkan saran dari teman kerjanya juga tidak pernah merasa minder ataupun sakit hati karena memang memiliki kekurangan sehingga sadar dan bekerja lebih baik.

Ketika karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen yang disebabkan kelalaian kasir sehingga karyawan disabilitas sebagai kepala toko harus menerima komplain dari pelanggan. Dukungan yang diberikan disampaikan oleh informan TA dimana karyawan disabilitas tidak menerima saran apapun dari teman kerja, karena informan TA yakin kalau karyawan disabilitas sudah mampu mengatasi permasalahan tersebut. Karyawan disabilitas jauh lebih berpengalaman sehingga apabila menerima komplain dari konsumen dirasa tidak perlu mendapatkan saran dari teman kerjanya.

Karyawan disabilitas sebagai kepala toko, cukup disegani oleh seluruh karyawan di toko beliau menjadi kepala toko yang ramah, baik, dan sabar menghadapi karyawan di alfamart. Sehingga karyawan disabilitas sangat dihormati oleh seluruh karyawan, selain itu hampir keseluruhan karyawan di alfamart Dr. Soebandi 2 lebih muda sehingga sangat menghormati kepala toko. Hal ini juga menciptakan hubungan yang baik antara karyawan disabilitas dengan seluruh karyawan di toko. Ketika karyawan lain mengalami kesulitan karyawan disabilitas juga sering memberikan bantuan, begitu pula sebaliknya.

Selama proses adaptasi karyawan disabilitas, teman kerja juga dukungan sebagai berikut:

“... menyarankan untuk mas SH bekerja ya sesuai dengan kemampuannya saja, tidak perlu dipaksakan, karena kan disini kerja sesama tim ya pasti juga bisa saling bantu yang kesusahan mas” (Hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Karyawan disabilitas mendapatkan saran untuk bekerja sesuai dengan kemampuan saja, atau lebih baiknya apabila lebih sering menjaga kasir. Dari seluruh karyawan juga memberikan bantuan apabila karyawan disabilitas mengalami kesulitan atau masalah dalam melakukan pekerjaannya. Bentuk respon dari karyawan disabilitas mampu menerima saran tersebut dan dijalankan, karyawan disabilitas bekerja sesuai dengan kemampuan dan tidak memaksakan. Hal ini dibuktikan dengan ungkapan informan SH “Itu menyarankan saya untuk lebih baik nggak perlu mengangkat barang dan fokus ke kasiran saja” (Informan SH, 7 Juli 2022)

Ketika mengalami masalah pekerjaan seperti tidak bisa mengangkat barang yang berat karyawan disabilitas langsung meminta bantuan kepada karyawan lain. Karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan dari karyawan lain banyak menyarankan karyawan disabilitas untuk tidak memaksakan dalam melakukan pekerjaannya, mengingat kondisi yang dialami. Seluruh karyawan juga sudah memahami dan dengan senang hati mereka akan bekerja dengan baik dan membantu karyawan disabilitas apabila mengalami masalah pekerjaan.

Ketika karyawan disabilitas mengalami disorientasi lingkungan kerja, seluruh teman kerja memberikan saran yang baik untuk karyawan disabilitas. Mereka memberikan ketenangan dan kenyamanan untuk karyawan disabilitas selama berinteraksi di lingkungan kerja. Informan TA juga menyampaikan bahwa dirinya juga memberikan saran secara langsung kepada karyawan disabilitas untuk tidak sungkan meminta bantuan ketika mengalami masalah pekerjaan, terutama dalam hal mengangkat barang. Sebagai *crew store* yang baik pun juga saling membantu agar pekerjaan di toko cepat terselesaikan.

Informan TA juga menyampaikan terkait karyawan disabilitas mendapatkan dukungan berupa sikap yang diberikan yang menunjukkan karyawan disabilitas diterima baik oleh lingkungan kerja dan mampu berinteraksi dengan sesama. Teman kerja memberikan dukungan kepada karyawan disabilitas berupa support yang baik, dengan senang hati mereka menawarkan bantuan kepada karyawan disabilitas ketika mengalami masalah pekerjaan. Mereka juga memahami dengan kondisi saya yang perlu adaptasi dengan keadaan di lingkungan kerja. Ketika terjadi

kesalahan yang karyawan disabilitas mendapatkan dukungan dari teman kerjanya sebagai berikut:

"... memahami kondisi beliau mas, lagi pula kan nggak semua orang juga bisa bekerja dengan sempurna, semua pasti bikin salah juga pernah kan, kadang yang normal saja juga belum tentu bisa bekerja baik " (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Sebagai teman kerjanya informan TA memahami kondisi yang dialami karyawan disabilitas, beliau memahami bahwa tidak ada pekerjaan yang bisa dilakukan secara sempurna melihat dari kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan karyawan disabilitas setiap pekerjaan pasti ada kesalahan orang yang normal saja pasti pernah membuat kesalahan. Sebagai teman yang baik intinya informan TA memahami dan memaklumi kondisi yang ada di lingkungannya sekitar apalagi mendukung karyawan disabilitas yang bekerja dengan kita pun mereka juga harus dihormati. Karena Informan TA pun juga sudah berpengalaman bekerja dengan karyawan disabilitas sebelumnya, jadi dirinya sudah cukup memahami sikap yang harus dilakukan ketika bekerja dengan karyawan disabilitas di tempat kerja. Berdasarkan hasil wawancara tersebut Informan SH menyampaikan "Teman-teman suport dengan baik mas, mereka tidak sampai berkata yang menyakitkan begitu, jadi sangat menghormati" (Informan SH, 7 Juli 2022)

Ketika melihat karyawan disabilitas menerima komplain dari konsumen yang disebabkan bukan dari kesalahannya, informan TA juga memberikan dukungan kepada karyawan disabilitas sebagai berikut:

"Memberikan waktu beliau untuk menenangkan diri untuk menindaklanjuti kasus tersebut mas, karena ya gimana ya namanya juga kerja juga harus ada tindakan kan ya misal ada yang salah" (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Informan TA memberikan waktu karyawan disabilitas untuk menenangkan dirinya dan menindaklanjuti kesalahan yang dilakukan kasir. Menurut informan TA dengan cara tersebut karyawan disabilitas akan dengan mudah memberikan solusi terkait masalahnya. Hal ini juga dapat menjadi pembelajaran di kemudian hari agar tidak sampai terjadi kesalahan-kesalahan lain yang mungkin terjadi.

Sebagai kepala toko karyawan disabilitas sangat baik dan adil dalam memimpin toko, karyawan disabilitas memberikan contoh yang baik sebagai karyawan di toko, sehingga karyawan lain juga akan merasa tidak enak apabila bekerja tidak semangat. Sebagai kepala toko karyawan disabilitas berusaha untuk mempertahankan performa baik toko, sehingga alfamart tidak akan menerima nilai buruk dari pelanggan. Selain itu setiap harinya karyawan disabilitas juga menekankan untuk bekerja sesuai dengan target yang sudah ditetapkan perusahaan. Sikap baik yang diberikan karyawan disabilitas kepada seluruh karyawan di toko, beliau juga mendapatkan sikap baik pula dari karyawan di toko. Menjabat sebagai kepala toko karyawan disabilitas sangat di hargai, walaupun memiliki kekurangan, namun karyawan yang lain dengan keadaan yang lebih normal mereka sangat paham dengan kondisi yang dialami karyawan disabilitas. Sesama karyawan memiliki hubungan kerja tim yang baik, dan saling berkomunikasi dengan baik.

Ketika proses adaptasi berlangsung karyawan disabilitas mendapatkan dukungan yang menumbuhkan semangat bekerja hingga saat ini.

“Pada saat itu teman-teman memberikan kejutan selamat datang untuk mas SH, karena beliau juga cuti cukup lama ya mas selama tiga bulan lebih, agar mas SH tidak merasa canggung ya seluruh staff memberikan kejutan” (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Dukungan yang diberikan teman kerja adalah memberikan *welcome party* untuk menyambut kedatangan kembali karyawan disabilitas di tempat kerja. Dengan dukungan yang diberikan teman kerja menyebabkan karyawan disabilitas lebih percaya diri untuk terus belajar dan menjadi kepala toko yang baik.

Ketika mengalami masalah dalam pekerjaan karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan dari teman kerjanya dengan tidak sungkan untuk meminta bantuan, dan seluruh karyawan berusaha menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan disabilitas. Selain itu karyawan disabilitas merupakan kepala toko yang pastinya beliau juga menjadi pengawas ketika karyawan bekerja, sehingga seluruh karyawan berusaha bekerja dengan baik, dan membantu karyawan disabilitas apabila mengalami masalah pekerjaan yang membutuhkan bantuan orang lain untuk menyelesaikannya. Selama mengalami disorientasi lingkungan kerja karyawan

disabilitas cukup banyak diberikan waktu beradaptasi, karyawan disabilitas juga menjalani pekerjaan dengan enjoy dan tidak memaksakan diri. Seluruh pekerjaan dilakukan dengan hati-hati dan berusaha memberikan yang terbaik, sehingga karyawan disabilitas dapat diangkat menjadi kepala toko.

Selain beberapa dukungan yang sudah didapatkan karyawan disabilitas, dirinya juga mendapatkan dukungan secara langsung yang diberikan kepada karyawan disabilitas selama di lingkungan kerja. Ketika mengangkat barang mereka selalu membantu karena teman kerja memahami bahwa mengangkat barang yang berat tidak bisa dilakukan dengan menggunakan satu tangan. Ketika melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dan hampir terkena timpaan barang bentuk dukungan instrumental yang didapatkan karyawan disabilitas, informan TA menyampaikan ketika karyawan disabilitas mengalami masalah pekerjaan, beliau langsung memberikan bantuan. Karyawan disabilitas pun juga menyadari apabila mengalami kesulitan beliau langsung meminta bantuan kepada teman-teman kerjanya, selanjutnya karyawan lain pun juga dengan senang hati langsung memberikan bantuan karyawan disabilitas yang sedang mengalami kesulitan.

Menurut informan TA bekerja dengan baik itu sangat penting, karena sebagai karyawan bekerja tidak sendiri melainkan bersama dengan teman-teman yang lain sehingga dari dalam diri sendiri juga harus memiliki kesadaran untuk bekerja semaksimal mungkin dan tidak berbuat kesalahan. Apabila kita membuat kesalahan yang pastinya akan merugikan beberapa pihak yang tidak ikut melakukan kesalahan. Sebagai bentuk menghormati pimpinan harus bekerja dengan baik dan mempertahankan performa di tempat kerja. Pada saat awal-awal masuk bekerja karyawan disabilitas mendapatkan tumpangan dari teman-temannya karena pada saat itu karyawan disabilitas belum terbiasa mengendarai motor sendiri. Selanjutnya hingga saat ini beliau sudah terbiasa mengendarai motor sendiri sehingga sudah tidak berangkat bersama temannya lagi.

Dukungan lain yang didapatkan karyawan disabilitas ketika mengalami masalah pekerjaan adalah karyawan yang melihat langsung memberikan bantuan, apabila karyawan disabilitas sedang sendiri juga memanggil karyawan lain yang sedang bekerja satu shift. Karyawan yang dipanggil pun juga memberikan respon

yang baik dan langsung memberikan bantuan. Terkait dengan disorientasi lingkungan kerja yang dialami karyawan disabilitas, juga menerima dukungan instrumental. Contoh dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah sebagai berikut:

“Untuk menjalin komunikasi dengan baik teman-teman sering menawarkan makanan kepada mas SH, kadang saya juga menawarkan kepada beliau untuk nitip sarapan mas...” (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Teman kerja di alfamart memberikan tawaran untuk dibelikan makan atau lainnya yang sekiranya karyawan disabilitas butuhkan. Hal ini juga diungkapkan Informan SH bahwa untuk menjalin keakraban dengan sesama karyawan, informan SH sering menitip makanan kepada karyawan lain (Informan SH, 7 Juli 2022)

Dukungan selanjutnya yang karyawan disabilitas dapatkan adalah dukungan dari seluruh karyawan di lingkungan kerjanya. Seluruh karyawan di toko dapat memaklumi kondisi yang dialami karyawan disabilitas, karena memang akibat kecelakaan tersebut pasti membutuhkan pemulihan yang cukup lama. Selama cuti mereka juga sering menjenguk ke rumah karyawan disabilitas, sebagai bentuk semangat agar cepat sembuh. Ketika di lingkungan kerja mereka juga cukup responsif dengan karyawan disabilitas, misalnya ketika karyawan disabilitas membutuhkan bantuan mereka juga gerak cepat untuk langsung membantunya. Informan TA juga menyampaikan bahwa tidak ada perbedaan antar karyawan, jika dibedakan nantinya akan menimbulkan iri. Sebagai kepala toko yang baik karyawan disabilitas juga memberikan pengarahan kepada seluruh staff untuk saling menghormati dan saling membantu tidak hanya ketika karyawan disabilitas mengalami masalah, namun ketika melihat karyawan yang lain juga mengalami masalah pastinya saling membantu. Informan TA menyampaikan terkait respon lingkungan kerja terkait teguran yang diberikan kepada kasir dan kepala toko. Bentuk dukungan yang diberikan adalah karyawan yang melakukan kesalahan langsung meminta maaf kepada konsumen dan kepala toko, semua karyawan juga saling menyadari untuk tidak akan membuat kesalahan dan selalu bekerja dengan baik.

Informan TA juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas sangat disukai seluruh staff di toko, karena menjadi kepala toko yang baik. Informan TA menyampaikan sebagai berikut:

“... disini menjalin kerja tim dengan baik, mas SH sendiri sebagai kepala toko juga sangat bertanggung jawab mas, beliau juga memberikan bimbingan dengan baik untuk karyawan yang baru masuk, dan sangat ramah dengan semua mas” (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Seluruh karyawan menjadi kerja sama dengan baik, sebagai kepala toko karyawan disabilitas sangat bertanggung jawab dalam memberikan arahan, bimbingan dan sangat ramah dalam menyikapi seluruh karyawan. Seluruh karyawan juga sangat menghormati karyawan disabilitas sebagai kepala toko, dan informan TA juga tidak pernah menerima laporan dari karyawan lain yang menyampaikan kurang suka dengan kepala toko.

Selama proses adaptasi berlangsung karyawan disabilitas mendapatkan dukungan dari seluruh karyawan di toko. Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah sebagai berikut:

“...sering mengajak ngobrol dan bercanda juga sih bahkan sampai saat ini, tim disini baik semua mas, mereka mampu menciptakan kekeluargaan dengan baik” (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut karyawan disabilitas sering diajak untuk mengobrol dan bercanda dengan seluruh karyawan, sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik dengan seluruh karyawan di toko. Seluruh karyawan juga tidak sungkan untuk menawarkan bantuan ke karyawan disabilitas, karena mereka paham pastinya karyawan disabilitas tidak bisa bekerja sendiri untuk yang berhubungan dengan tangannya. Merespon hal tersebut karyawan disabilitas juga sering meminta bantuan ketika mengalami masalah dalam pekerjaannya, informan SH menyampaikan sebagai berikut:

“Seluruh staff juga sama mas mereka menghormati saya dengan baik, dan mereka juga tidak sungkan untuk menawarkan bantuan ketika saya mengalami masalah” (Hasil wawancara Informan SH, 7 Juli 2022)

Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas ketika mengalami masalah pekerjaan, informan TA menyampaikan bentuk dukungan dari seluruh staff ketika karyawan disabilitas sedang mengalami masalah pekerjaan adalah memberikan bantuan, mereka kompak saling tolong menolong dengan sesama tim. Pentingnya dukungan sosial teman kerja ini dapat memberikan semangat untuk melakukan pekerjaan lebih baik lagi. Dukungan dari teman kerja ini juga menunjang karyawan disabilitas naik jabatan hingga menjadi kepala toko di alfamart Dr. Soebandi 2.

Selama mengalami disorientasi lingkungan kerja, karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan lain yaitu dari seluruh karyawan di alfamart. Bentuk dukungan yang karyawan disabilitas dapatkan adalah seluruh karyawan toko menjalin komunikasi dengan baik selain itu juga sering menyempatkan waktu untuk liburan bersama, hal ini sangat bermanfaat untuk menjalin keakraban satu sama lain. Karyawan disabilitas juga merasa nyaman dapat berteman dengan mereka. Selama karyawan disabilitas menjadi kepala toko dirasa sudah tidak pernah mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja. Terkait dengan masalah menguasai bidang pekerjaan karyawan disabilitas juga tidak ada masalah mengingat karyawan disabilitas sudah bekerja di alfamart sejak 2013 sehingga sangat minim sekali melakukan kesalahan. Dari seluruh dukungan yang diberikan teman kerja untuk karyawan disabilitas memberikan manfaat yang besar. Menurut informan TA dukungan yang diberikan teman kerja di tempat kerja akan membangun motivasi dan semangat dari penyandang disabilitas tersebut sehingga mereka betah bekerja di tempat kerja. Selain itu lingkungan kerja dan teman kerja juga merupakan keluarga baru yang pastinya harus memberikan kenyamanan untuk teman kerja.

Informan TA juga menyampaikan hasil yang didapatkan dari semua dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah sebagai berikut:

“contohnya mas SH sendiri beliau kecelakaan tahun 2018 dan beliau jadi kepala toko tahun 2019 itu dapat membuktikan bahwa kinerjanya bagus selama bekerja walaupun memiliki kekurangan” (hasil wawancara informan, 11 Juli 2022)

Menurut informan TA dengan dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas dapat menaikkan jenjang karirnya dari *crew store* hingga menjadi kepala toko. Lingkungan yang baik menjadi penunjang karir karyawan disabilitas untuk lebih baik lagi sehingga karyawan disabilitas dapat menjadi kepala toko. Apabila lingkungan kerja yang dihadapi karyawan disabilitas setelah kecelakaan tidak nyaman belum tentu dapat meningkatkan jenjang karirnya, sehingga menunjukkan bahwa dukungan sosial ini sangat penting untuk diberikan kepada karyawan disabilitas. Selain itu hasil yang karyawan disabilitas peroleh cukup banyak dengan mendapatkan rasa nyaman di lingkungan kerja, menjadikan karyawan disabilitas lebih percaya diri dan semangat terus dalam bekerja, sehingga menjadikan karyawan disabilitas sebagai kepala toko hingga saat ini. Berdasarkan hasil wawancara yang telah disampaikan tersebut informan SH juga menyampaikan sebagai berikut:

“... dengan support yang diberikan teman-teman mas, sehingga menjadikan saya dapat bekerja dengan optimal dan bahkan diberikan kesempatan untuk menjadi kepala toko mas” (hasil wawancara, 7 Juli 2022)

4.1.5 Informan AA

1. Latar Belakang Kehidupan

Informan AA adalah salah satu karyawan yang bekerja di alfamart Serut, Jember. Saat ini informan AA berusia 27 tahun yang berdomisili di di Rambi dengan pendidikan terakhir SMA. Informan AA saat ini bekerja sebagai crew store di Alfamart Serut sejak tahun 2017. Informan AA memiliki pengalaman kerja sebagai Barista di salah satu kafe di Jember, selanjutnya dirinya berpindah kerja di Alfamart. Informan AA mendapatkan info lowongan kerja di alfamart melalui sosial media, kebetulan ada lowongan pekerjaan di alfamart dengan penempatan wilayah Jember, akhirnya memutuskan untuk mendaftar.

Proses rekrutmen yang dijalani informan AA melalui pendaftaran secara reguler selanjutnya mempersiapkan berkas-berkas sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan. Selanjutnya sekitar kurang lebih satu bulan dirinya mendapatkan panggilan untuk psikotes, lalu mengikuti tahap wawancara dan tes kesehatan.

Akhirnya informan AA dinyatakan lolos, selanjutnya informan AA menjalani training dan penempatan di Alfamart Cempaka. Pada tahun 2020 informan AA dipindahkan di alfamart Serut hingga saat ini. Selama bekerja di alfamart informan AA merupakan orang yang rajin dan banyak memiliki teman. Selain memiliki banyak teman kerja, juga banyak memiliki teman di luar kerjanya.

2. Hubungan informan dengan karyawan disabilitas

Selama bekerja di alfamart informan AA memiliki beberapa teman akrab, salah satu temannya adalah karyawan yang memiliki keterbatasan dalam penglihatan yaitu Informan HA. Informan AA mulai bertemu dengan informan HA pada tahun 2021, dimana informan HA mulai bergabung di Alfamart Serut. Informan HA ini merupakan karyawan disabilitas dengan kategori tuna netra, dimana dia memiliki kekurangan pada bagian mata. Informan AA menyampaikan bahwa ini kali pertama dirinya berteman dan bekerja satu tempat dengan penyandang disabilitas. Sebelumnya dia tidak pernah bertemu dengan orang-orang kategori tersebut. Informan AA juga tidak memiliki keluarga dengan penyandang disabilitas.

Pada awal-awal bertemu dengan informan HA, dirinya tidak begitu kaget mungkin hanya penasaran saja. Selanjutnya dirinya banyak bertanya mengenai penyebab informan HA mengalami kondisi demikian dan ditempat kerja mereka memiliki hubungan yang sangat baik dan saling membantu satu sama lain. Sebagai karyawan yang lebih lama bekerja di alfamart, informan AA juga mempersilahkan temannya tersebut untuk bertanya apabila ada yang kurang paham seputar pekerjaannya. Sehingga mereka dapat menjalin kerja sama dan komunikasi yang baik antar sesama karyawan. Pada awal-awal informan HA masuk kerja seluruh karyawan di Alfamart Serut pun juga menyambutnya dengan baik, mereka saling membangun kekeluargaan antar sesama karyawan.

3. Dukungan Sosial yang Diberikan Kepada Karyawan Disabilitas di Tempat Kerja

Karyawan disabilitas mendapatkan beberapa dukungan ketika di tempat kerja, baik dari informan AA maupun dari seluruh karyawan di alfamart. Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas ketika awal-awal kerja di Alfamart Serut adalah sebagai berikut:

“Responnya ya *welcome* disini orangnya baik-baik mas, jadi kalau ada yang karyawan baru ya kita sambut dengan baik biar memberikan kesan yang baik di awal kerja mas” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Berdasarkan informasi yang disampaikan informan AA, sebagai teman kerja yang baik dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah memberikan respon yang baik, untuk membentuk kesan awal yang baik pula, sehingga kesan pertama adalah nyaman dengan lingkungan kerja. Informan AA juga menyampaikan karyawan disabilitas merupakan orang yang asyik, ramah dan dirinya cepat membaur dengan lingkungan kerjanya. Sehingga memberikan kesan yang menunjukkan karyawan disabilitas adalah orang yang bisa cepat membaur dengan orang baru, mungkin hal ini disebabkan pengalaman kerja sebelumnya yang melatih dia untuk banyak berkomunikasi dengan orang banyak. Hal ini juga diungkapkan informan HA sebagai karyawan disabilitas yang mendapatkan dukungan “Ya mereka *welcome* ya mas langsung akrab sama lainnya juga, jadi waktu pertama kerja itu ya langsung membaur” (Informan HA, 18 Juli 2022)

Sebagai teman yang baik informan AA juga memberikan kesempatan karyawan disabilitas untuk beradaptasi dengan caranya sendiri, dan mempersilahkan untuk bertanya. Sejauh ini proses awal bekerja karyawan disabilitas berjalan cukup lancar, di hari pertama karyawan disabilitas masuk kerja dapat mengerjakan seluruh jobdesk yang diberikan dengan baik. Namun pada awal bekerja karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam pekerjaannya. Pada saat karyawan disabilitas sedang melakukan pergantian shift, kebetulan hari pertama bekerja karyawan disabilitas masuk pada shift kedua, pada saat itu karyawan disabilitas sedang memegang bagian kasir dan melayani konsumen. Namun setelah malam hari dan alfamart sudah tutup, ternyata ada kesalahan dalam transaksi yang

dilakukan kasir, yaitu hasil perhitungan ternyata transaksi pada hari tersebut selisih minus 120 ribu. Setelah diselidiki ternyata kesalahan sudah berawal dari kasir yang memegang pada shift pertama, sehingga karyawan disabilitas dan kasir sebelumnya harus bertanggung jawab atas kesalahan tersebut dan mengganti kerugian toko.

Dari kejadian yang dialami karyawan disabilitas tersebut, informan AA sebagai teman kerja memberikan dukungan perhatian sebagai berikut:

“Yaa saya ikut kasihan dengan kondisinya baru awal masuk sudah apes ya harus ganti rugi, tapi ya bagaimana lagi kan kesalahan juga nggak ada yang tahu dan mana ada orang mau salah bener kan mas, ya ikut kasihan saja mas” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022).

Informan AA merasa cukup iba dengan kejadian yang menimpa karyawan disabilitas, karena memang semua sudah terjadi, tapi sebagai teman yang baik informan AA cukup responsif dengan karyawan disabilitas, dan berharap tidak ada kesalahan lagi di kemudian hari. Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan HA menyampaikan “Waktu salah transaksinya itu saya sama teman yang salah harus mengganti, jadi saling bertanggung jawab” (Informan HA, 18 Juli 2022)

Informan AA juga menyampaikan pernah memberikan dukungan ketika karyawan disabilitas mendapat teguran kepala toko. Dukungan yang diberikan informan AA ketika melihat karyawan disabilitas mendapat teguran dari kepala toko sebagai teman yang baik informan AA cukup responsif dan membantu karyawan disabilitas untuk menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu informan AA juga memberikan nasihat untuk selalu hati-hati dalam melakukan pekerjaan, apabila kesalahan tersebut sampai ke konsumen juga akan berakibat buruk ke toko, sehingga bekerja dengan teliti pun juga harus selalu kita lakukan. Karyawan disabilitas mendengarkan seluruh nasihat yang diberikan informan AA untuk dirinya, sehingga membuat karyawan disabilitas sadar untuk bekerja lebih hati-hati lagi agar tidak mendapat teguran dari kepala toko.

Dukungan ini sangat bermanfaat untuk karyawan disabilitas dalam melakukan pekerjaannya, sehingga sampai saat ini karyawan disabilitas juga jarang melakukan kesalahan seperti pada saat awal-awal bekerja. Terkait hubungan

dengan konsumen pun juga berjalan dengan baik, karyawan disabilitas tidak pernah mendapatkan teguran atau komplain dari konsumen, dirinya memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen. Mungkin ada terkadang beberapa konsumen menanyakan kondisi mata yang dialami karyawan disabilitas, dan karyawan disabilitas pun juga menjelaskan kepada konsumen kalau kondisi tersebut merupakan kecelakaan ketika masih kecil.

Terkait hubungan dengan lingkungan kerja terutama antar karyawan juga berjalan dengan sangat baik, mereka saling memberikan dukungan dan respon yang baik kepada karyawan disabilitas. Seluruh karyawan di toko saling membantu satu sama lain, mereka juga tidak ada yang iri dengan perlakuan yang diberikan dimana karyawan disabilitas sering menerima bantuan, sering berada di kasir dan terkadang juga mendapat pertolongan ketika mendapatkan masalah. Teman kerja yaitu informan AA pun juga sangat memahami kondisi yang dialami karyawan disabilitas tersebut dan dirinya juga selalu ada ketika karyawan disabilitas memerlukan bantuan.

Selama proses adaptasi berlangsung dengan baik dan mampu menerima lingkungan kerja dengan cepat. Informan AA sebagai teman kerja juga memberikan dukungan perhatian kepada informan HA selama proses adaptasi berlangsung. Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah sebagai berikut:

“Itu mas selama adaptasi ya ngasih waktu buat dia mengenal lingkungannya mas, kalau nggak salah sebelumnya mas HA ini sudah ada pengalaman jadi *tour guide* begitu ya yang pastinya dia sudah banyak interaksi dengan orang, sehingga ya sudah dukungannya itu saya mas, yang pasti tetap membuat dia selalu nyaman juga di tempat kerja mas” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Informan AA mengatakan bahwa selama karyawan disabilitas beradaptasi, diberikan waktu untuk mengenal lingkungan kerjanya dan memberikan perhatian untuk karyawan disabilitas tersebut, dengan perhatian yang diberikan menjadikan karyawan disabilitas semakin semangat bekerja. Dukungan lain yang diberikan untuk karyawan disabilitas ketika sedang bekerja adalah ketika sedang menjaga kasir dan konsumen banyak yang mengantri teman kerja pun juga memberikan

bantuan untuk membantunya di kasir. Berdasarkan hasil wawancara tersebut didukung oleh pernyataan informan HA sebagai berikut:

“Selama proses adaptasi berlangsung ya perhatian mereka itu ngasih support jadi *suport system* ku mas, terus ya mereka baik-baik juga sama aku, mereka juga bantuin aku misal aku kebingungan saat kerja” (Hasil wawancara Informan SH, 18 Juli 2022)

Informan AA menyampaikan ketika proses adaptasi berlangsung dirinya memberikan kesempatan karyawan disabilitas untuk beradaptasi dengan lingkungannya, karena sebelum bekerja di alfamart ini karyawan disabilitas bekerja sebagai *tour guide*. Informan AA pun juga memberikan lingkungan yang nyaman dan sikap yang baik ditempat kerja, sehingga secara keseluruhan proses adaptasi yang dilakukan berjalan dengan cepat dan karyawan disabilitas dapat memahami lingkungan kerjanya dengan cepat dan pekerjaan yang dilakukan juga berjalan dengan lancar.

Ketika awal-awal bekerja pun menurut informan AA karyawan disabilitas mengalami disorientasi terhadap lingkungan kerja. Dimana pada awal-awal karyawan disabilitas juga banyak melakukan kesalahan. Mengetahui hal tersebut bentuk dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas ketika mengalami disorientasi lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

“Itu mas ngasih semangat itu yang pasti ya, terus biar dia enjoy dan nggak sampai terganggu itu kerjaan begitu, yaa kadang kita ngopi .. ngopi bareng ya mas buat ngelepas penat saja, nah disitu ngobrol panjang, ngajak cerita juga terkait kerjaan atau sharing hobby begitu juga pernah, kebetulan suka traveling ke gunung” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Informan AA mengajak karyawan disabilitas untuk banyak keluar bersama seperti *traveling* atau nongkrong, dengan sikap tersebut mereka jadi banyak saling sharing dan berbagi pengalaman. Mereka juga saling bercerita mengenai *hobby* masing-masing, sehingga hal ini dirasa cukup efektif untuk menghilangkan disorientasi lingkungan kerja yang dialami karyawan disabilitas. Disorientasi lingkungan kerja tersebut akhirnya berlangsung begitu cepat dan karyawan disabilitas dapat bekerja

dengan lancar. Hal ini juga dibuktikan dengan ungkapan Informan HA yaitu “Sering jalan-jalan bareng terus saling *sharing* juga” (Informan HA, 18 Juli 2022)

Terkait dengan masalah pekerjaan dirasa tidak ada kendala yang terjadi, namun pada awal-awal bekerja karyawan disabilitas melakukan kesalahan yang cukup merugikan. Informan AA sebagai teman kerjanya pernah menerima curhatan karyawan disabilitas sebagai berikut:

“... Awal – awal dulu ya mas kalau nggak salah mas HA pernah bilang kalau “*aku takut kalau nggak bisa kerja disini, soalnya pertama masuk kerja saja sudah salah di transaksi*” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Pada awal-awal karyawan disabilitas juga pernah merasa kurang percaya diri dengan kesalahan yang pernah dirinya lakukan, karyawan disabilitas merasa cukup sedih. Respon dari informan AA sebagai teman kerja yang baik mengetahui karyawan disabilitas mengalami masalah tersebut adalah sebagai berikut:

“... mas HA jangan merasa minder begitu, ayo semangat namanya kerja ya pasti ada salah, aku dulu kerja juga pernah salah kok tapi ya semua itu dibuat pelajaran ya mas, biar nggak terulang lagi di kemudian hari” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Informan AA memberikan keyakinan untuk karyawan disabilitas agar menghilangkan rasa kurang percaya diri, dan terus belajar dari kesalahan yang terjadi agar tidak sampai mengalami kesalahan yang sama di kemudian hari. Hal ini juga disampaikan oleh informan HA yaitu “sewaktu saya merasa kurang percaya diri ada mas AA yang memberikan saya semangat, karena waktu hari pertama sudah melakukan kesalahan” (Informan HA, 18 Juli 2022)

Dukungan lain berupa saran juga diberikan untuk karyawan disabilitas untuk menunjang kinerjanya di tempat kerja. Dukungan yang diberikan teman kerja untuk karyawan disabilitas pada hari pertama kerja adalah sebagai berikut:

“Nyarantin ke dia buat tanya saja misal ada yang kurang paham, terus kalau jobdesk juga sudah dibagi oleh kepala toko ya mas jadi ya dirasa pasti sudah paham ya dia bagaimana sistem kerjanya” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Berdasarkan informasi yang diberikan informan AA, sebagai teman kerja yang baik dirinya memberikan saran kepada temannya untuk bertanya apabila ada yang kurang paham, dan untuk yang lainnya sudah diberikan penjelasan dari kepala toko mengenai jobdesk yang harus dijalankan selama bekerja.

Akibat terjadinya kesalahan yang dilakukan karyawan disabilitas, sebagai teman yang baik pun informan AA memberikan dukungan yang berharap akan bermanfaat di kemudian hari. Dukungan yang diberikan informan AA untuk karyawan disabilitas adalah menjadi pendengar dan penyemangat untuk karyawan disabilitas, dirinya memberikan nasihat agar selalu melakukan pengecekan ketika dia akan memegang kasir. Tujuannya agar kejadian yang sama tidak terulang lagi di kemudian hari, sehingga tidak menimbulkan kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan diri sendiri dan orang lain.

Pada saat itu ketika informan AA melihat karyawan disabilitas menerima teguran dari kepala toko sebagai teman yang baik pun informan AA juga memberikan dukungan untuk membantu karyawan disabilitas. Dukungan yang diberikan informan AA untuk temannya tersebut adalah berupa saran agar selalu hati-hati dalam melakukan pekerjaan, selain itu melakukan pekerjaan dengan teliti dan tidak terburu-buru. Agar kesalahan yang terjadi tidak terulang kembali dan karyawan disabilitas juga tidak sampai mendapatkan teguran lagi dari kepala toko. Karyawan disabilitas juga menerima saran tersebut dengan baik dan hingga saat ini karyawan disabilitas melakukan pekerjaan dengan hati-hati dan meminimalisir kesalahan yang terjadi di lingkungan kerja.

Informan AA memberikan saran untuk karyawan disabilitas agar tidak sungkan untuk bertanya, selain itu seluruh teman kerja di toko juga mendukung dan memahami kondisi karyawan disabilitas dimana secara tidak langsung karyawan disabilitas membutuhkan banyak dukungan dari teman kerjanya. Dengan interaksi yang baik ini menjadikan karyawan disabilitas semangat bekerja, serta melakukan seluruh pekerjaannya dengan baik. Walaupun pada awal awal bekerja karyawan disabilitas banyak melakukan kesalahan-kesalahan kecil, informan AA juga menyampaikan dengan dukungan sosial di lingkungan kerja yang setiap

harinya berlangsung baik, karyawan disabilitas mendapatkan kesempatan untuk mendaftar sebagai asisten kepala toko.

Terkait dengan disorientasi lingkungan kerja yang dialami karyawan disabilitas, sebagai teman yang baik informan AA memberikan dukungan sebagai berikut:

“Saran buat kerjanya jangan terlalu dibuat pusing yaa, jadi kita itu kerja nyantai tapi juga serius begitu mas, agar apa yaa kesehatan mental kita kan penting ya, nah itu yang saya share kan ke mas HA, kita juga jangan hanya berpacu untuk kerja .. kerjaa .. kerja saja tapi yaa kerja iya ya sebisanya begitu” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Saran yang diberikan agar tidak terlalu pusing dalam memikirkan suatu pekerjaan, karena kita juga harus lebih peduli dengan kesehatan mental kita, apabila dipaksakan kita sendiri juga akan merasakan kerugiannya. Bekerja dengan santai namun tetap serius juga disampaikan oleh informan AA, semua karyawan juga paham kalau karyawan disabilitas memiliki kekurangan, sehingga bekerja semampunya pun juga tidak menjadi masalah, asalkan pekerjaan yang dilakukan dengan benar dan sesuai dengan target yang diberikan perusahaan.

Terkait masalah pekerjaan yang dialami karyawan disabilitas dimana dia merasa kurang percaya diri, informan AA memberikan dukungan dengan menyarankan untuk terus belajar dan selalu bertanya apabila ada masalah terkait pekerjaan. Informan AA sangat *welcome* apabila karyawan disabilitas bertanya terkait masalah pekerjaan apabila ada yang belum dirinya pahami. Sebagai teman yang baik informan AA berusaha untuk selalu memberikan semangat juga, agar karyawan disabilitas bekerja dengan semangat.

Berdasarkan wawancara yang disampaikan informan AA dukungan selanjutnya yang didapatkan karyawan disabilitas adalah dukungan untuk menjadikan karyawan disabilitas lebih merasa dihormati dan dihargai di lingkungannya. Dukungan yang didapatkan karyawan disabilitas sebagai berikut :

“Ya membuat dia nyaman, terus tanya-tanya ke dia alamatnya terus pengalamannya bagaimana saja. Dulu sempat sih tanya kenapa dia matanya bisa begitu terus kalau nggak salah dia jelaskan kecelakaan waktu masih kecil karena main begitu kena

pisau. ya sebisa mungkin membuat dia nyaman ya mas” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Informan AA juga menyampaikan pada saat awal masuk kerja dukungan yang diberikan dengan *welcome party* sederhana, untuk memberikan sambutan atas kedatangan karyawan disabilitas. Berdasarkan pernyataan tersebut informan HA menyampaikan “Kalau nggak salah waktu aku masuk kerja itu pertama pas hari aku ulang tahun yaa sekalian buat *welcome party* kecil-kecilan” (Informan HA, 18 Juli 2022). Hal ini cukup membuat karyawan disabilitas bahagia dan merasa sangat senang memberikan semangat kerja untuk beliau. Tujuan dari ucapan selamat datang untuk menambah rasa percaya diri karyawan disabilitas, meningkatkan semangat dan agar tidak merasa dibedakan, sehingga juga akan menyebabkan pekerjaan yang dilakukan informan HA kedepannya berjalan dengan baik.

Ketika karyawan disabilitas melakukan kesalahan juga mendapat dukungan dari informan AA dengan memberikan sikap tenang dan tidak langsung menyalahkan. Informan AA menyampaikan dirinya juga memberikan support yang baik untuk karyawan disabilitas, hal ini diberikan agar karyawan disabilitas tidak merasa minder dan tetap bekerja dengan baik. Ketika mendapat teguran dari kepala toko saat bekerja, karyawan disabilitas mendapat dukungan berupa diberikan respon yang baik dari informan AA. Informan AA memberikan respon yang tenang dan tidak menyalahkan, selain itu dukungan yang baik dirinya juga memberikan respon yang positif dan baik untuk karyawan disabilitas.

Ketika proses adaptasi berlangsung karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan sebagai berikut:

“ngasih kejutan waktu itu dia masuk kerja terus dikasih kejutan sama berbarengan pas ulang tahun dia ya jadi sekalian begitu dirayain kecil-kecil an mas. Nah begitu pasti akan memberikan kesan pertama yang baik kan ya mas, jadi sudah awal masuk kerja rasanya happy” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Informan AA menyampaikan dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas ketika proses adaptasi awal-awal yaitu memberikan *welcome party* ketika hari pertama masuk kerja kebetulan pada saat karyawan disabilitas juga sedang berulang tahun sehingga diberikan perayaan kecil-kecilan. Hal ini memberikan

kesan pertama yang baik untuk karyawan disabilitas, selain itu karyawan disabilitas juga merasa sangat diterima dengan baik oleh lingkungannya. Secara keseluruhan teman kerja tersebut memberikan dukungan yang baik untuk karyawan disabilitas.

Ketika mengalami disorientasi lingkungan kerja karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan dari teman kerjanya. Sebagai teman kerja yang baik informan AA memberikan dukungan sebagai berikut:

“kadang saya traktir dia begitu, kadang sebaliknya juga sih saya di traktir sebagai bentuk pertemanan, lalu misal ada kesalahan ya nggak langsung disalahkan takutnya malah buat dia sakit hati atau gimana begitu ya jadi lebih hati-hati saja tindakannya gitu”
(Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Sebagai bentuk agar disorientasi lingkungan kerja yang dialami karyawan disabilitas cepat hilang informan AA memberikan dukungan berupa bersikap baik, dan mereka juga sering saling mentraktir. Ketika melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan pun juga ditegur dengan baik agar tidak sampai menyakiti hati karyawan disabilitas, sehingga semua pekerjaan yang dilakukan di tempat kerja dapat berjalan dengan lancar serta tidak ada kendala lagi untuk kedepannya. Disorientasi lingkungan kerja ini juga sangat cepat hilang karyawan disabilitas membaaur dengan seluruh karyawan dengan cepat, dan dirinya sangat percaya diri dalam melakukan segala pekerjaannya.

Ketika karyawan disabilitas mengalami masalah pekerjaan yang membuat dirinya kurang percaya diri. Dukungan yang diberikan informan AA untuk karyawan disabilitas ketika mengalami masalah pekerjaan adalah sebagai berikut:

“Agar merasa tetap merasa diperlukan oleh lingkungannya ya kami sebagai teman terus memberikan semangat mas, memberikan kesempatan dia untuk mau belajar mas, lagi pula ya saya sendiri paham kalau sebelumnya dia nggak ada pengalaman di toko ya yang pastinya ini merupakan hal baru buat mas HA”
(Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Sikap yang diberikan untuk karyawan disabilitas agar yakin adalah memberikan semangat dan saling membantu. Seluruh staff juga paham karena sebelumnya karyawan disabilitas belum ada pengalaman kerja, pastinya hal ini merupakan hal baru yang harus dijalani dirinya. Sehingga saling mendukung dan menciptakan

interaksi yang baik merupakan cara yang dilakukan lingkungan kerjanya untuk mendukung karyawan disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan HA menyampaikan sebagai berikut:

“Saat saya mengalami masalah menguasai bidang pekerjaan, teman kerja membantu saya karena kebetulan saya belum ada pengalaman bekerja di toko sehingga diperlukan belajar terlebih dahulu” (Hasil wawancara Informan HA, 18 Juli 2022)

Selain beberapa dukungan yang sudah diberikan untuk karyawan disabilitas, informan AA juga memberikan dukungan yang diberikan secara langsung dengan tindakan teman kerja. Dukungan yang didapatkan karyawan disabilitas ketika awal bekerja di alfamart sebagai berikut:

“Yaa bantu kerjaan dia mas, terus ya sebisa mungkin buat dampingin dulu selama dia proses adaptasi yaa, takutnya misal nanti nggak didampingi ada yang salah atau bagaimana, dia pun juga maklum karena memang awal masuk kerja jadi pasti ada ya gerogi dikit gitu” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Ketika awal masuk kerja karyawan disabilitas mendapatkan dukungan penuh dari teman kerjanya, pada hari pertama bekerja, informan AA menjadi pendamping dari karyawan disabilitas. Hal ini informan AA lakukan atas dasar kesadaran dari diri sendiri, karena dirinya memaklumi ketika awal masuk kerja pasti memiliki rasa kurang percaya diri, atau grogi di lingkungan kerja. Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan HA menyampaikan “Iya mas, aku masih agak bingung yaa jadi dibantu sama teman-teman diajarin begitu sampek ngerti mas} (Informan HA, 18 Juli 2022). Selain mendapatkan pendampingan, karyawan disabilitas juga mendapatkan bantuan dari teman kerja untuk meringankan pekerjaannya yang mungkin belum dirinya pahami pada saat itu, karena memang di hari pertama bekerja.

Respon dari karyawan lain yang pada saat itu sama melakukan kesalahan adalah ikut mengganti kerugian yang terjadi akibat kesalahan transaksi. karyawan disabilitas menyadari bahwa juga harus selalu hati-hati dalam melakukan pekerjaan, karena apabila tidak melakukan pekerjaan dengan hati-hati nantinya akan banyak terjadi kesalahan yang kemungkinan akan merugikan orang lain.

Informan AA juga menyampaikan bahwa sebagai teman kerja yang baik dan cukup

akrab dengan karyawan disabilitas, dirinya menjadi teman curhat untuk karyawan disabilitas. Sebagai teman yang baik informan AA menjadi pendengar yang baik untuk karyawan disabilitas ketika ada masalah pribadi maupun masalah pekerjaan. Hal ini dilakukan informan AA untuk menciptakan kekeluargaan dan hubungan yang baik dengan karyawan disabilitas. Selain itu informan AA juga cukup senang berteman dengan karyawan disabilitas, yang cukup menyenangkan dan bisa menjadi teman yang baik di tempat kerja maupun diluar tempat kerja.

Ketika karyawan disabilitas mendapat teguran dari kepala toko akibat ketidak telitiannya dalam melakukan pekerjaan, informan AA memberikan dukungan sebagai berikut:

“Itu mas bantuin dia itu tadi ya, jadi menemani dia buat nyortir produk karena kan ya tulisan expired itu pasti kecil-kecil begitu ya mas, jadi sebagai yang normal ya sadar sendiri” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Informan AA memberikan bantuan dengan membantu menyelesaikan pekerjaan yang sedang dilakukan karyawan disabilitas. Dukungan ini sangat bermanfaat untuk lebih cepat menyelesaikan pekerjaan yang kemungkinan cukup sulit dilakukan selain itu dengan dukungan instrumental ini, pekerjaan yang kemungkinan salah akan berkurang dan kesalahan tersebut juga akan jarang terjadi lagi untuk kedepannya. Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan HA menyampaikan “Ya bantuin aku buat nyortir barang mas jadi yang awalnya aku sendiri terus aku dibantuin begitu” (Informan HA, 18 Juli 2022)

Terkait dengan adaptasi yang berlangsung saat karyawan disabilitas masuk kerja dirinya juga mendapatkan dukungan dari teman kerjanya. Informan AA memberikan dukungan sebagai berikut:

“Itu mas mungkin ngasih tahu dia misal mau nitip makan juga silahkan begitu, kita biasanya begitu mas kalau shift pagi pasti belum sempat itu sarapan ya nitip, kalau nggak ya keluar bareng nyarik makan mas” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah mencari makan bersama atau saling menitip makanan. Dukungan ini merupakan sesuatu yang baik untuk terus dilakukan hal ini sangat bermanfaat untuk kedepannya bukan hanya

selama karyawan disabilitas beradaptasi melainkan juga ketika setiap harinya dalam lingkungan kerja. Hal ini juga didukung dengan ungkapan Informan HA yang menyampaikan “Kadang beli sarapan bareng, terus pinjam uang juga misal nggak ada kembalian” (Informan HA, 18 Juli 2022)

Ketika karyawan disabilitas mengalami disorientasi lingkungan kerja sebagai teman kerja yang baik, informan AA tidak memberikan dukungan, karena seluruh pekerjaan memang dapat dilakukan karyawan disabilitas dengan baik. Sebagai crew store karyawan disabilitas juga mampu melakukan tugasnya sebagai kasir maupun sebagai pramu, karena memang kendala yang dialami karyawan disabilitas tidak begitu parah, hanya satu matanya yang bermasalah sehingga mungkin untuk melihat barang saja dilakukan lebih teliti agar tidak terjadi kesalahan.

Ketika mengalami masalah menguasai bidang pekerjaan karyawan disabilitas mendapat dukungan dari informan AA sebagai berikut:

“ngasih bimbingan mungkin mas ya, jadi biar dia lihat dulu kerjanya jadi kasir itu bagaimana yang baik, walaupun training nya dulu juga dijelaskan ya tapi namanya manusia nggak luput dari lupa juga ya mas,” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Informan AA memberikan bimbingan kepada karyawan disabilitas agar menjadi kasir yang benar, pastinya dirinya juga memberikan pengarahan untuk selalu mengecek transaksi di kasir, agar kesalahan yang sebelumnya terjadi tidak akan terulang kembali.

Informan AA menyampaikan bahwa karyawan disabilitas juga mendapat dukungan penuh dari seluruh karyawan yang ada di toko, karyawan disabilitas disambut dengan baik oleh seluruh karyawan. Bentuk dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah sebagai berikut:

“... seluruh staf baik kepala toko, asisten dan crew yang lain juga sama bersikap demikian mas, dan tujuannya juga membangun kekeluargaan ya biar nggak ada rasa sungkan gitu” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Seluruh karyawan di Alfamart Serut sangat mendukung karyawan disabilitas, mereka sangat menghormatinya sebagai karyawan baru. Sikap ramah yang

diberikan kepada karyawan disabilitas diharapkan lebih percaya diri dan tidak sungkan untuk membaaur dengan seluruh staf yang ada di toko. Hal ini ternyata benar sangat bermanfaat, karyawan disabilitas cepat akrab dengan seluruh karyawan di toko. Karyawan disabilitas juga tidak sungkan untuk langsung bertanya ketika di pada hari pertama masuk ternyata merasa kebingungan atau kurang paham. Hal ini dibuktikan dengan ungkapan Informan HA yaitu “Teman kerja sangat mendukung banget dan membantu juga” (Informan HA, 18 Juli 2022)

Selain beberapa dukungan yang diberikan dari teman kerja, karyawan disabilitas juga mendapat *support* dari lingkungan kerjanya atau seluruh karyawan di tempat kerja. Dukungan yang karyawan disabilitas dapatkan adalah sebagai berikut:

“Karena masalah tersebut tidak berlangsung lama ya jadi sudah biasa gitu, memaklumi dengan kesalahan yang dilakukan. Teman-teman juga memberikan dukungan berupa *support* ya mas agar menumbuhkan semangatnya” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Seluruh teman kerja memberikan respon yang baik untuk karyawan disabilitas, mereka memberikan *support* untuk terus mendukung karyawan disabilitas dan meningkatkan semangatnya. Dukungan yang diberikan teman kerja dan seluruh karyawan ini memberikan banyak manfaat untuk karyawan disabilitas ketika mengalami kesulitan sangat terbantu dengan dukungan-dukungan dari seluruh karyawan.

Beberapa dukungan memang sudah diberikan oleh teman kerja dan lingkungan kerjanya. Namun ketika melakukan pekerjaan pastinya manusia tidak ada yang sempurna sehingga karyawan disabilitas mendapatkan teguran dari kepala toko akibat dari kekeliruan yang dia lakukan dalam memilih barang yang expired. Respon yang diberikan lingkungan kerja pada saat itu adalah sebagai berikut:

“Iya mas betul kami sesama staf saling memberikan *support* untuk terus meningkatkan performa dia, kalau tidak salah sekarang dia lagi proses buat maju jadi asisten deh mas itu berarti membuktikan kalau *support* ini sangat penting mas” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Seluruh karyawan sama-sama memberikan respon yang baik untuk terus meningkatkan performa karyawan disabilitas. Selain itu dari dalam diri karyawan disabilitas juga menyadari bahwa pekerjaan yang dilakukan memang tidak mudah sehingga harus dilakukan dengan baik dan hati-hati. Dengan dukungan yang sudah diberikan teman kerja untuk karyawan disabilitas, menjadikan karyawan disabilitas terus berkembang dengan baik hingga saat ini mendapatkan kesempatan untuk mendaftarkan diri naik jabatan menjadi asisten kepala toko. Dukungan yang didapatkan dari seluruh karyawan di toko, memberikan semangat dia sehingga dapat memperoleh kesempatan tersebut.

Menurut informan AA dirinya sebagai crew store sekaligus teman kerja karyawan disabilitas juga cukup bangga dengan pencapaian yang sudah dilakukan karyawan disabilitas. Informan AA menyampaikan dukungan ini ternyata sangat penting untuk karyawan disabilitas, peran pentingnya adalah sebagai berikut:

“Menurut saya penting banget mas, karena di tempat kerja itu kan kita ya sebagai teman yang tiap hari berinteraksi jadi pentingnya ini pasti teman memberikan dukungan dan membangun lingkungan yang positif ya mas, kalau lingkungan nya baik kerjanya kan juga enak mas. Jadi buat mereka dengan penyandang disabilitas ya biar mereka nggak minder dengan kondisi mereka di tempat kerja gitu” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Dukungan untuk karyawan disabilitas ini memberikan peningkatan rasa percaya diri terhadap lingkungan kerja, selain itu dukungan ini juga dapat membangun karir dan performa karyawan disabilitas di tempat kerja semakin baik, dan juga menjadikan sangat jarang melakukan kesalahan.

Selama proses adaptasi memang karyawan disabilitas mendapatkan banyak dukungan dari informan AA sebagai teman kerjanya. Namun selain itu informan HA juga mendapatkan dukungan kelompok yaitu dari seluruh staff yang ada di toko. Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas ketika masa adaptasi berlangsung adalah sebagai berikut:

“Saling berbagi mas misal ada yang baru liburan begitu pasti ngasih oleh-oleh begitu mas, dan berlaku untuk sesama shift jalin kekeluargaan dengan baik mas, jadi kerja di Alfamart ini sangat betah, ya walaupun ada target juga dan kerjanya sibuk semua

dilakuin kalau ngerjakannya dengan seru pasti kan juga nyaman ya kan” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Seluruh karyawan menjalin hubungan kekeluargaan dengan baik, sehingga menjadikan karyawan disini juga betah bekerja di alfamart. Walaupun ada target yang harus dicapai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut, namun apabila dikerjakan dengan perasaan senang dan saling membantu sesama tim, juga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan mudah.

Ketika karyawan disabilitas mengalami disorientasi lingkungan kerja dirinya juga mendapatkan dukungan yang diberikan seluruh karyawan di toko sebagai berikut:

“Ya mungkin itu ya menciptakan lingkungan yang positif, saling komunikasi dengan baik, kerja tim yang baik juga ya. Dengan kerja tim yang baik pastinya memberikan lingkungan yang baik juga ya mas” (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Lingkungan kerja di alfamart berusaha menciptakan suasana yang baik dengan lingkungan yang positif, saling mendukung dengan berkomunikasi dengan baik, melakukan kerja sama yang baik juga ketika mengerjakan suatu pekerjaan. Sehingga menjadikan lingkungan kerja tersebut nyaman, dan karyawan disabilitas merasa sangat diterima dengan baik oleh lingkungan kerjanya.

Ketika karyawan disabilitas mengalami masalah dalam pekerjaannya dirinya juga mendapat dukungan kelompok yang diberikan seluruh karyawan ketika sedang satu shift bekerja dengannya. Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah seluruh karyawan di toko sama sama memberikan kesempatan untuk karyawan disabilitas terus belajar dan bertanya apabila ada pekerjaan yang belum mampu dirinya kuasai.

Beberapa dukungan sosial sudah diberikan untuk karyawan disabilitas agar tetap semangat dalam menjalani pekerjaannya sehingga dari dukungan yang diberikan teman kerjanya tersebut memperoleh hasil yang baik. Hasil dari dukungan sosial menurut informan AA adalah sebagai berikut:

“Itu mas ya mas HA cepat adaptasi, lalu disorientasi kerja juga hilang, dan yang pastinya ikut seneng juga dia bisa daftar untuk naik jabatan sebagai asisten itu merupakan bentuk hasil dari

dukungan semua staff’ (Hasil wawancara informan, 25 Juli 2022)

Menurut informan AA dukungan ini memperoleh hasil yang juga baik dalam karir karyawan disabilitas, sehingga dia mendapatkan kesempatan untuk mendaftar sebagai asisten kepala toko yang mana merupakan pencapaian yang baik, hasil dari dukungan seluruh staf yang ada di toko. Berdasarkan hasil wawancara yang telah disampaikan, informan HA juga menambahkan terkait hasil yang diperoleh dari dukungan sosial teman kerja sebagai berikut:

“Lebih semangat kerja dan betah sih karena sampai sejauh ini nggak pernah ada masalah dengan staff lain mas itu manfaat nya saling mendukung, Aku juga lebih percaya diri mas nggak minder sama mereka yang normal dan mungkin lebih sempurna untuk penampilan jadi nggak minder aku” (Hasil wawancara Informan HA, 18 Juli 2022)

4.1.6 Informan MR

1. Latar Belakang Kehidupan

Alfamart panti merupakan salah satu Alfamart yang ada di Kabupaten Jember yang memiliki beberapa karyawan yang bekerja di sana. Salah satu karyawan di Alfamart Panti adalah informan MR, yang saat ini bekerja sebagai kepala toko di Alfamart. Informan MR saat ini berusia 21 tahun yang berpendidikan terakhir SMA dirinya berdomisili di Bangsalsari saat ini bekerja sebagai kepala toko di Alfamart Panti. Informan MR bergabung di Alfamart sejak tahun 2019 di mana setelah dirinya lulus dari SMA langsung mencoba melamar pekerjaan di Alfamart. Informasi MR mendapatkan informasi lowongan pekerjaan melalui sosial media kebetulan dia mendapatkan informasi terdapat lowongan kerja di Alfamart dengan penempatan di wilayah Jember. Alasan pertama informan MR bekerja di Alfamart adalah karena memang sejak awal dirinya sudah berminat untuk bekerja di Alfamart, selanjutnya didukung dengan adanya lowongan pekerjaan yang tersedia di Alfamart sehingga memutuskan untuk langsung mendaftar di perusahaan tersebut.

Proses pendaftaran yang dilakukan informan MR dengan cara mendaftar online melalui website karir Alfamart lalu mempersiapkan seluruh berkas yang

dibutuhkan. Setelah selesai proses pendaftaran sekitar 1 bulan dirinya mendapatkan panggilan untuk tes dan interview setelah semua proses berjalan dengan lancar dirinya dinyatakan lulus. Selanjutnya informan MR menjalani training dengan penempatan pertama di Alfamart Arjasa saat itu dirinya masih bekerja sebagai crew store titik lalu setelah bekerja beberapa bulan dirinya mendapatkan promosi untuk menjadi asisten kepala toko namun harus dipindahkan di Alfamart balung selanjutnya pada tahun 2021 informan MR memperoleh kenaikan jabatan menjadi kepala toko dan dirinya dipindahkan penempatannya di Alfamart Panti.

Semua proses kerja yang dijalani Informan MR berjalan dengan baik dari keluarga pun juga tidak ada yang bekerja di Alfamart sehingga informan MR merupakan orang pertama di keluarganya yang bekerja di Alfamart. Setelah penempatan di Alfamart panti dirinya perlu menyesuaikan dengan beberapa karyawan di sana yang pastinya setiap Alfamart memiliki kriteria karyawan sendiri-sendiri. Di Alfamart panti informan MR menemukan teman yang berbeda dengan orang pada umumnya yaitu Informan MI merupakan karyawan disabilitas dengan kekurangan yang dimiliki yaitu sebagai tuna rungu yang bekerja sebagai crew store di Alfamart panti.

2. Hubungan Informan dengan karyawan disabilitas

Informan MR mulai bergabung di Alfamart Panti pada tahun 2021, dirinya bergabung di Alfamart Panti karena ada kenaikan jabatan yaitu sebagai kepala toko di Alfamart panti pada Alfamart tersebut dirinya menemukan beberapa karyawan yaitu salah satunya adalah informan MI yang menjadi temannya saat ini, informasi merupakan salah satu karyawan di Alfamart Panti yang memiliki kekurangan yaitu sebagai disabilitas tuna rungu. Sebelumnya informan MR belum pernah bertemu dengan orang-orang dengan penyandang disabilitas namun dia tidak menyangka bahwa dia bisa bekerja dengan karyawan yang memiliki kekurangan yang berbeda dengan orang normal pada umumnya pada awal pertemuan mereka informan MR tidak kaget karena memang sebelumnya sudah mendapatkan informasi dari kepala toko yang sebelumnya bekerja di Alfamart tersebut bahwa memiliki satu karyawan

disabilitas tunarungu yang perlu untuk melakukan pengawasan lebih kepada karyawan tersebut.

Berdasarkan informasi yang didapatkan informan MR temannya tersebut bergabung sejak tahun 2020 dengan kondisi kekurangan sebagai penyandang disabilitas tuna rungu yang di mana karyawan yang ada di Alfamart tersebut harus memahami kondisi beliau dan memberikan pengarahan-pengarahan terhadap pekerjaan yang dilakukan di Alfamart. Informan MR menyampaikan bahwa informan MI ini memang memiliki kekurangan di bagian pendengaran dan dia juga sedikit susah untuk berbicara namun Informan MR menyampaikan juga bahwa Informan MI ini merupakan orang yang sangat rajin dan cukup teliti dalam melakukan pekerjaannya. Ketika bekerja satu shift dengan informan MI dirinya memperhatikan pekerjaan yang dilakukan hormat mi dia bisa melakukan pekerjaan seperti kerapian, menghitung stok barang dan juga bersih-bersih.

Berdasarkan saran yang diberikan kepada toko sebelumnya bahwa informan MI perlu diawasi dengan ketat karena memang dirinya memiliki kekurangan yang dibidang lebih parah daripada karyawan-karyawan disabilitas lainnya. Hal ini merupakan tantangan tersendiri untuk informan MR di mana dia baru mengenal karyawan disabilitas dan sekaligus sebagai crew store yang ada di toko tempat dia bekerja. Setiap harinya informan MR mengawasi pekerjaan yang dilakukan informan MI, memang beberapa pekerjaan seperti berinteraksi dengan informan MI cukup kesulitan namun karyawan-karyawan yang lain memberikan solusi agar informan MI menyarankan konsumen untuk langsung berkomunikasi dengan kasir saja. Selama bekerja pun informan MR selalu satu shift dengan informan MI karena memang harus diawasi secara langsung sehingga pada waktu ada konsumen yang datang atau bertanya dengan informan MI yang pada saat itu bekerja lalu informan MR menjelaskan bahwa temannya tersebut memiliki kekurangan. Namun dibalik itu semua dibalik kekurangan yang dimiliki informan MI dia adalah orang yang sangat baik cukup semangat dalam bekerja dan selalu berhati-hati dalam melakukan pekerjaannya.

3. Dukungan Sosial yang Diberikan Kepada Karyawan Disabilitas di Tempat Kerja

Alfamart Panti memiliki satu karyawan disabilitas dengan kategori penyandang disabilitas tuna rungu, dimana dia memiliki kelemahan pendengaran dan kesulitan untuk berbicara. Ketika awal-awal Informan MR masuk bekerja sebagai kepala toko di alfamart cukup memahami kekurangan dari karyawan disabilitas tersebut dan banyak memberikan dukungan untuknya. Informan MR menyampaikan bahwa karyawan disabilitas mendapatkan teman-teman yang baik dan begitu *friendly*, dari awal bekerja pun dirinya juga memberikan bimbingan kepada karyawan disabilitas ketika di tempat kerja.

Selama bekerja karyawan disabilitas bekerja dengan baik dan lancar, sehingga karyawan disabilitas dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya. Berdasarkan informasi yang disampaikan informan MR, karyawan disabilitas sebelum bekerja di alfamart Panti juga sudah menjalani training yang cukup lama sehingga masalah pekerjaan juga jarang terjadi. Namun pada saat itu ketika awal-awal karyawan disabilitas masuk kerja dan berinteraksi dengan konsumen, karyawan disabilitas melakukan beberapa kesalahan yang disebabkan dari kekurangannya tersebut. Salah satu kesalahan dijelaskan sebagai berikut:

“Pernah kayaknya awal masuk kerja dia lagi ngasir begitu terus salah melayani konsumen, tapi untungya konsumennya baik dan nggak marah sama mas MI. Terus dibantu sama teman-teman juga ya buat menjelaskan ke konsumen kalau memang mas nya ada kekurangan di pendengaran” (hasil wawancara informan MR, 9 Agustus 2022)

Akibat dari kesalahan tersebut karyawan menerima masalah dari konsumen, namun sebagai kepala toko yang baik langsung datang untuk meminta maaf kepada pelanggan dan memberikan penjelasan bahwa karyawan disabilitas tersebut memiliki kekurangan, sehingga kemungkinan kurang fokus. Akhirnya masalah tersebut bisa diterima oleh konsumen dan tidak jadi marah. Melihat kejadian tersebut teman kerja memberikan semangat dan menyarankan untuk bekerja dengan hati-hati agar tidak sampai salah dan menerima teguran. Dari informan MR juga

menyampaikan beberapa kesalahan yang pernah terjadi yang dilakukan karyawan disabilitas, kesalahan tersebut adalah sebagai berikut:

“Kalau kesalahan pastinya ada ya mas cuma dia lebih ke pelayanan konsumen begitu salahnya mas. Jadi misal konsumennya dia masuk terus ditanyain di nggak ngereken to mas ya yang kita itu yang bilangin” (hasil wawancara informan MR, 9 Agustus 2022)

Kesalahan seperti tidak merespon konsumen pun juga sering dilakukan karyawan disabilitas ketika di tempat kerja, sebagai teman kerja yang baik sekaligus sebagai kepala yang bertanggung jawab memberikan penjelasan terhadap konsumen sehingga konsumen juga paham, dan tidak sampai komplain ke *customer care*. Informan MR juga memberikan dukungan kepada karyawan disabilitas mengenai kesalahan yang dibuat karyawan disabilitas sebagai berikut:

“Ya mungkin itu ngasih kode begitu sama dia nya kalau ada konsumen yang butuh pelayanan, soalnya misal satu shift cuma dua pastinya kan satunya kasir satunya pelayanan ke pelanggan. Jadi nggak bisa ngerangkep mas, ya wes kasih kode begitu mas” (hasil wawancara informan MR, 9 Agustus 2022)

Informan MR sebagai kepala toko yang bertanggung jawab dirinya memberikan solusi dengan menghimbau karyawan disabilitas untuk mengerti kode kode yang dirinya berikan ketika ada konsumen yang datang dan membutuhkan bantuan. Karena ketika di tempat kerja pun karyawan lain juga sibuk dengan jobdesk yang harus dikerjakan sehingga tidak bisa mengawasi keseluruhan perilaku karyawan disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah disampaikan diatas Informan MI sebagai karyawan disabilitas mendapatkan dukungan berupa “Mereka ya simpati sama saya dan memberikan semangat untuk saya agar bekerja lebih hati-hati lagi dan fokus begitu mas” (Informan MI, 4 Agustus 2022)

Selama bekerja dengan karyawan disabilitas, kepala toko tidak pernah merasa memberikan teguran. Menurut informan MR sebagai karyawan yang memiliki kekurangan karyawan disabilitas merupakan orang yang sangat rajin dalam melakukan tugas-tugasnya, sehingga semua pekerjaan dia selesaikan dengan baik. Informan MR sangat salut dengan kinerja karyawan disabilitas, hingga karyawan disabilitas tersebut mendapat promosi naik jabatan. Informan MR pun juga memberikan nasihat yang baik-baik dengan cara perlahan karena dengan

begitu karyawan disabilitas pun juga akan lebih paham dan dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan jobdesk di toko.

Selanjutnya terkait hubungan karyawan disabilitas dengan konsumen cukup baik, namun dirinya pernah menerima teguran secara langsung dari konsumen akibat kekurangannya tersebut, karena dengan alasan konsumen tidak mengetahui memiliki keterbatasan. Bentuk komplain yang pernah karyawan disabilitas dapatkan adalah ketika ada salah satu konsumen yang bertanya ternyata karyawan disabilitas tidak memberikan respon. Lalu sebagai teman kerja yang baik informan MR memberikan dukungan sebagai berikut:

”mas MI misal nanti konsumen datang terus tolong juga dilihat ya apakah mereka perlu bantuan, misal mas MI kurang bisa memahami segera panggil saya saja, dan bisa juga mengarahkan konsumen tersebut untuk langsung bertanya ke kasir”... begitu mas nya juga langsung paham dan alhamdulillah ngerti mas dengan arahan saya” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Teman kerja karyawan disabilitas memberikan bantuan untuk menjelaskan kepada konsumen agar konsumen tidak salah paham dengan pelayanan di Alfamart Panti. Berdasarkan hasil wawancara yang telah disampaikan tersebut Informan MI menyampaikan sebagai berikut:

”Itu mas mereka menghampiri pelanggannya menjelaskan kalau saya ada masalah kurang di pendengaran jadi mohon untuk di makhlumi atas ketidaknyamanannya begitu dan kemudian membantu pelanggan untuk mencari barang yang dibutuhkan.” (Hasil wawancara Informan MI, 4 Agustus 2022)

Informan MR sebagai kepala toko yang baik memberikan pengarahan kepada karyawan disabilitas agar meminta bantuan kepada karyawan lain apabila mengalami kesulitan. Informan MR juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas merupakan karyawan yang penurut dan selalu menerima nasihat dengan baik, serta dilaksanakan dengan hati-hati. Kondisi yang dialami karyawan disabilitas menimbulkan sikap yang iba dari seluruh teman-temannya di toko, sehingga seluruh teman kerja sangat responsif dengan karyawan disabilitas tersebut. Walaupun mereka harus bekerja dengan mengawasi karyawan disabilitas

namun mereka lakukan dengan senang hati dan selalu berharap karyawan disabilitas terus bekerja dengan baik.

Menurut informan MR karyawan disabilitas memiliki hubungan yang baik dengan seluruh karyawan di toko, menurutnya mereka sangat responsif dengan segala kendala yang terjadi toko. Seluruh karyawan juga tidak pernah ada yang merasa iri dengan sikap yang diberikan untuk karyawan disabilitas. Mereka dapat memahami segala kondisi karyawan disabilitas yang memiliki kekurangan jauh dari orang-orang yang normal. Seluruh *crew store* di toko juga menciptakan lingkungan yang kondusif dan sangat nyaman, sehingga karyawan disabilitas juga sangat nyaman bekerja dengan karyawan di toko dan dapat membaur dengan baik di lingkungan kerjanya. Karyawan disabilitas juga merupakan orang yang menyenangkan sehingga dia juga disukai seluruh karyawan, karyawan disabilitas juga banyak menerima bantuan ketika mengalami masalah pekerjaan.

Terkait dengan adaptasi yang dialami karyawan disabilitas, Informan MR menjelaskan sebagai berikut:

“masnya ya jelasin gitu “iya mbak saya dulu adaptasi agak takut, soalnya sewaktu setelah training yang kedua setelah hari raya pendengaran saya terus berkurang, bahkan yang kanan katanya sudah total nggak bisa denger dan dicari penyakitnya nggak ketemu sampai sekarang terus pakai alat bantu.” ... saya pernah mendengar langsung curhatannya mas MI seperti itu” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Proses adaptasi yang berlangsung terjadi pada karyawan disabilitas cukup lama dan dirinya mengalami kesulitan. Hal ini juga didukung dengan ungkapan Informan MI sebagai berikut:

“Adaptasinya ya itu lumayan agak lama mas takut kalau nggak bisa maksimal mas, terus karena kondisi pendengaran juga semakin berkurang mas apalagi habis hari raya itu tambah parah mas dan sudah dibawa ke dokter juga gk ada penyakitnya.” (Hasil wawancara Informan MI, 4 Agustus 2022)

Karyawan disabilitas sempat merasa takut tidak bisa bekerja dengan baik karena pendengaran yang semakin berkurang pastinya akan berpengaruh dengan komunikasi kepada pelanggan atau karyawan yang lain. Namun karyawan disabilitas sangat bersyukur dapat melewati adaptasi tersebut dengan baik, hal ini

karena dukungan yang diberikan teman kerja. Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas selama masa adaptasi adalah teman-teman di toko memberikan sikap yang baik dan dengan sabar menghadapi karyawan disabilitas, mereka pun juga tidak pernah mengeluh dengan kejadian-kejadian yang dialami karyawan disabilitas selama adaptasi berlangsung. Hingga saat ini karyawan disabilitas sudah bekerja dengan cukup baik, yang pastinya dengan dukungan yang selalu diberikan teman kerjanya.

Ketika karyawan disabilitas mengalami kesulitan untuk berkomunikasi dengan konsumen dikarenakan konsumen harus menggunakan masker, sehingga apabila karyawan disabilitas sedang mengaja kasir lalu konsumen yang bertanya harus mengulangi pembicaraan agar karyawan disabilitas paham dengan yang disampaikan konsumen. Informan MR sebagai teman kerja yang baik kebetulan sedang satu shift memberikan dukungan dengan menjelaskan kepada konsumen terkait dengan kondisi karyawan disabilitas. Karyawan disabilitas tersebut sering berterima kasih kepada informan MR yang selalu memberikan bantuan ketika karyawan disabilitas mengalami masalah pekerjaan. Informan MR juga sering berinteraksi dengan konsumen apabila ada yang komplain dengan kesalahan yang dilakukan karyawan disabilitas, sehingga karyawan disabilitas tersebut tidak banyak menerima komplain dari pelanggan.

Terkait dengan disorientasi lingkungan kerja karyawan disabilitas tidak mengalami disorientasi dan adaptasi yang dilakukan cukup lancar sehingga karyawan disabilitas dapat bekerja dengan baik. Hal ini juga karena dukungan yang diberikan teman kerja yang selalu ada untuk karyawan disabilitas. Informan MR sangat membantu ketika di tempat kerja, sehingga karyawan disabilitas dapat bekerja dengan baik dan pekerjaan yang dirinya lakukan juga berjalan dengan baik. Informan MR juga menyampaikan memang pekerjaan itu tidak ada yang sempurna dan semua pasti pernah melakukan kesalahan sehingga apabila karyawan disabilitas melakukan kesalahan pun juga harus disikapi dengan baik selagi masalah pekerjaan tersebut bisa diatasi sebisa mungkin informan MR untuk memberikan bantuan kepada karyawan disabilitas.

Hal ini juga bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada karyawan disabilitas di lingkungan kerja. Selain masalah pekerjaan yang sudah tidak pernah karyawan disabilitas alami, terkait dengan masalah menguasai bidang pekerjaan pun juga tidak pernah terjadi. Sebelum bekerja karyawan disabilitas sudah menjalani training selama satu tahun, selain itu jalur *in class* yang menjadi jalur masuk nya menjadikan dia lebih paham mengenai bidang pekerjaan di alfamart, sehingga untuk jobdesk yang dilakukan pun juga berjalan dengan baik tanpa ada kekeliruan.

Ketika awal bekerja memang karyawan disabilitas bekerja dengan sangat baik dan dapat menyelesaikan jobdesk yang sudah diberikan dengan baik pula. Namun dengan kekurangan yang dia alami yaitu pada bagian pendengaran, mengharuskan dirinya untuk sulit berkomunikasi dengan konsumen. Pada awal-awal bekerja karyawan disabilitas mendapatkan saran dari kepala toko untuk lebih fokus pada display produk, menata barang, menyortir barang dan melakukan kebersihan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan yang kemungkinan terjadi ketika karyawan disabilitas diletakkan pada bagian kasir, selain itu untuk bagian kasir pun juga mengutamakan perempuan karena sudah ketentuan dari perusahaan.

Walaupun karyawan disabilitas sudah bekerja dengan baik, namun tidak mungkin tidak melakukan kesalahan dalam pekerjaannya. karyawan disabilitas melakukan kesalahan ketika dia sedang di kasir, ada pelanggan yang komplain dengan kesalahan tersebut. Melihat karyawan disabilitas mengalami hal tersebut dukungan informasional yang diberikan teman kerjanya adalah sebagai berikut:

“Kan dia kadang nggak ngereken ya mas, ya sudah mau nggak mau ya saya datangi dan yang bilang pelanggan “*mohon maaf pak.. bu ada yang bisa dibantu, tadi teman saya punya kekurangan,*” jadi kita kasih tau, biar mereka nggak sampek komplain begitu, kalau sampai komplain kan kalau sampai ke *customer care* bahaya juga, heeh taruhannya jabatan” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Hal ini juga didukung dengan ungkapan informan MI yaitu “Saran dari kepala toko menghimbau untuk saya tidak dikasir begitu mas, karena ya paham kan takutnya nanti ada komplain lagi pelanggan” (Informan MI, 4 Agustus 2022). Saran yang

diberikan kepala toko karyawan disabilitas juga cukup paham dan menyadari bahwa dia harus bisa menerimanya konsekuensi dengan baik. Selain saran yang sudah diberikan di atas, terkait kesalahan-kesalahan yang terjadi ketika sudah ganti kepala toko pun juga tetap terjadi. Informan MR sebagai orang yang baru kenal dengan karyawan disabilitas dan mendapat wewenang untuk selalu mengawasi.

Informan MR memang sangat memperhatikan karyawan disabilitas ketika sedang bekerja, hal ini merupakan antisipasi agar tidak sampai kesalahan yang terjadi menjadi panjang hingga sampai ke *costumer care* yang juga akan merugikan dirinya sendiri. Sehingga apabila kesalahan yang dilakukan karyawan disabilitas terkait dengan konsumen, maka informan MR yang menjelaskan kepada konsumen kalau karyawan disabilitas memang memiliki kekurangan di bagian pendengaran. Berdasarkan beberapa saran yang disampaikan kepala toko, mengharuskan karyawan disabilitas untuk selalu didampingi agar ketika ada pelanggan yang belanja dan bertanya kepada karyawan disabilitas tidak sampai terjadi salah paham

Walaupun karyawan disabilitas sudah mengikuti saran yang diberikan kepala toko, namun memang pekerjaan itu pasti masih terdapat kesalahan yang kemungkinan terjadi. Salah satunya adalah komplain dari kepala toko, dimana karyawan disabilitas mendapat teguran dari kepala toko akibat tidak merespon kepala toko dengan baik. Informan MR sebagai kepala toko terus menghimbau karyawan disabilitas untuk selalu fokus dan apabila dirinya memerlukan bantuan langsung memanggil teman nya atau apabila konsumen perlu bantuan tetap diarahkan untuk langsung bertanya pada bagian kasir.

Setelah kejadian-kejadian yang sudah terjadi akibat kesalahan yang dilakukan karyawan disabilitas dirinya terus bekerja dengan hati-hati dan terus semangat. Terkait dengan proses adaptasi yang karyawan disabilitas alami dijelaskan sebagai berikut:

“masnya ya jelasin gitu “iya mbak saya dulu adaptasi agak takut, soalnya sewaktu setelah training yang kedua setelah hari raya pendengaran saya terus berkurang, bahkan yang kanan katanya sudah total nggak bisa denger dan dicari penyakitnya nggak ketemu sampai sekarang terus pakai alat bantu” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Selama proses adaptasi memang banyak mengalami masalah yang harus dirinya hadapi, mulai dari rasa takut dengan lingkungan kerja, kesalahan pekerjaan, dan pendengarannya yang semakin berkurang. Karyawan disabilitas merupakan orang yang kuat dalam menghadapi semua hidupnya, terus belajar hingga mampu berinteraksi dengan baik di lingkungan kerjanya. Selain *support* dari dalam diri karyawan disabilitas banyak mendapatkan semangat dan dukungan teman-temannya di lingkungan kerja.

Terkait dengan adaptasi yang karyawan disabilitas jalani, informan MR memberikan saran sebagai berikut:

“saran untuk melayani konsumen saja mas, kalau yang lainnya tidak ada mas, karena untuk kerjaan yang lain mas nya bisa, cuman kendala di konsumen itu saja dan masih bisa diatasi” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Karyawan disabilitas juga selalu mendapatkan saran untuk selalu bertanya apabila ada yang kurang dipahami. Selain itu karyawan disabilitas juga selalu mendapatkan bantuan dari teman kerja ketika melihat mengalami masalah pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut karyawan disabilitas menyampaikan “Untuk saya sendiri harus rajin bertanya apabila kurang memahami pekerjaan saya, lalu meminta bantuan apabila kesulitan begitu” (Informan MI, 4 Agustus 2022)

Melihat semangat yang cukup besar dari karyawan disabilitas selama di toko, informan MR sangat salut karena dia menilai karyawan disabilitas merupakan orang yang hebat dan pantang menyerah. Informan MR cukup bangga bisa bertemu dengan karyawan disabilitas sebelumnya dan mengenal karyawan disabilitas lebih dekat, karena memang sebelumnya dirinya belum pernah bertemu dengan penyandang disabilitas. Informan MR juga mengatakan akan menjadi mendengar yang baik serta adil untuk seluruh karyawan di toko, serta terus memberikan *support* untuk karyawan disabilitas agar terus bekerja dengan baik. Informan MR juga menyampaikan bahwa karyawan disabilitas sudah mendapatkan rekomendasi untuk naik jabatan menjadi staf asisten kepala toko.

Selanjutnya terkait dengan masalah pekerjaan karyawan disabilitas juga mendapatkan saran dari teman kerja. Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah sebagai berikut:

“... semenjak kejadian yang mungkin bisa dibilang sering terulang dulu sekarang mas nya fokus ya di itu kerapian, nata dan ngangkat barang, kebersihan toko, dan display produk dan mas MI juga bisa memahami...” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Setelah beberapa kejadian yang pernah dialami karyawan disabilitas mendapatkan saran untuk fokus menjadi pramu, sehingga tidak banyak berinteraksi dengan konsumen dan lebih banyak berhubungan dengan barang. Apabila karyawan disabilitas mengalami masalah pekerjaan yang sekiranya tidak bisa dirinya atasi juga disarankan untuk bertanya, terutama berhubungan dengan konsumen yang mana karyawan disabilitas sulit untuk mendengarkan ucapan konsumen apabila ada yang bertanya kepadanya. Selanjutnya dengan mengikuti seluruh saran yang diberikan kepada karyawan disabilitas, masalah yang terjadi pun juga tidak terlalu sering dan dirinya juga tidak banyak melakukan kesalahan. Semakin lama kondisi menjadi terbiasa, dan tidak merasa kesulitan lagi dalam menghadapi konsumen. Seluruh karyawan berupaya untuk selalu memberikan performa yang baik untuk konsumen karena, dengan cara tersebut pelanggan akan puas dan senang berbelanja di alfamart.

Selain beberapa dukungan yang sudah diberikan untuk karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan, yang mana dengan dukungan ini membuat karyawan disabilitas merasa diterima baik oleh lingkungan kerjanya, dan dapat menjalankan pekerjaannya dengan lancar. Ketika awal-awal bekerja karyawan disabilitas sudah mendapatkan dukungan dari teman kerjanya. Sebagai bentuk dukungan yang baik diberikan untuk karyawan disabilitas, seluruh teman kerja di toko mengajak untuk selalu berinteraksi dengan baik. Walaupun mereka harus mengulang pembicaraan namun mereka sangat sabar. Hal ini mereka berikan untuk membangun komunikasi baik antar karyawan agar kesan pertama yang dirasakan karyawan disabilitas adalah baik dan dirinya nyaman dengan lingkungan kerja tersebut.

Karyawan disabilitas bekerja dengan baik namun memang ada beberapa kesalahan yang pernah dirinya lakukan. Dukungan yang karyawan disabilitas dapatkan adalah wujud respon baik dari teman-temannya. Mereka tidak mengucilkan karyawan disabilitas dan menjadikan lebih semangat bekerja dan melakukan pekerjaannya dengan penuh hati-hati. Informan MR sebagai teman kerja yang baik pun juga bersikap biasa saja, walaupun dia sebagai kepala toko, namun dirinya juga bisa menjadi teman untuk karyawan disabilitas, sehingga karyawan disabilitas merasa disayang oleh seluruh teman kerja di tempat kerjanya.

Walaupun kesalahan dan solusi sudah berjalan normal, ada kesalahan kecil yang dilakukan karyawan disabilitas, melihat hal tersebut terkadang informan MR sebagai kepala toko memberikan nasihat khusus untuk karyawan disabilitas agar tidak sampai melakukan kesalahan lagi. Respon dari lingkungan kerja melihat karyawan disabilitas adalah dengan memberikan dukungan dengan cara memberikan sikap yang baik dan selalu mendukung karyawan disabilitas untuk bekerja lebih baik kedepannya. Mereka memberikan motivasi kepada karyawan disabilitas bahwa setiap pekerjaan pasti pernah ada kesalahan baik yang dibuat sengaja maupun tidak, sehingga mendapatkan teguran dari kepala toko itu pun juga harus terbiasa. Selain tindakan tersebut informan MR juga memberikan dukungan kepada karyawan disabilitas, dukungan yang diberikan informan MR dengan menjelaskan kepada karyawan disabilitas secara perlahan agar mudah diterima dan dipahami, sehingga kesalahan yang sama tidak akan terulang lagi. Walaupun karyawan disabilitas sudah menggunakan alat bantu pendengaran, tetapi dirinya masih cukup sulit menerima respon orang lain dengan cepat sehingga harus menyampaikannya dengan sabar.

Selain sikap tersebut yang sudah diberikan untuk karyawan disabilitas terkait dengan teguran dari konsumen, karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan dari teman kerjanya. Dukungan dengan menyikapi kesalahan karyawan disabilitas dengan tersenyum dan tidak memarahi. Walau bagaimanapun juga karyawan disabilitas sudah bekerja dengan baik menyelesaikan tugasnya juga dengan baik, hanya saja memang kelemahannya berinteraksi dengan konsumen sehingga mendapatkan komplain dari pelanggan pun dirasa juga sudah biasa.

Selama proses adaptasi karyawan disabilitas berlangsung mendapat dukungan yang baik dari teman kerjanya. Karyawan disabilitas pernah mendapatkan kejutan di hari lahirnya, sehingga dengan respon yang baik dari teman kerjanya menjadikan karyawan disabilitas merasa nyaman dan tidak merasa terbebani walaupun dirinya hampir sering melakukan kesalahan. Namun semua kesalahan tersebut perlahan juga mereka atasi dan dapat bekerja dengan baik. Informan MR juga menyampaikan bahwa dirinya cukup mendukung dan menghormati karyawan disabilitas di toko, karyawan disabilitas pun juga bekerja dengan baik dan dirinya dapat menjalin komunikasi baik dengan sesama crew store.

Selama proses adaptasi berlangsung karyawan disabilitas tidak merasakan terjadinya disorientasi lingkungan kerja. Karyawan disabilitas dapat melakukan adaptasi dengan baik, sehingga pekerjaan yang karyawan disabilitas lakukan juga berjalan dengan lancar dan sesuai target yang diberikan perusahaan. Karyawan disabilitas ini memang tidak mengalami disorientasi lingkungan kerja, namun beberapa kali dirinya juga mengalami masalah dalam bidang pekerjaannya. Terkait dengan masalah bidang pekerjaan yang karyawan disabilitas alami dirinya mendapatkan dukungan penghargaan dari informan MR yaitu memberikan nasihat dengan sopan dan dirinya sangat memahami bahwa diposisi menjadi karyawan disabilitas itu tidak mudah, sehingga sebagai sikap menghormati, informan MR cukup telaten dengan karyawan disabilitas.

Pada hari pertama ketika awal masuk kerja karyawan disabilitas banyak dibantu teman kerjanya untuk menata barang, selanjutnya mereka juga mengajaknya untuk berinteraksi dengan baik, sehingga dengan sesama karyawan cepat menjalin keakraban. Pekerjaan yang dilakukan karyawan disabilitas sudah dikerjakan dengan hati-hati dan teliti, berharap tidak mengalami kesalahan yang memang dapat merugikan, namun ternyata memang suatu pekerjaan tidak mungkin kalau tidak ada kesalahan. Karyawan disabilitas melakukan kesalahan ketika melayani pelanggan, kemudian mendapatkan bantuan dari informan MR untuk menyelesaikan masalahnya, karena kepala toko sangat bertanggung jawab dengan segala kendala yang terjadi di toko, sebagai bentuk tanggung jawabnya, informan MR sebagai kepala toko langsung mengambil alih kasir dan menyelesaikan masalah

dengan konsumen. Akhirnya masalah tersebut dapat terselesaikan, konsumen pun juga memahami dengan kondisi karyawan disabilitas setelah mendapat penjelasan dari informan MR. Selanjutnya informan MR memberikan penjelasan kepada karyawan disabilitas sebagai berikut:

“... kita pasti ngasih tahu ke konsumen kalau butuh bantuan tanya ke kasir saja, dan memberikan penjelasan juga kalau memang masnya ada kekurangan” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Hal ini dilakukan informan MR agar tidak terjadi kesalahan lagi yang berhubungan dengan konsumen. Informan MR juga menghimbau untuk seluruh karyawan saling membantu untuk meringankan pekerjaan dan meminimalisir kesalahan yang terjadi. Informan MR sebagai kepala toko juga memberikan nasihat khusus untuk karyawan disabilitas agar tidak terulang lagi kejadian yang sama. Melihat karyawan disabilitas mendapat teguran dari kepala toko, karyawan yang lain menghimbau karyawan disabilitas untuk menuruti permintaan dari kepala toko agar dirinya lebih fokus pada bagian pramu sehingga kesalahan yang kemungkinan terjadi akan lebih minim.

Walaupun sudah jarang terjadi kesalahan di bagian kasir, karena memang karyawan disabilitas lebih difokuskan untuk bagian pramu, namun tetap saja ada konsumen yang komplain karena tidak direspon ketika berbicara dengan karyawan disabilitas. Melihat keadaan tersebut sebagai teman kerja sekaligus kepala toko, informan MR memberikan dukungan kepada karyawan disabilitas dan pengarahan untuk seluruh karyawan sebagai berikut:

“saya menghimbau untuk teman-teman yang mungkin sedang satu shift dengan mas nya sebaiknya misal ada konsumen yang tanya kita langsung mendekat dan menjelaskan kalau mas MI memang ada kekurangan begitu sih mas, itu untuk lebih gampang nya jadi antisipasi sebelum ada pelanggan yang tanya kita juga harus stay untuk mengawasi” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Informan MR memberikan himbauan kepada seluruh teman-temannya di toko untuk selalu memberikan pengawasan ketika karyawan disabilitas bekerja, hal ini sangat bermanfaat untuk merespon dengan cepat apabila ada konsumen yang

membutuhkan bantuan. Berdasarkan hasil wawancara diatas karyawan disabilitas menyampaikan sebagai berikut:

“Ya kalau saya nggak denger konsumennya itu saya panggil teman saya mas, biar dijelaskan dan melayani konsumen, tapi kalau saya masih bisa nangkap pembicaraan konsumen ya saya bantu konsumen tersebut mas” (Hasil wawancara Informan MI, 4 Agustus 2022)

Selama proses adaptasi berlangsung karyawan disabilitas juga mendapatkan dukungan instrumental dari teman kerjanya, dengan membantu karyawan disabilitas untuk menjelaskan ketika kepala toko sedang memberikan pengumuman. Hal ini juga dilakukan teman-temannya dengan enjoy dan mereka tidak merasa keberatan. Terkait masalah pekerjaan karyawan disabilitas juga pernah mengalaminya, dimana dia kesulitan untuk berinteraksi dengan konsumen. Dukungan lain yang diberikan untuk karyawan disabilitas adalah mereka membantu untuk menjelaskan kepada konsumen terkait dengan kekurangan karyawan disabilitas, sehingga konsumen juga paham. Selain itu berdasarkan himbauan dari kepala toko, seluruh karyawan pun juga dianjurkan untuk terus mengawasi karyawan disabilitas, apalagi ketika toko sedang ramai dan membutuhkan banyak interaksi dengan konsumen.

Sejak awal masuk kerja karyawan disabilitas sudah mendapatkan sambutan yang baik dari seluruh karyawan yang ada di alfamart panti. Seluruh *crew store* bersikap baik dan memahami kondisi karyawan disabilitas, mereka juga terkadang bertanya mengenai kondisi yang dialami karyawan disabilitas dan menanyakan kesehatannya. Selama bekerja karyawan disabilitas ini mendapatkan dukungan yang sangat baik dari teman kerjanya dan lingkungannya, sehingga dia juga bekerja dengan baik serta berusaha untuk meminimalisir kesalahan. Namun ternyata pada suatu saat ketika sedang berjaga di kasir karyawan disabilitas melakukan kesalahan yang hampir membuat konsumen marah. Namun karena ada kepala toko yang selalu satu shift dengan informan MR, dirinya membantu menjelaskan kepada konsumen. Dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas ketika mengalami kesalahan tersebut adalah seluruh karyawan memberikan support selalu untuk

karyawan disabilitas, mereka yakin karyawan disabilitas dapat bekerja dengan baik untuk kedepannya.

Setelah karyawan disabilitas melakukan kesalahan tersebut menyebabkan dirinya menerima teguran dari kepala toko. Teman-teman kerja sangat bersimpati dengan karyawan disabilitas, sehingga mereka berjanji untuk terus memberikan dukungan dan selalu menjalin komunikasi dengan baik, agar karyawan disabilitas tidak sampai menerima teguran lagi dari kepala toko. Karyawan disabilitas sudah berusaha bekerja dengan baik sesuai jobdesk yang diberikan, informan MR sebagai kepala toko juga mengawasi kinerja karyawan disabilitas yang sangat baik dan rajin. Namun beberapa kali karyawan disabilitas masih mendapat teguran dari konsumen ketika sedang bekerja. Karyawan yang lain juga ikut merespon dengan hal tersebut, mereka memberikan dukungan sebagai berikut:

“Jadi kita semua crew disini memperhatikan mas nya, dan selalu mengupayakan yang terbaik. Nanti semisal salah satu dari kita lengah takutnya malah sampai ada yang komplain ke *customer care* kita sendiri juga yang repot” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Dari seluruh crew store yang bertugas mereka mengupayakan untuk mengawasi karyawan disabilitas. Karyawan disabilitas juga menyampaikan “Teman teman mengetahui itu ya mereka simpati sama saya mas, mereka kasih dukungan” (Informan MI, 4 Agustus 2022). Seluruh teman kerja juga dengan senang hati memberikan penjelasan kepada konsumen kalau memang karyawan disabilitas tersebut memiliki kekurangan pendengaran. Kebanyakan konsumen paham, dan mereka dapat menerimanya dengan baik, mereka justru kadang merasa salut dengan karyawan disabilitas yang terus semangat kerja walaupun memiliki kekurangan.

Terkait dengan adaptasi yang berlangsung pada karyawan disabilitas, mendapatkan dukungan sebagai berikut:

“teman-teman itu pasti kalau ada yang ulang tahun pasti diucapin, contohnya bulan Maret kalau nggak salah mas MI ulang tahun itu kita kompak buat ucapan di grup di story gitu, ya walaupun kita nggak ada perayaan begitu karena memang sama sama sibuk kerja mas, tapi saya yakin bentuk kecil seperti itu pasti sangat berharga” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Ketika karyawan disabilitas ulang tahun mereka memberikan kejutan sederhana, karena dirasa momen seperti ini patut untuk dirayakan karena merupakan moment yang berharga. Perayaan ini juga berlaku untuk seluruh karyawan di toko, untuk mempererat kekeluargaan antar karyawan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut Informan MI juga menyampaikan “Dari seluruh karyawan memang secara keseluruhan sama-sama saling memberikan support yang baik dan bekerja tim yang baik juga” (Informan MI, 4 Agustus 2022)

Terkait dengan masalah pekerjaan yang pernah dialami informan MI, dirinya mendapatkan dukungan sebagai berikut:

“Seluruh karyawan juga sama mas, mereka memberikan dukungan yang baik untuk saya, dengan support mereka itu sangat membantu saya dalam bekerja” (hasil wawancara informan, 9 Agustus 2022)

Seluruh karyawan sama sama memberikan bantuan dan support untuk memberikan semangat juga kepada karyawan disabilitas, agar semakin baik kinerjanya.

Menurut informan MR dukungan yang diberikan untuk karyawan disabilitas dan lingkungan kerja ini sangat penting bagi, karena dukungan ini merupakan semangat utama karyawan disabilitas di tempat kerja. Pentingnya dukungan ini meliputi dengan dukungan yang sudah diberikan teman kerja menjadikan karyawan disabilitas dapat bekerja hingga saat ini, dapat menjalin komunikasi baik antar sesama. Menurut informan MR pentingnya dukungan sosial ini adalah dapat meningkatkan kinerja karyawan disabilitas sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan pasti sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. Selain itu dukungan sosial ini memberikan hasil yang terbaik untuk karyawan disabilitas, dimana karyawan disabilitas yang belum pernah memahami konsumen menjadi dapat memahami kriteria konsumen dan mampu menghadapi konsumen dengan tenang. Informan MR juga menyampaikan dengan adanya dukungan ini membuat karyawan disabilitas terus mempertahankan kinerjanya di toko, dan semakin semangat dalam bekerja dan performanya juga semakin bagus sehingga dia bisa mendapatkan promosi untuk naik jabatan dengan jenjang karir yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa karyawan disabilitas yang bekerja dalam suatu perusahaan akan mendapatkan dukungan yang baik dari lingkungan kerja terutama berasal dari teman kerja. Teman kerja yang dimaksud adalah karyawan non disabilitas yang bekerja dalam satu tempat kerja yang sama.

4.2 Pembahasan

4.2.1. Proses Penyandang Disabilitas Memperoleh Pekerjaan

Bekerja adalah salah satu hak asasi setiap individu, termasuk dalam hal ini adalah penyandang disabilitas. Peraturan tentang disabilitas No. 8 tahun 2016 pada pasal 4 telah menyebutkan secara tegas tentang ketentuan yang mengatur terkait dengan kuota karyawan dari suatu perusahaan untuk mempekerjakan penyandang disabilitas sebagai bagian dari perusahaannya. Perkembangan ini tentu saja disikapi secara positif oleh penyandang disabilitas yang selama ini memang memiliki hambatan untuk mendapatkan kesempatan bekerja yang setara dengan masyarakat umum pada umumnya. Berdasarkan pada data hasil penelitian tersebut di atas, ditemukan tiga alasan utama penyandang disabilitas memilih untuk bekerja yaitu, *pertama*, penyandang disabilitas mengalami kejenuhan. Bekerja menjadi sebuah opsi karena dengan bekerja, penyandang disabilitas akan memiliki aktivitas reguler; *Kedua*, penyandang disabilitas telah mampu menerima keadaan dirinya apa adanya dan memiliki kepercayaan diri untuk bekerja di lingkungan sosial baru, yaitu perusahaan; dan *ketiga*, penyandang disabilitas telah mengikuti program *in-class* pada saat masih bersekolah di sekolah lanjutan atas. Program *in-class* ini diselenggarakan oleh Alfamart sebagai salah satu perusahaan swasta yang bergerak di sektor retail dan telah menyatakan sebagai perusahaan yang menerima penyandang disabilitas sebagai bagian dari perusahaannya.

Penyandang disabilitas yang melamar sebagai calon karyawan di Alfamart, pada umumnya mengikuti proses seleksi yang sama untuk berkompetisi secara adil dengan calon karyawan non disabilitas. Proses seleksi penerimaan calon karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk yang diikuti oleh penyandang disabilitas terbagi menjadi dua jalur yaitu jalur reguler dan program *in-class*. Pada jalur reguler,

penyandang disabilitas mengikuti serangkaian proses seleksi penerimaan calon karyawan mulai dari wawancara serta mengerjakan tes khusus yang telah disiapkan. Seluruh calon karyawan, baik penyandang disabilitas maupun non disabilitas diharuskan memenuhi seluruh kriteria kelulusan yang telah ditetapkan agar dapat dinyatakan diterima sebagai karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk tersebut. Berbeda dengan jalur reguler tersebut, program *in-class* ini adalah program kerja sama antara PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk dengan pihak sekolah. Penyandang disabilitas tuna rungu yang telah mengikuti program ini selama masa sekolah mendapatkan manfaat dengan diterima langsung sebagai karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk karena telah mengikuti berbagai pelatihan yang dilaksanakan selama program *in-class* tersebut berlangsung.

Setelah dinyatakan lulus pada tahap seleksi wawancara dan ujian tertulis, seluruh calon karyawan, termasuk dalam hal ini adalah penyandang disabilitas, diwajibkan untuk mengikuti pelatihan kurang lebih selama dua minggu sebagai bagian dari penilaian akhir sebelum dinyatakan diterima secara penuh sebagai karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk. Selama proses pelatihan tersebut, pihak PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh calon karyawannya sebagai upaya untuk menciptakan iklim bekerja yang nyaman, saling memahami, dan mendukung satu sama lain sebagai tim kerja. Penyandang disabilitas yang telah resmi bekerja di Alfamart, apabila merujuk pada jenis disabilitasnya adalah disabilitas tuna daksa (memiliki satu tangan, memiliki kelainan pada kaki), disabilitas tuna rungu, dan disabilitas netra (*low vision*).

Bekerja adalah salah satu hak asasi manusia, sama seperti hak hidup lainnya yaitu pendidikan, kesehatan, rekreasi, dan perlakuan setara di depan hukum, yang tidak boleh dihambat oleh pihak manapun dan dilindungi oleh peraturan yang sah, sehingga apabila terjadi pelanggaran atas pemenuhan hak asasi tersebut, seseorang dapat dinyatakan telah melakukan pelanggaran hukum. Penegakkan peraturan tentang hak asasi penyandang disabilitas tidaklah mudah. Salah satu hambatannya terletak pada kuatnya stigma dan diskriminasi sosial (Purinami, bab 2, hal 8) yang telah menyingkirkan penyandang disabilitas dari lingkungan sosial sehingga cukup banyak penyandang disabilitas yang pada akhirnya harus mengalami

ketergantungan pada pihak lain karena tidak memiliki kesempatan yang cukup untuk memaksimalkan potensi-potensi yang terdapat di dalam dirinya agar mampu hidup mandiri.

Kuatnya prasangka dan *stereotype* sosial pada penyandang disabilitas yang dipandang sebagai tidak mampu, lemah, tidak berdaya, dan beban inilah yang mengakibatkan penyandang disabilitas sulit untuk membuktikan diri kepada masyarakat bahwa dirinya memiliki kemampuan yang sama seperti orang lain pada umumnya. Akibatnya, untuk jangka waktu yang panjang penyandang disabilitas terhambat untuk mengikuti pendidikan, berinteraksi secara wajar, dan bekerja. Pada akhirnya, stigma dan diskriminasi inilah yang telah melahirnya perspektif segregatif (Panjaitan, bab 2, hal 14) dengan menempatkan penyandang disabilitas pada tempat-tempat yang memang secara khusus telah diperuntukkan bagi penyandang disabilitas seperti sekolah luar biasa untuk sektor pendidikan.

Seiring dengan berjalannya waktu serta intensitas advokasi dari berbagai organisasi disabilitas untuk mempromosikan hak-hak penyandang disabilitas, akhirnya sampailah pada terbitnya undang-undang disabilitas (Purinami, bab 2, hal 15) yang memberikan kesempatan kepada penyandang disabilitas untuk memenuhi hak-haknya, sekaligus juga mendorong lingkungan sosial melakukan perubahan-perubahan tertentu seperti aksesibilitas fisik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Terkait dengan konteks pemenuhan kebutuhan terhadap pekerjaan yang menjadi fokus kajian di dalam penelitian ini, pihak perusahaan swasta, dalam hal ini adalah Alfamart, menjadi salah satu perusahaan yang terdampak dari kebijakan tersebut. Langkah Alfamart untuk menjadi salah satu inisiator dunia usaha untuk menjadi perusahaan inklusif (Lysaght, bab 2, hal 15) tentu saja harus diapresiasi positif, walaupun di dalam proses internal perusahaan tentu saja terdapat dinamika yang berkaitan dengan sikap pro dan kontra apabila melibatkan penyandang disabilitas sebagai bagian dari perusahaan. Penilaian inklusivitas Alfamart itu sendiri sebenarnya dapat mengacu pada proses penerimaan calon karyawan Alfamart dengan memberikan dua buah jalur yaitu reguler dan program *in-class*. Khusus untuk program *in-class* ini, Alfamart harus mendapat kredit positif sebab telah mampu menjalin kemitraan strategis dengan pihak sekolah dengan melibatkan

penyandang disabilitas tuna rungu secara intensif sehingga mampu mengenali sistem bekerja di Alfamart.

4.2.2 Penyandang disabilitas di Lingkungan kerja

Penyandang disabilitas yang mulai memasuki lingkungan kerja akan dihadapkan pada persoalan terkait dengan penyesuaian diri, karena secara tiba-tiba akan berhadapan dengan teman kerja yaitu karyawan non disabilitas yang satu tempat kerja. Lingkungan kerja yang dapat memberikan kenyamanan dan keadaan kondusif sangat dipengaruhi orang-orang di dalamnya yang saling bekerja di dalam satu tempat kerja yang sama. Lingkungan kerja ini cukup berbeda ketika dialami langsung oleh penyandang disabilitas yang secara langsung berhadapan dengan lingkungan baru yang kemungkinan menjadi pengalaman pertama untuk penyandang disabilitas.

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut diatas, ditemukan bahwa ketika penyandang disabilitas yang telah ditetapkan sebagai karyawan Alfamart memasuki lingkungan kerja baru terdapat berbagai jenis pengalaman yang berbeda pada setiap penyandang disabilitas. *Pertama*, penyandang disabilitas sebagai karyawan baru mendapatkan sambutan sederhana dari seluruh teman kerja dan menjadi pengalaman pertama penyandang disabilitas tuna netra/*Low vision* selama bekerja. Penyandang disabilitas juga menganggap hal ini merupakan awal yang baik, menciptakan kenyamanan dan merasa dihargai di lingkungan kerjanya. *Kedua*, penyandang disabilitas tuna rungu yang sebelumnya merasa kurang percaya diri karena memiliki keterbatasan juga mendapatkan respon baik dari lingkungan kerjanya berupa sikap yang loyal pada penyandang disabilitas. *Ketiga*, penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan yang sama dengan karyawan non disabilitas tanpa adanya perbedaan. *Keempat*, penyandang disabilitas juga mampu berkomunikasi baik dengan lingkungan sekitar.

Respon yang telah didapatkan penyandang disabilitas merupakan respon positif yang dapat memberikan manfaat untuk kinerja karyawan disabilitas selama bekerja di alfamart. Manfaat yang diperoleh meliputi dapat bekerja dengan maksimal, meningkatkan kinerja di tempat kerja dan merasa lebih percaya diri

ketika berhadapan dengan orang lain baik dengan pimpinan, konsumen ataupun teman kerja. Berdasarkan data yang sudah dijelaskan di atas penyandang disabilitas mendapatkan respon baik dan kesan yang menyenangkan termasuk kedalam lingkungan kerja inklusif (Potu, bab 2, hal 14).

4.2.3 Dinamika Penyandang Disabilitas di Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan tempat karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang baik dan nyaman menjadikan seseorang dapat bekerja dengan baik begitu pula dengan penyandang disabilitas yang sudah memasuki lingkungan kerja dan beradaptasi di dalamnya. Kondisi lingkungan kerja yang kondusif bisa terjadi karena saling menjalin komunikasi dengan baik, apabila terjadi permasalahan di lingkungan kerja juga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penyandang disabilitas yang bekerja di Alfamart juga mengalami hal yang sama, mereka dihadapkan dengan berbagai dinamika yang terjadi selama berada di tempat kerja yang dapat mengganggu kinerjanya. Berikut adalah dinamika yang dialami penyandang disabilitas ketika berada di tempat kerja:

1. Kesalahan Kerja

Penyandang disabilitas yang memasuki lingkungan kerja membutuhkan penyesuaian diri terhadap lingkungan sekitar tempat kerja. Penyandang disabilitas dapat mengalami berbagai kondisi yang berbeda-beda dalam setiap kegiatan yang dilakukan di lingkungan kerja. Ketika di lingkungan kerja penyandang disabilitas juga dapat mengalami kesulitan melakukan penyesuaian diri dan merasa kurang nyaman. Kondisi ini dapat menjadi pemicu penyandang disabilitas melakukan kesalahan-kesalahan di tempat kerja. Kesalahan kerja merupakan tindakan yang sengaja maupun tidak sengaja terjadi di tempat kerja, apabila sering terjadi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah disebutkan diatas, ditemukan bahwa ketika di tempat kerja penyandang disabilitas juga pernah melakukan kesalahan. Kesalahan biasanya terjadi ketika penyandang disabilitas baru masuk bekerja, ketika penyandang disabilitas kurang menguasai bidang pekerjaan dan ketika dalam proses adaptasi.

Kesalahan yang pernah dialami penyandang disabilitas ketika di tempat kerja yaitu *pertama*, penyandang disabilitas tuna netra/*Low vision* bertugas pada bagian penawaran atau kasir melakukan kesalahan input data yang menyebabkan jumlah transaksi mengalami masalah. Kondisi ini terjadi ketika penyandang disabilitas awal masuk bekerja karena memiliki kekurangan pada penglihatan sehingga kurang mampu melihat secara jelas sehingga harus mengganti kerugian yang diakibatkan dari kesalahan transaksi tersebut. Penyandang disabilitas tuna netra/*Low vision* juga kurang teliti dalam melakukan *display* produk.

Kedua, penyandang disabilitas tuna daksa dengan kondisi kaki yang tidak mampu berjalan dengan cepat tidak sengaja menjatuhkan barang ketika terburu-buru untuk melayani konsumen yang sudah menunggu di bagian kasir. *Ketiga*, penyandang disabilitas tuna daksa mengalami kesulitan karena bekerja dengan menggunakan satu tangan sehingga untuk melakukan pekerjaan berat yang hanya bisa dilakukan untuk orang normal. Contoh pekerjaan yang tidak bisa dilakukan seperti mengangkat barang berat, melakukan *display* produk dengan jumlah yang banyak dan melakukan tugas kerapian tempat kerja dengan maksimal. *Keempat*, penyandang disabilitas tuna rungu melakukan kesalahan dalam pelayanan konsumen sehingga menerima komplain. Berdasarkan penjelasan diatas, penyandang disabilitas di lingkungan kerja tidak semuanya dapat bekerja baik, penyandang disabilitas juga pernah melakukan kesalahan baik yang disengaja ataupun tidak. Kesalahan ini bisa terjadi karena lingkungan kerja belum memadai dan penyandang disabilitas belum mampu beradaptasi secara maksimal di lingkungan kerja (Kautsar, bab 2, hal 15).

2. Hubungan penyandang disabilitas dengan pimpinan

Penyandang disabilitas yang berada di lingkungan kerja pastinya akan selalu berhubungan dengan pemimpin, apabila penyandang disabilitas memiliki jabatan sebagai *crew store* pastinya akan mendapatkan pengawasan langsung dari kepala toko di tempat dirinya bekerja, begitu pula sebaliknya penyandang disabilitas yang menjadi kepala toko juga akan melakukan pengawasan terhadap karyawan yang lain untuk melihat seluruh kinerjanya ketika di tempat kerja. Berdasarkan hasil

penelitian diatas, ditemukan bahwa *pertama*, ketika di tempat kerja penyandang disabilitas dapat menjalin komunikasi baik dengan kepala toko. Penyandang disabilitas yang baru bekerja di toko diberikan penjelasan dengan baik terkait job desk yang harus dikerjakan, selanjutnya selalu diingatkan untuk bekerja dengan hati-hati dan tidak terburu-buru. Hal ini dilakukan oleh penyandang disabilitas tuna daksa yang mendengarkan penjelasan kepala toko dengan baik serta mengikuti arahan kepala toko untuk bekerja fokus di bagian kasir. Penyandang disabilitas tidak perlu banyak bergerak dan lebih optimal melakukan pekerjaannya serta diberikan himbauan untuk bekerja dengan fokus dan teliti.

Kedua, kepala toko memfokuskan penyandang disabilitas untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan. Penyandang disabilitas tunarungu memiliki gangguan pendengaran yang semakin berkurang walaupun sudah menggunakan alat bantu dengar. Solusi yang diberikan kepala toko untuk meningkatkan efektivitas karyawan disabilitas di tempat kerja dengan memfokuskan karyawan disabilitas di bagian *display* produk, kerapian barang dan kebersihan tempat kerja. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menghindari kesalahan yang kemungkinan terjadi kedepannya. Narasumber juga menyampaikan penyandang disabilitas merupakan karyawan yang sangat rajin dan mampu bekerja dengan baik, sehingga mudah untuk diberikan pengarahan.

Ketiga, penyandang disabilitas tuna daksa yang menjadi kepala toko mendapatkan semangat dari seluruh karyawan alfamart ketika mengalami kecelakaan. *Keempat*, penyandang disabilitas yang memiliki jabatan sebagai asisten kepala toko dapat menjalin hubungan baik dengan kepala toko. Penyandang disabilitas yang bertugas sebagai asisten kepala toko dapat bekerja sama dengan baik membantu tugas kepala toko. Penyandang disabilitas dapat bekerja sama, menjalin komunikasi dengan baik, melakukan diskusi bersama kepala toko, dan menjalankan pekerjaan sesuai arahan dari pimpinan.

Kelima, penyandang disabilitas tuna netra/*Low vision* mendapat teguran kepala toko ketika melakukan kesalahan dalam *display* produk. Pada saat itu penyandang disabilitas tidak sengaja salah memilih produk yang sudah kadaluarsa dan dimasukkan ke rak produk. Kepala toko yang sedang melakukan pengecekan

ulang mengetahui hal tersebut kemudian memberikan nasihat kepada penyandang disabilitas untuk lebih teliti dalam melakukan *display* produk agar kesalahan yang sama tidak sampai terulang. Berdasarkan data yang sudah dijelaskan diatas hubungan antara penyandang disabilitas dengan pimpinan atau kepala toko ketika di tempat kerja merupakan hubungan yang terjadi di lingkungan kerja secara langsung. Oleh karena itu, hubungan lingkungan ini termasuk kedalam jenis lingkungan kerja non fisik (Fitriana, bab 2, hal 16).

3. Hubungan dengan Pelanggan

Karyawan yang bekerja di Alfamart memiliki hubungan dengan pelanggan, karena setiap hari pelanggan dilayani oleh karyawan sehingga terjadi interaksi secara langsung antara karyawan dan pelanggan ketika berbelanja di Alfamart. Namun hubungan antara karyawan toko atau *crew store* tidak semua berjalan dengan baik ada beberapa karyawan yang mendapatkan keluhan dari konsumen akibat dari kesalahan yang dilakukannya. Berdasarkan hasil penelitian diatas, ditemukan bahwa beberapa penyandang disabilitas pernah mendapatkan keluhan secara langsung dari pelanggan. *Pertama*, penyandang disabilitas tuna rungu mengalami kesulitan mendengarkan suara pelanggan yang memakai masker sehingga menerima keluhan secara langsung dari pelanggan ketika di tempat kerja, karena tidak mampu berkomunikasi dengan baik. Kemudian pelanggan menyampaikan keluhan pada karyawan yang lain, selanjutnya pelanggan diberikan penjelasan bahwa penyandang disabilitas memiliki masalah pendengaran dan tidak bisa melayani dengan maksimal.

Kedua, pada penyandang disabilitas yang menjabat sebagai kepala toko pernah mendapatkan keluhan dari pelanggan. Permasalahan tersebut disebabkan oleh karyawan di tempat kerja yang kurang fokus dalam melakukan transaksi pembelian, sehingga pelanggan langsung menyampaikan permasalahan pada penyandang disabilitas yang menjabat sebagai kepala toko Alfamart. Kondisi tersebut dialami karyawan disabilitas untuk pertama kali karena sebelumnya belum pernah menerima keluhan dari pelanggan. Karyawan yang melakukan kesalahan meminta maaf kepada pelanggan dan kepala toko.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari narasumber yang lainnya mengatakan bahwa penyandang disabilitas memiliki hubungan baik dalam melayani pelanggan. Penyandang disabilitas memberikan pelayanan baik, sehingga rata-rata penyandang disabilitas jarang menerima keluhan pelanggan ketika di tempat kerja. Karyawan disabilitas yang bekerja menjadi *crew store*, kepala toko, dan asisten kepala toko selalu berusaha untuk mempertahankan kinerja dan memberikan pelayanan baik kepada pelanggan. Hal ini juga sudah didapatkan penyandang disabilitas ketika menjalani proses *training* atau pelatihan kerja sebelum masuk ke tempat kerja yaitu diberikan materi untuk bersikap baik dengan pelanggan serta berupaya untuk mempertahankan citra baik perusahaan. Berdasarkan uraian data yang telah dijelaskan diatas menyatakan bahwa karyawan yang bekerja harus memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga karyawan memiliki hasil kerja yang maksimal untuk perusahaan. Oleh karena itu, uraian tersebut termasuk kedalam definisi karyawan (Ali, bab 2, hal 13).

4. Proses Adaptasi di lingkungan kerja

Penyesuaian diri terhadap lingkungan kerja menjadi hal yang paling utama bagi penyandang disabilitas yang bekerja. Penyesuaian diri berarti beradaptasi, penyandang disabilitas harus mampu mempertahankan diri dan eksistensinya sehingga mendapatkan kesejahteraan baik dalam lingkungan kerjanya. Proses adaptasi bagi penyandang disabilitas yang sempurna dapat terjadi ketika penyandang disabilitas mampu berkomunikasi baik dengan lingkungannya, kebutuhan karyawan disabilitas terpenuhi, dan lingkungan kerja yang nyaman serta berjalan normal. Berdasarkan hasil penelitian diatas, ditemukan bahwa *pertama*, penyandang disabilitas tuna daksa melakukan proses adaptasi dengan cepat dan dapat berinteraksi baik dengan lingkungan kerjanya. Penyandang disabilitas memiliki sikap yang percaya diri karena sebelumnya sudah memiliki pengalaman berinteraksi dengan banyak orang.

Kedua, penyandang disabilitas di Alfamart Mastrip mengalami kesulitan dan kurang percaya diri dalam menjalani adaptasi. Hal ini terlihat ketika penyandang disabilitas mengerjakan semua pekerjaan di toko seperti *display*

produk, kerapian barang, kebersihan tempat kerja dan menjaga kasir dengan lambat dan kurang hati-hati. *Ketiga*, penyandang disabilitas di Alfamart Hos Cokroaminoto menjalankan proses adaptasi dengan cepat dan dapat membaaur dengan seluruh karyawan di tempat kerja. *Keempat*, penyandang disabilitas di Alfamart Dr. Soebandi 2 yang menyampaikan bahwa proses adaptasi penyandang disabilitas dimulai setelah mengalami kecelakaan yang menyebabkan patah tulang pada tangannya. Penyandang disabilitas kembali bekerja dan beradaptasi setelah beberapa bulan cuti kerja, sehingga dapat bekerja dengan profesional sehingga target perusahaan dapat tercapai. Setelah satu tahun melakukan adaptasi secara perlahan penyandang disabilitas berhasil naik jabatan menjadi kepala toko.

Kelima, proses adaptasi dilakukan penyandang disabilitas tuna netra atau *Low vision* berjalan dengan cepat dan mampu bekerja dengan baik. *Keenam*, proses adaptasi dari penyandang disabilitas tuna rungu berlangsung cukup lama, penyandang disabilitas juga mengalami ketakutan karena pendengaran yang semakin melemah ketika masa pelatihan. Penyandang disabilitas tuna rungu menjalani proses pelatihan selama satu tahun karena perlu memaksimalkan kemampuan yang dimiliki, sehingga adaptasi yang dilakukan juga berlangsung lama. Penyandang disabilitas juga harus menjalani perawatan intensif terkait dengan kondisi pendengaran yang semakin melemah walaupun sudah menggunakan alat bantu dengar. Hal ini menjadikan penyandang disabilitas takut tidak mampu bekerja dengan maksimal sesuai dengan target yang diberikan perusahaan.

5. Disorientasi Lingkungan Kerja

Disorientasi lingkungan kerja ini bisa dialami karyawan ketika sedang berada di lingkungan kerja kemudian menghadapi sesuatu yang dapat mengganggu kesehatan mental dan pikirannya. Berdasarkan hasil penelitian diatas, ditemukan bahwa penyandang disabilitas tuna daksa pernah mengalami disorientasi lingkungan kerja, contohnya ketika awal masuk bekerja penyandang disabilitas malu bertemu dengan teman akrabnya karena masih menggunakan seragam hitam putih. Penyandang disabilitas tersebut cukup cemas dan merasa takut apabila

kondisi tersebut akan terjadi berulang kali. Namun disorientasi tidak berjalan dengan terus menerus dan berjalan semakin normal, penyandang disabilitas dapat menerima keadaan tersebut dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian diatas rata-rata penyandang disabilitas tidak pernah mengalami disorientasi lingkungan kerja dan dapat bekerja dengan normal sesuai tugas yang diberikan di tempat kerja.

6. Masalah Penguasaan Bidang Pekerjaan

Karyawan disabilitas yang bekerja di Alfamart sudah melalui banyak tahapan seleksi hingga dinyatakan lulus seleksi. Setelah proses seleksi selesai, seluruh karyawan menjalani proses pelatihan yang terbagi menjadi dua yaitu pelatihan untuk karyawan jalur reguler dan jalur *in-class*. Karyawan Alfamart dengan jalur reguler melakukan beberapa *training* di kantor maupun pelatihan langsung di toko dengan durasi selama kurang lebih dua minggu hingga satu bulan. Karyawan dengan masuk melalui jalur *in-class* menjalani *training* selama satu tahun. Karyawan yang dinyatakan lolos berarti sudah mampu menguasai bidang pekerjaan sesuai peraturan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, ditemukan bahwa karyawan yang sudah dinyatakan lulus dan dapat bekerja di alfamart masih mengalami masalah terkait bidang pekerjaan salah satunya adalah penyandang disabilitas. *Pertama*, penyandang disabilitas mengalami masalah penguasaan bidang pekerjaan terkait dengan mengoperasikan mesin kasir akibatnya mengalami kesalahan transaksi dan harus mengganti kerugian tersebut (Informan AA, bab 4, hal 118).

Kedua, penyandang disabilitas tuna rungu mengalami masalah pendengaran ketika berkomunikasi dengan pelanggan. Penyandang disabilitas kurang mampu mendengar pesanan pelanggan dengan baik sehingga terjadi kesalahan. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata penyandang disabilitas sudah mampu melakukan pekerjaannya dengan baik dan minim terjadi masalah dalam menguasai bidang pekerjaan. Penyandang disabilitas mengupayakan untuk bekerja dengan profesional dan berkontribusi penuh dalam perusahaan tempat penyandang disabilitas bekerja.

4.2.4 Bentuk Dukungan Sosial dari Teman Kerja

Penyandang disabilitas yang bekerja di Alfamart setiap hari berkomunikasi dengan lingkungan kerja meliputi pimpinan toko, konsumen dan teman kerja. Teman kerja merupakan karyawan yang bekerja dan saling berinteraksi di tempat kerja yang sama. Teman kerja yang dimaksud adalah karyawan non disabilitas yang bekerja di dalam satu tempat kerja yang sama, sesama karyawan saling memberikan dukungan yang positif dan saling membantu ketika mengalami masalah pekerjaan. Berdasarkan pada beberapa peristiwa yang dialami penyandang disabilitas ketika di lingkungan kerja, perlu adanya perhatian khusus. Penyandang disabilitas akan bekerja dengan lancar apabila memperoleh dukungan sosial dari teman kerja di tempat mereka bekerja. Dukungan sosial yang diberikan teman kerja untuk penyandang disabilitas merupakan hal penting yang memaknai penerimaan penyandang disabilitas di lingkungan kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah disebutkan diatas ketika penyandang disabilitas berada dalam lingkungan kerja mendapatkan dukungan sosial dari teman kerja. Setiap dukungan sosial yang diberikan untuk penyandang disabilitas pada setiap alfamart berbeda-beda, sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dukungan Sosial Teman kerja untuk Penyandang Disabilitas Tuna Daksa

Dukungan sosial yang diterima untuk setiap penyandang disabilitas yang bekerja di Alfamart berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian diatas ditemukan bahwa penyandang disabilitas tuna daksa yang bekerja di Alfamart terbagi menjadi empat jenis yang berbeda. Pada Alfamart Tidar merupakan penyandang disabilitas tuna daksa yang memiliki satu tangan dibagian kiri yang kondisi ini sudah dialami sejak lahir. Pada alfamart Mastrip merupakan jenis penyandang disabilitas tuna daksa dengan kekurangan pada bagian kaki yang susah untuk bergerak dan berjalan normal. Kondisi ini diakibatkan dari kecelakaan tunggal yang dialami penyandang disabilitas ketika mengendarai kendaraan bermotor. Selanjutnya di Alfamart Hos Cokroaminoto merupakan penyandang disabilitas tuna daksa dengan kondisi cacat kaki sejak lahir sehingga

tidak mampu berjalan dengan normal. Pada Alfamart DR. Soebandi 2 merupakan jenis penyandang disabilitas tuna daksa dengan tangan yang dibungkus menggunakan perban sehingga tangannya tidak bisa digunakan secara maksimal. Kondisi ini disebabkan karena kecelakaan cukup parah yang dialami ketika pulang bekerja. Penyandang disabilitas tuna daksa memang mengalami kekurangan sehingga kemungkinan tidak mampu bekerja secara maksimal ketika di tempat kerja. Hasil penelitian menunjukkan ketika berada di tempat kerja penyandang disabilitas tuna daksa banyak memperoleh dukungan dari teman kerjanya sebagai berikut:

a. Respon Positif

Ketika penyandang disabilitas tuna daksa mulai masuk bekerja akan menghadapi lingkungan baru sehingga membutuhkan penyesuaian. Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa dukungan yang didapatkan penyandang disabilitas sudah dimulai ketika awal masuk bekerja di Alfamart. Penyandang disabilitas memperoleh dukungan sosial berupa mendapatkan respon baik dari teman kerja sehingga dapat berinteraksi baik dengan seluruh karyawan yang ada di tempat kerja. Hal ini terjadi pada penyandang disabilitas tuna daksa di Alfamart DR. Soebandi 2 yang mulai bekerja kembali setelah cuti akibat kecelakaan. Teman kerja juga tidak menunjukkan sikap mengeluh dengan permasalahan yang sering dialami penyandang disabilitas selama adaptasi berlangsung.

b. Komunikasi dan Interaksi Sosial

Sikap awal yang diberikan teman kerja ketika penyandang disabilitas dalam proses adaptasi dengan mengajak berkenalan dan berbicara seperti bertanya alamat tempat tinggal sehingga tercipta suasana yang nyaman dan penyandang disabilitas merasa senang berinteraksi dengan lingkungan kerja. Komunikasi yang dilakukan teman kerja dengan penyandang disabilitas bertujuan untuk meningkatkan rasa percaya diri penyandang disabilitas karena tempat kerja merupakan lingkungan baru dan diperlukan penyesuaian tersendiri untuk penyandang disabilitas. Contoh komunikasi yang dialami penyandang disabilitas, ketika penyandang disabilitas

tuna daksa menerima keluhan pelanggan akibat kesalahan transaksi yang dilakukan. Penyandang disabilitas mendapatkan semangat untuk tetap bekerja dengan baik. Teman kerja berupaya untuk terus mengajak berkomunikasi dan melakukan pekerjaan dengan baik.

c. Rasa empati

Ketika berada di lingkungan kerja penyandang disabilitas juga akan berinteraksi dengan pimpinan atau kepala toko. Setiap melakukan pekerjaan penyandang disabilitas pernah melakukan kesalahan yang mengharuskan menerima teguran dari kepala toko. Teman kerja yang mengetahui hal tersebut juga memberikan respon berupa memberikan semangat, nasihat dan merasa kasihan dengan penyandang disabilitas. Teman kerja memberikan nasihat untuk penyandang disabilitas agar bekerja lebih hati-hati untuk meminimalisir kesalahan yang menimbulkan teguran dari kepala toko. Penyandang disabilitas yang menerima sikap tersebut dapat memahami dengan baik tanpa merasa sakit hati, karena memang menyadari dengan kekurangan fisik yang dialami akan lebih mudah mendapat teguran dari kepala toko. Penyandang disabilitas perlu bekerja dengan hati-hati dan menerima nasihat yang diberikan teman kerja untuk selalu mempertahankan kinerjanya di tempat kerja.

d. Perhatian

Teman kerja bersedia untuk memberikan bantuan apabila penyandang disabilitas mengalami masalah. Selain itu, selama penyandang disabilitas beradaptasi diberikan waktu untuk mengenal lingkungan kerjanya dan memberikan perhatian. Hal ini bermanfaat untuk meningkatkan semangat kerja penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa penyandang disabilitas mendapatkan dukungan sosial ketika mengalami masalah-masalah di lingkungan kerjanya terutama terkait dengan kesalahan kerja. Sebelum memulai bekerja penyandang disabilitas memang sudah mendapatkan pelatihan khusus untuk menghadapi tugas-tugas yang diberikan di tempat kerja. Namun, masalah pekerjaan dan kesalahan kerja juga masih bisa terjadi pada penyandang disabilitas, menyikapi

hal tersebut teman kerja memberikan dukungan berupa bantuan secara langsung dan perhatian untuk penyandang disabilitas. Selain itu untuk mengurangi banyaknya masalah terkait bidang pekerjaan penyandang disabilitas diberikan tugas khusus untuk bekerja sesuai dengan kemampuan. Ketika penyandang disabilitas mengalami proses disorientasi lingkungan kerja, teman kerja memberikan dukungan berupa semangat, perhatian dan menjadi tempat bercerita penyandang disabilitas. Hal ini cukup bermanfaat untuk penyandang disabilitas yang mengalami disorientasi lingkungan kerja karena penyandang disabilitas mendapatkan tempat yang nyaman untuk mengungkapkan perasaan yang dirasakan ketika di tempat kerja.

e. Saran dan Koreksi

Pada hari pertama penyandang disabilitas bekerja mendapatkan beberapa saran ketika berada di tempat kerja. Saran yang diberikan teman kerja meliputi semangat bekerja dan selalu percaya diri dalam bekerja, hal ini dimaksudkan agar ketika penyandang disabilitas bertemu dengan banyak orang atau berinteraksi dengan karyawan yang lain tidak perlu merasa canggung. Penyandang disabilitas tuna daksa memperoleh saran untuk bekerja tidak banyak bergerak ketika sedang bekerja, hal ini dilakukan untuk meminimalkan kesalahan di tempat kerja. Berbeda dengan penyandang disabilitas tuna rungu yang mendapatkan saran dari teman kerja yang juga merupakan kepala toko untuk berfokus pada *display* produk, menata barang, menyortir barang dan melakukan kebersihan.

Hasil penelitian menemukan ketika penyandang disabilitas melakukan kesalahan mendapatkan dukungan berupa saran untuk tidak malu bertanya ketika mengalami masalah, selalu bekerja dengan hati-hati, dan tidak malu untuk meminta bantuan sesama karyawan di tempat kerja. Saran yang diberikan tersebut diharapkan dapat membantu penyandang disabilitas dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan dan mampu bekerja dengan baik, sehingga target perusahaan juga dapat selalu tercapai.

f. Pujian atau *Compliment*

Pujian merupakan ekspresi sopan yang ditunjukkan seseorang untuk mengungkapkan suatu kekaguman dan menjadi cara terbaik untuk membangun etos kerja di suatu lingkungan kerja. Ungkapan pujian ini diberikan dengan jujur tanpa melebih-lebihkan yang dilakukan secara profesional di tempat kerja. Karyawan non disabilitas sebagai teman kerja memberikan pujian untuk penyandang disabilitas bertujuan untuk meningkatkan semangat penyandang disabilitas dalam bekerja, dan meyakinkan bahwa lingkungan kerja menerima penyandang disabilitas dengan baik tanpa membeda-bedakan. Berdasarkan hasil penelitian menyebutkan bentuk pujian yang didapatkan penyandang disabilitas meliputi penyandang disabilitas sangat dihargai walaupun memiliki kekurangan dan berbeda dengan karyawan yang normal. Karyawan disabilitas dan lingkungan kerjanya memiliki hubungan kerja tim dan saling berkomunikasi dengan baik, selain itu ketika penyandang disabilitas tuna daksa dan tuna rungu dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik mendapatkan pujian dari teman kerja.

Merujuk pada data diatas ditemukan bahwa selama berada di lingkungan kerja penyandang disabilitas banyak mendapatkan dukungan dari teman kerja. Dukungan tersebut meliputi respon positif, komunikasi, rasa empati, dan perhatian. Dukungan ini dapat memberikan kenyamanan dan meningkatkan semangat untuk penyandang disabilitas tuna daksa terus bekerja serta berkontribusi penuh sebagai karyawan di Alfamart. Kondisi ini termasuk kedalam bentuk dukungan emosional, karena dukungan tersebut berbentuk sikap dan ekspresi yang disampaikan teman kerja, sehingga penyandang disabilitas yang mendapatkan dukungan emosional merasakan nyaman ketika berada di tempat kerja (Dianto, bab 2, hal 22). Teman kerja sebagai orang yang berinteraksi langsung dengan penyandang disabilitas memberikan dukungan emosional ketika mengalami permasalahan di lingkungan kerja.

Berdasarkan data diatas juga ditemukan bahwa saran dan koreksi yang diberikan teman kerja untuk penyandang disabilitas termasuk kedalam dukungan informasional, karena karena dukungan tersebut berbentuk solusi dan saran dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi penyandang disabilitas di

lingkungan kerja, sehingga penyandang disabilitas yang mendapatkan dukungan informasional akan merasakan lebih mampu bekerja dengan baik di tempat kerja (Febriana, bab 2, hal 22). Selanjutnya untuk pujian atau *compliment* termasuk kedalam dukungan penghargaan karena dukungan tersebut berbentuk sikap langsung yang disampaikan teman kerja, sehingga penyandang disabilitas yang mendapatkan dukungan penghargaan merasakan nyaman ketika berada di tempat kerja (Pratiwi, bab 2, hal 22).

2. Dukungan Sosial Teman kerja untuk Penyandang Disabilitas Tuna Netra atau *Low Vision*

Karyawan Alfamart juga mendapatkan kesempatan untuk bekerja dan berinteraksi dengan penyandang disabilitas Tuna Netra atau *Low Vision*. Penyandang disabilitas tuna netra atau low vision ini bekerja di Alfamart Serut dengan kondisi mata sebelah mengalami kerusakan akibat kecelakaan saat kecil. Bentuk dukungan yang diberikan teman kerja untuk penyandang disabilitas *low vision* ini juga cukup bervariasi, karena dengan kondisi yang dialami penyandang disabilitas tersebut banyak terjadi pula kesalahan di tempat kerja yang sengaja maupun tidak sengaja dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bentuk dukungan yang diperoleh penyandang Tuna Netra atau *Low Vision* sebagai berikut:

a. Bantuan secara langsung

Ketika berada di lingkungan kerja penyandang disabilitas memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama dengan karyawan yang lain. Namun, karena penyandang disabilitas merupakan seseorang dengan keterbatasan akan lebih sering membutuhkan bantuan orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum mampu diselesaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas mendapatkan bantuan secara langsung dari teman kerja ketika mengalami masalah pekerjaan. Hal ini terjadi pada penyandang disabilitas tuna netra/*low vision* yang mendapatkan bantuan secara langsung dari teman kerja ketika sedang melakukan kesalahan pada *display* produk. Teman kerja memberikan bantuan atas dasar

kasihan dan menyadari bahwa penyandang disabilitas memang memiliki kekurangan sehingga memerlukan bantuan, karena bantuan yang diberikan akan lebih cepat menyelesaikan pekerjaan.

b. Tidak menerima Diskriminasi

Diskriminasi merupakan suatu sikap adanya perbedaan yang diberikan seseorang kepada orang lain yang dianggapnya berbeda. Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas cukup sering terjadi karena penyandang disabilitas dianggap seseorang yang lemah dan tidak berdaya. Namun sikap ini perlu dihindari karena merupakan sikap yang kurang baik dan dapat menimbulkan konflik apabila penyandang disabilitas tidak terima dengan sikap diskriminasi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa ketika penyandang disabilitas berada di dalam lingkungan kerja tidak menerima diskriminasi atau sikap buruk dari seluruh karyawan di tempat kerja.

Hasil data menunjukkan penyandang disabilitas mendapatkan perilaku baik dari seluruh rekan kerja, hal ini terjadi pada penyandang disabilitas tuna daksa, tuna rungu dan tuna netra/*Low vision*. Ketika penyandang disabilitas mulai memasuki lingkungan kerja mereka mendapatkan banyak arahan dari kepala toko dan teman kerja, seperti dibebaskan untuk bekerja sesuai kemampuan, mendapatkan pengawasan dan arahan. Namun, kondisi tersebut tidak membuat rekan kerja yang lain merasa iri dengan perilaku yang diberikan untuk penyandang disabilitas. Seluruh rekan kerja mendukung sikap-sikap tersebut dan mereka dapat memahami bahwa kondisi penyandang disabilitas merupakan hal yang cukup berat dan bersyukur masih diberikan kondisi yang lebih baik.

Sikap baik yang diberikan rekan kerja untuk penyandang disabilitas juga terjadi ketika penyandang disabilitas masih dalam masa adaptasi dan belum mampu menjalin keakraban dengan seluruh karyawan. Ketika di tempat kerja, penyandang disabilitas juga tidak pernah menerima aduan kurang baik dari rekan kerja yang lain, karena seluruh rekan kerja memberikan sikap dan respon positif ketika berkomunikasi dengan penyandang disabilitas. Ketika penyandang disabilitas melakukan kesalahan di lingkungan kerja, seluruh rekan kerja juga memberikan

semangat dan membantu apabila penyandang disabilitas memerlukan bantuan. Hal ini merupakan sikap yang harus dipertahankan untuk keberlangsungan lingkungan kerja yang nyaman.

c. Meluangkan Waktu

Meluangkan waktu dapat dialokasikan untuk orang terdekat dengan tujuan memberikan perhatian penuh, agar seseorang mendapatkan kenyamanan dan menjalin keakraban. Hubungan baik antar karyawan di tempat kerja sangat penting karena dapat meningkatkan kerja sama ketika berada di lingkungan kerja. Salah satu cara untuk meningkatkan keakraban sesama karyawan dengan menghabiskan waktu bersama seperti berlibur, berkumpul bersama, dan lainnya. Hasil penelitian menyebutkan bahwa ketika penyandang disabilitas berada di lingkungan kerja dan berinteraksi dengan teman kerja dapat berjalan dengan akrab serta nyaman. Hal ini didukung karena teman kerja dan penyandang disabilitas sering menghabiskan waktu bersama untuk berlibur, berkumpul di kafe dan jalan-jalan. Penyandang disabilitas tuna daksa sering berkumpul bersama dengan teman kerja ketika sedang libur bekerja. Hal ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan rasa percaya diri penyandang disabilitas dan menunjukkan penyandang disabilitas diterima baik di lingkungannya.

Merujuk pada data diatas ketika penyandang disabilitas mendapatkan bantuan secara langsung termasuk kedalam dukungan instrumental karena dukungan tersebut berbentuk bantuan langsung yang disampaikan teman kerja, sehingga individu yang menerima bantuan ini akan merasa tenang karena menyadari ada orang yang dapat diandalkan untuk menolongnya ketika menghadapi masalah dan kesulitan (Ernia, bab 2, hal 22). Selanjutnya penyandang disabilitas juga tidak menerima diskriminasi dari lingkungan kerja, kondisi ini termasuk kedalam dukungan kelompok, karena dukungan tersebut diberikan oleh seluruh rekan kerja dalam suatu lingkungan kerja, sehingga penyandang disabilitas yang mendapatkan dukungan kelompok merasakan nyaman ketika berada di tempat kerja (Murlina, bab 2, hal 22). Berdasarkan data diatas pula disebutkan meluangkan waktu termasuk sebagai bentuk dukungan sosial yang juga diberikan teman kerja

untuk penyandang disabilitas. Meluangkan waktu ini dapat dikategorikan sebagai dukungan sosial penghargaan, karena dukungan tersebut berbentuk sikap baik yang disampaikan teman kerja, sehingga penyandang disabilitas yang mendapatkan dukungan penghargaan merasakan diterima baik didalam lingkungan kerja tersebut (Pratiwi, bab 2, hal 22).

3. Dukungan Sosial Teman kerja untuk Penyandang Disabilitas Rungu

Penyandang disabilitas yang bekerja sebagai karyawan di Alfamart selanjutnya termasuk kedalam penyandang disabilitas Tuna Rungu yang bekerja di Alfamart Panti. Kondisi ini sudah dialami sejak lahir dan penyandang disabilitas ini dapat berinteraksi dengan orang lain dengan menggunakan alat bantu dengar. Berdasarkan hasil penelitian diatas ditemukan bahwa penyandang disabilitas tuna rungu mendapatkan dukungan sosial dari teman kerja sebagai berikut:

a. Solusi

Ketika penyandang disabilitas tuna rungu yang mengalami masalah terkait dengan pendengaran sehingga kesulitan berkomunikasi mendapatkan solusi dalam penyelesaian masalahnya yaitu untuk mengarahkan pelanggan untuk bertanya kepada karyawan lain. Teman kerja juga menjadi pengawas untuk penyandang disabilitas ketika berada di tempat kerja, hal ini dikarenakan penyandang disabilitas tuna rungu sering mengalami masalah terkait dengan pelayanan konsumen. Ketika terjadi masalah dalam menguasai bidang pekerjaan dimana karyawan non disabilitas sebagai teman kerja memberikan dukungan sosial untuk karyawan disabilitas di tempat kerja. Teman kerja meluangkan waktunya untuk membantu karyawan disabilitas apabila membutuhkan bantuan. Teman kerja yang memiliki jabatan sebagai kepala toko memberikan dukungan informasional kepada karyawan disabilitas tuna rungu berupa difokuskan untuk bagian kerapian, mengangkat barang, kebersihan toko, dan *display* produk.

b. Bekerja lebih fokus pada bidang tertentu

Penyandang disabilitas akan sulit untuk melakukan pekerjaan sesuai jika disamakan dengan karyawan yang normal. Hal ini karena setiap tempat kerja memiliki target yang harus dicapai dan apabila tidak tercapai akan mempengaruhi pendapatan perusahaan. Penyandang disabilitas diberikan kesempatan untuk bekerja sesuai kemampuan seperti pada penyandang disabilitas tuna daksa dan tuna netra yang difokuskan untuk menjadi kasir karena tidak banyak membutuhkan tenaga fisik untuk bergerak. Penyandang disabilitas tuna rungu yang difokuskan untuk kebersihan, kerapian toko dan *display* produk karena tidak membutuhkan banyak interaksi dengan pelanggan.

c. Pengertian

Sikap yang mampu memahami kondisi memang harus ada ketika menjadi karyawan di lingkungan kerja. Sesama karyawan yang saling pengertian akan mampu menciptakan kenyamanan di tempat kerja. Hasil penelitian menyebutkan bahwa teman kerja memiliki sifat yang sangat pengertian ketika satu tempat kerja dengan penyandang disabilitas. Ketika penyandang disabilitas terlihat melakukan kesalahan teman kerja yang melihatnya tidak memberikan teguran secara langsung yang dapat memicu sakit hati pada penyandang disabilitas. Teman kerja sangat memahami kondisi yang dialami penyandang disabilitas, bahwa tidak bisa disamakan dengan manusia normal pada umumnya apabila melakukan kesalahan merupakan hal yang wajar.

Teman kerja juga bersikap tenang ketika melihat penyandang disabilitas melakukan kesalahan-kesalahan di tempat kerja. Ketika penyandang disabilitas mendapatkan teguran dari kepala toko teman kerja juga memberikan motivasi kepada penyandang disabilitas bahwa setiap pekerjaan pasti pernah ada kesalahan baik yang dibuat sengaja maupun tidak, sehingga mendapatkan teguran dari kepala toko itu pun juga harus terbiasa, karena dapat meningkatkan kinerja untuk kedepannya dan bekerja lebih hati-hati.

d. Bantuan

Pekerjaan yang sudah diberikan di Alfamart memang ditentukan sebelum masuk bekerja, dan sudah dikerjakan ketika masih dalam tahapan pelatihan, sehingga ketika sudah menjadi karyawan tetap lebih kompeten untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Namun, ketika penyandang disabilitas mengerjakan pekerjaannya, mereka memiliki kondisi yang berbeda dengan orang normal sehingga tidak semua pekerjaan dapat dilakukan dengan benar. Hal ini juga dibuktikan ketika penyandang disabilitas masih melakukan banyak kesalahan dan mengalami masalah pekerjaan ketika di tempat kerja.

Hasil penelitian menunjukkan ketika penyandang disabilitas mengalami masalah pekerjaan atau sedang melakukan kesalahan menerima bantuan dari karyawan lain dengan mengambil alih pekerjaan tersebut. Hal ini yang dimaksud adalah karyawan lain menyelesaikan pekerjaan yang kurang mampu diselesaikan dan penyandang disabilitas dapat menyelesaikan pekerjaan yang lain. Hal terjadi pada penyandang disabilitas tuna rungu yang kurang mampu bekerja pada bagian penawaran karena masalah pendengaran, sehingga bertukar tugas dengan teman kerja. Pembagian pekerjaan yang dilakukan ini sangat bermanfaat untuk lebih cepat menyelesaikan pekerjaan dan meminimalisir kesalahan di tempat kerja. Penyandang disabilitas yang melakukan kesalahan transaksi juga mendapatkan bantuan dari teman kerja dengan membantu pengecekan ulang dan bergantian menjaga kasir. Secara keseluruhan, penyandang disabilitas di tempat kerja diberikan keleluasaan untuk bekerja sesuai dengan kemampuan masing-masing, karena setiap toko memiliki target yang harus tercapai dan pentingnya kerja sama untuk lebih mempercepat menyelesaikan tugas-tugas yang ada.

e. Arahan dan Pengawasan

Penyandang disabilitas yang sudah diberikan kesempatan untuk bekerja di Alfamart juga mendapatkan arahan dan pengawasan dari karyawan lain. Arahan ini dimaksudkan dapat menjadikan penyandang disabilitas lebih memahami deskripsi pekerjaan yang harus dijalani selama di tempat kerja. Hasil penelitian menunjukkan penyandang disabilitas tuna rungu mendapatkan pengawasan dari kepala toko

secara langsung karena sebelumnya sering melakukan kesalahan di tempat kerja. Akibat dari gangguan pendengaran yang semakin berkurang penyandang disabilitas tuna rungu di fokuskan untuk melakukan *display* produk, kebersihan dan kerapian toko, serta mengangkat barang. Hal ini cukup dipahami oleh penyandang disabilitas tuna rungu, sehingga pekerjaan sehari-hari dapat diselesaikan dengan baik dan meningkatkan kinerja selama menjadi karyawan. Selain itu, penyandang disabilitas tuna rungu juga mendapatkan pengawasan langsung dari kepala toko ketika melayani pelanggan, kepala toko akan memberikan penjelasan kepada pelanggan ketika penyandang disabilitas merasa kesulitan berinteraksi dengan pelanggan. Tujuannya untuk tetap mempertahankan citra baik perusahaan agar tidak menerima keluhan terkait dengan pelayanan *crew store*.

Merujuk pada data diatas penyandang disabilitas tuna rungu mendapatkan solusi dan disarankan untuk bekerja lebih fokus pada bidang tertentu. Hal ini termasuk kedalam dukungan sosial informasional, karena dukungan ini memberikan informasi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi penyandang disabilitas ketika berada di lingkungan kerja (Dianto, bab 2, hal 22). Selanjutnya sikap pengertian yang dapat membangun rasa percaya diri, dukungan ini berbentuk sikap langsung yang disampaikan teman kerja sehingga penyandang disabilitas yang mendapatkan dukungan merasakan nyaman ketika berada di tempat kerja. Dukungan ini dapat membangun rasa menghargai, percaya diri, dan merasa bernilai untuk penyandang disabilitas yang merasa dapat diterima baik di lingkungan kerjanya sehingga dapat terus bekerja serta berkontribusi penuh sebagai karyawan di Alfamart. Penyandang disabilitas merasa mendapatkan perhatian yang baik dari teman kerja karena dapat menjadi teman yang baik di lingkungan kerja. Berdasarkan ulasan data tersebut sikap pengertian ini termasuk kedalam dukungan penghargaan (Pratiwi, bab 2, hal 22).

Selanjutnya penyandang disabilitas mendapatkan bantuan, arahan dan pengawasan. Hal ini penting didapatkan ketika penyandang disabilitas di lingkungan kerja karena untuk meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan di tempat kerja. Berdasarkan ulasan tersebut termasuk

kedalam dukungan instrumental, karena dukungan ini didapatkan penyandang disabilitas secara langsung ketika berada di tempat kerja.

Berdasarkan data dan ulasan yang telah dijelaskan diatas ditemukan bahwa ketika berada di lingkungan kerja, penyandang disabilitas mendapatkan dukungan sosial meliputi dukungan emosional, informasional, penghargaan, instrumental dan kelompok. Seluruh dukungan ini didapatkan dari lingkungan kerja yang terdiri dari karyawan dan pimpinan di tempat kerja tersebut. Beberapa sikap baik diberikan untuk penyandang disabilitas dan memberikan dampak yang positif dari seluruh dukungan yang diberikan teman kerja. Dukungan sosial dari teman kerja ini memberikan dampak positif yang bermanfaat untuk penyandang disabilitas seperti, membangun rasa percaya diri, menjalin komunikasi dan kerja tim yang baik, dapat meningkatkan kinerja penyandang disabilitas, dan dapat meningkatkan jenjang karir, sehingga dukungan sosial terhadap penyandang disabilitas sangat penting diterapkan dalam suatu lingkungan kerja.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada penelitian ini, penyandang disabilitas yang mulai bekerja di Alfamart mengalami berbagai permasalahan yang terjadi meliputi kesalahan kerja, mendapatkan teguran dari pimpinan, teguran dari pelanggan, adaptasi yang kurang baik, dan masalah dalam menguasai bidang pekerjaan. Dinamika tersebut dialami oleh karyawan disabilitas tuna daksa, tuna netra/ *low vision* dan tuna rungu. Namun hal tersebut tidak berlangsung lama, dimana karyawan disabilitas mendapatkan dukungan sosial dari teman kerja yang merupakan karyawan non disabilitas yang bekerja satu tempat kerja dengan karyawan disabilitas. Dukungan sosial ini diberikan karyawan non disabilitas pada karyawan disabilitas yang bekerja di 6 Gerai Alfamart Kabupaten Jember meliputi Alfamart Tidar, Alfamart Mastrip, Alfamart Hos Cokroaminoto, Alfamart Dr. Soebandi 2, Alfamart Serut, dan Alfamart Panti. Bentuk dukungan sosial yang diterima karyawan disabilitas tuna daksa meliputi respon positif, menjalin komunikasi, interaksi sosial, perhatian, saran, serta mendapatkan pujian ketika melakukan pekerjaan dengan baik. Selanjutnya untuk karyawan tuna netra/*low vision* juga mendapatkan dukungan sosial dari teman kerja meliputi bantuan secara langsung ketika mengalami masalah pekerjaan, tidak menerima perilaku diskriminasi dari lingkungan kerja dan teman kerja meluangkan waktu untuk karyawan disabilitas diluar jam kerja. Dukungan selanjutnya diperoleh untuk karyawan disabilitas tuna rungu yang sempat mengalami masalah pendengaran yang semakin berkurang. Dukungan yang diberikan teman kerja meliputi memberikan saran untuk karyawan disabilitas agar bekerja dengan fokus sesuai kemampuannya, pengertian, memberikan bantuan, arahan dan pengawasan ketika berada di tempat kerja. Beberapa sikap baik diberikan untuk penyandang disabilitas dan memberikan dampak yang positif dari seluruh dukungan yang diberikan teman kerja.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Teman Kerja Penyandang Disabilitas
 - a. Mengoptimalkan perhatian terkait dengan proses adaptasi untuk karyawan disabilitas yang mengalami kesulitan dalam melakukan proses adaptasi di lingkungan kerja pada awal bekerja. Contohnya menjadi pendengar yang baik ketika karyawan disabilitas menghadapi masalah pekerjaan.
 - b. Sebaiknya teman kerja lebih menghargai batasan privasi penyandang disabilitas dengan memiliki etika komunikasi ketika berinteraksi dengan karyawan disabilitas.
2. Karyawan Penyandang Disabilitas
 - a. Mengoptimalkan bidang pekerjaan yang mungkin belum mampu dikerjakan dan sering terjadi kesalahan dengan cara terus belajar dan tidak memaksakan pekerjaan yang tidak bisa dilakukan karyawan disabilitas.
 - b. Mengoptimalkan komunikasi dengan seluruh karyawan di tempat kerja dan pelanggan dengan cara menjalin interaksi dengan baik dan menghilangkan rasa kurang percaya diri ketika berada di tempat kerja
3. Alfamart Cabang Jember
 - a. Menambahkan atribut seperti tulisan yang memperjelas kondisi penyandang disabilitas pada seragam kerja yang digunakan, hal ini bertujuan agar pelanggan lebih mudah berinteraksi dengan penyandang disabilitas.
 - b. Menambahkan *guiding block* di area tempat kerja yang dapat memudahkan penyandang disabilitas untuk mempermudah akses jalan penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Burhan, Bungin. 2012. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Edi, Suharto. 2006. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Kementerian Sosial. (2020). *Dukungan Sosial Untuk Penerima Manfaat. Lembaga Sertifikasi Pekerjaan Sosial*.
- Kountour Ronny. (2013). *Metode Penelitian untuk Penulis Skripsi dan Tesis*. Jakarta.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi Cetakan Ke33*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari, (2003). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Neuman, W. Laurence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. New York: Pearson.
- Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press: Banjarmasin
- Siyoto, Sandu., & Sodik, Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soekanto, Soejono. (2012) *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taylor, S. E. (2018). *Health Psychology* (Tenth Edit). Mc Graw Hill Education.
- Usman, H & Akbar, P.S. (2015). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Jurnal, Naskah Publikasi, Tesis, dan Skripsi:

- Aji, A. L. D., & Haryani, T. N. (2017). Diversitas dalam Dunia Kerja: Peluang dan Tantangan bagi Disabilitas. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 83. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16246>
- Ali, M. S. K., & Riyadi, S. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi kerja, dan Kompensasi pada Kinerja. *Kartika, Selvi*, 27(2), 70–76.
- Amseke, F. (2018). Pengaruh Dukungan Sosial Orang Tua Terhadap Motivasi Berprestasi. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 151(1), 10–17. <https://ejournal.upg45ntt.ac.id/ciencias/article/view/17>
- Andjarwati, T. (2019). Do Learning and Development Interventions Motivate Employees at PT Danone Indonesia? Applying McClelland's Theory of Motivation to FMCG Industries. *FIRM Journal of Management Studies*, 4(2), 160. <https://doi.org/10.33021/firm.v4i2.780>
- BPS. (2020). Indikator Kesejahteraan Rakyat Tahun 2020. *Katalog*, 4102004.64, 37–39.
- Cavanagh, J., Bartram, T., Meacham, H., Bigby, C., Oakman, J., & Fossey, E. (2016). Supporting workers with disabilities: a scoping review of the role of human resource management in contemporary organisations. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 55(1), 6–43. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12111>
- Darendeh, A. (2013). Gaji, Kepemimpinan, Dan Sikap Rekan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Askes (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 22–30.
- Dianto, M. (2017). Profil Dukungan Sosial Orangtua Siswa Di Smp Negeri Kecamatan Batang Kapas Pesisir Selatan. *Journal Conseling Care*, 1(1), 42–51. <https://doi.org/10.22202/jcc.2017.v1i1.1994>
- Endang, D. (2014). Peranan dukungan sosial pada interaksi positif pekerjaan-keluarga dan kepuasan hidup. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 18(2), 181–200.
- Ernia, Nining. (2020). Hubungan Dukungan Instrumental Keluarga Dengan Kepatuhan Kontrol Pasien Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). *Jurnal Ilmiah Karyawa Kesehatan*. Vol. 01. No. 01.
- Febriana, Anissa. (2022) Dukungan Informasional dan Emosional Keluarga dalam Perilaku Pemanfaatan Layanan Kesehatan Reproduksi Remaja. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*. Vol. 1 No. 3. Hal. 385 – 391
- Fitriana, N., & Fadhlia, W. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada KPPN Bandung i. *E-Prodecing of*

Management, 3(No 1), 709.

Fridayanti, F., Kardinah, N., & Nurul Fitri, T. J. (2019). Peran Workplace Well-being terhadap Mental Health: Studi pada Karyawan Disabilitas. *Psymphatic : Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(2), 191–200. <https://doi.org/10.15575/psy.v6i2.5754>

Hansanah, H. (2017). Teknik-Teknik Penelitian. *Jurnal at-Taqaddum*, 8 (1)

Indra Setiawan, A., & Darminto, E. (2013). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan. *Jurnal Mahasiswa Psikologi*, 1(3).

Kautsar, I. Al, S, B. S., & Musadieg, M. Al. (2013). Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 3(3), 69. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i3.946>

Kusrini, W., & Prihartanti, N. (2014). Hubungan Dukungan Sosial dan Kepercayaan Diri dengan Prestasi Bahasa Inggris Siswa Kelas VIII SMP Negeri 6 Boyolali. *Jurnal Penelitian Humaniora*, 15(2), 131–140.

Lee, D. S., & Ybarra, O. (2017). Cultivating Effective Social Support Through Abstraction: Reframing Social Support Promotes Goal-Pursuit. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 43(4), 453–464. <https://doi.org/10.1177/0146167216688205>

Luecking, R. G. (2008). Emerging employer views of people with disabilities and the future of job development. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 29(1), 3–13.

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387–393. <https://doi.org/10.1002/job.373>

Lysaght, R., Fabrigar, L., Larmour-Trode, S., Stewart, J., & Friesen, M. (2012). Measuring workplace social support for workers with disability. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 22(3), 376–386. <https://doi.org/10.1007/s10926-012-9357-1>

Maudina, N. A., Herawati, R., & ... (2022). Pelaksanaan Pemenuhan Hak Pekerjaan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Semarang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 *Diponegoro Law* ..., 11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/32848%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/download/32848/27604>

Madya, Ali. (2018). Pentingnya Pembinaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Dakwah. *Al-Idarah*. Vol 4, No. 6

Morreale, S. P., & Shockley-Zalabak, P. S. (2015). Organizational Trust in Cultures with a History of Distrust: A Qualitative Study of Polish and Russian Leaders'

- Perspectives and Experiences. *Journal of Intercultural Communication Research*, 44(1), 27–43. <https://doi.org/10.1080/17475759.2014.989255>
- Mulyani, K., Sahrul, M., & Ramdoni, A. (2022). Ragam Diskriminasi Penyandang Disabilitas Fisik Tunggal Dalam Dunia Kerja Types Of Discrimination Single Persons With Physical Disabilities In. *Journal of Social Work and Social Services*, 3(1), 11–20.
- Murlina, E, dkk. (2022). Dukungan Kelompok Sebaya Terhadap Psikologis Remaja Dengan Acne. *Journal of Telenursing (JOTING)* Volume 4, Nomor 2. e-ISSN: 2684-8988p-ISSN: 2684-8996DOI : <https://doi.org/10.31539/joting.v4i2.4178774>.
- Panjaitan, M. (2017). Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 1–5. <http://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/777>
- Potu, A. (2013). Kepemimpinan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo Dan Maluku Utara Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1208–1218. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2894>
- Pratiwi, H. (2017). Analisis Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Hariara Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 06(02), 20–23. <https://ejournal.plm.ac.id/index.php/BIS-A/article/view/168>
- Pratiwi, Inge. (2012). Pengaruh Dukungan Emosional, Dukungan Penghargaan, Dukungan Instrumental Dan Dukungan Informatif Terhadap Stres Pada Remaja Di Yayasan Panti Asuhan Putra Harapan Asrori Malang. *Jurnal Ilmiah*
- Purinami A, G., Apsari, N. C., & Mulyana, N. (2019). Penyandang Disabilitas Dalam Dunia Kerja. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 1(3), 234. <https://doi.org/10.24198/focus.v1i3.20499>
- Rochmawati, A., & Dkk. (2016). Perlindungan Hukum Bagi Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas dalam Pemenuhan Hak-Hak Pekerja Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan di Kabupaten Semarang. *Diiponegoro Law Review*, 5(41), 1–13. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/10960/10629>
- Rohman, Y. F. (2019). Eksklusi Sosial dan Tantangan Penyandang Disabilitas Penglihatan Terhadap Akses Pekerjaan. *Indonesian Journal of Religion and Society*, Vol. 01(1), 51–66.
- Rokhim, F. (2015). Makna kerja bagi penyandang disabilitas di Yayasan Bina Karya “Tiara Handycraft” Surabaya. *Paradigma*, 03, 1–9. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/paradigma/article/view/12503>

diakses pada tanggal 5 April 2019 pukul 12:16 WIB

- Rokhmatika, L., & Darminto, E. (2013). Hubungan antara persepsi terhadap dukungan sosial teman sebaya dan konsep diri dengan penyesuaian diri di sekolah pada siswa kelas unggulan. *Journal Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling*, 01(01), 149–157.
- Sholehuddin, S., Syafira, D. A., Raharjo, S. T., & Apsari, N. C. (2020). Corporate Social Responsibility (Csr) Alfamart Dalam Memperkerjakan Penyandang Disabilitas. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(2), 296. <https://doi.org/10.24198/jppm.v7i2.29054>
- Snyder, L. A., Carmichael, J. S., Blackwell, L. V., Cleveland, J. N., & Thornton, G. C. (2010). Perceptions of discrimination and justice among employees with disabilities. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 22(1), 5–19. <https://doi.org/10.1007/s10672-009-9107-5>
- Sosial, K. (2020). Dukungan Sosial Untuk Penerima Manfaat. *Lembaga Sertifikasi Pekerjaan Sosial*.
- Suciadi, I., & Wijaya, M. A. (2017). Analisa Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri, Kompensasi, Rekan Kerja, dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Operasional Restoran Carnivor. *Manajemen*, 4(2), 112–117. <https://media.neliti.com/media/publications/82147-ID-analisa-pengaruh-pekerjaan-itu-sendiri-k.pdf>
- Supatmi, M. E., Nimram, U., & Utami, H. N. (2012). Pengaruh Pelatihan, Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Profit*, 7(1), 25–37. <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/305/562>
- Suseno, M. N., & Sugiyanto. (2015). Pengaruh Dukungan Sosial dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi dengan Mediator Motivasi Kerja. *Jurnal Psikologi*, 37(1), 94–109. <https://doi.org/10.22146/jpsi.7695>
- Sayyidah, A. N. (2015). Dinamika Penyesuaian Diri Penyandang Disabilitas di Tempat Magang Kerja: Studi Deskriptif di Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas (BRTPD) Yogyakarta. *Inklusi*, 2(1), 63. <https://doi.org/10.14421/ijds.020104>
- Tamba, A. W., Pio, R. J., & Sambul, S. A. P. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Columbindo Perdana Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 7(001), 33–41. <https://doi.org/10.35797/jab.7.001.2018.21124.33-41>
- Tauda, Y. A., Soedwiwahjono, S., & Putri, R. A. (2017). Kesesuaian Pemenuhan Kebutuhan Difabel Tunanetra dan Tunadaksa di Kota Surakarta terhadap Kriteria Kota Ramah Difabel. *Region: Jurnal Pembangunan Wilayah Dan*

Perencanaan Partisipatif, 12(2), 181.
<https://doi.org/10.20961/region.v12i2.14498>

Taylor, S. E. (2018). *Health Psychology* (Tenth Edit). Mc Graw Hill Education.

Widhawati, M. K., Santoso, M. B., & Apsari, N. C. (2020). Ruang Kerja Inklusif Bagi Tenaga Kerja Dengan Disabilitas Fisik. *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 8(2), 126–138.
<https://doi.org/10.15408/empati.v8i2.8258>

Widiyanto, Zulfikar. (2020). Tanggapan Penyandang Disabilitas Atas Fasilitas Publik Yang Diberikan Kota Lamongan. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*. 08 (02), 513-527

Internet:

Alfamart.co.id. (2020). diakses 22 Desember 2021 <https://alfamart.co.id/news-detail/Aktif-Angkat-Penyandang-Disabilitas-Sebagai-Karyawan-Alfamart-Raih-Penghargaan-dari-Wakil-Presiden>.

Alfamart.co.id. (2020). diakses 22 Desember 2021 <https://alfamart.co.id/news-detail/alfability-pintu-lebar-alfamart-untuk-penyandang-disabilitas>.

Alfamart.co.id. (2020). diakses 22 Desember 2021 <https://alfamart.co.id/news-detail/Peringatan-Hari-Disabilitas-Internasional-2020>.

Antarajaim. (2018). Pekerjaan Penyandang Disabilitas, Bupati Jember Beri Penghargaan Alfamart. diakses 13 Januari 2023. <https://jatim.antaranews.com/berita/267735/pekerjaan-penyandang-disabilitas-bupati-jember-beri-penghargaan-alfamart>

KBBI. (2020). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

LP2M. (2022). Purposive Sampling – Definisi, Keuntungan Dan Cara Melakukannya. diakses 11 Januari 2023 dari <https://lp2m.uma.ac.id/2022/05/31/purposive-sampling-definisi-keuntungan-dan-cara-melakukannya/>

Perundang Undangan :

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan

Resolusi Pbb Nomor 61/106 Tanggal 13 Desember 2006

Pasal 1 Angka 6 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Guide Interview

WAWANCARA INFORMAN POKOK

A. Karakteristik Identitas Informan Pokok Karyawan Non Disabilitas

- a) Siapa nama Anda?
- b) Berapa umur Anda?
- c) Dimana Alamat rumah Anda?
- d) Apa pendidikan terakhir Anda?
- e) Apa posisi pekerjaan Anda sekarang?
- f) Dimana Anda ditempatkan?
- g) Sejak kapan Anda bergabung di Alfamart?
- h) Dimana Anda memperoleh informasi terkait lowongan pekerjaan di alfamart?
- i) Mengapa Anda memilih bekerja di Alfamart?
- j) Bagaimana proses seleksi yang Anda jalani hingga diterima menjadi karyawan alfamart?
- k) Apa keluarga Anda pernah atau sedang bekerja disini?
- l) Apa Anda memiliki keluarga yang tergolong penyandang disabilitas?
- m) Bagaimana perasaan Anda memiliki teman kerja penyandang disabilitas?

Pertanyaan Subjek penelitian pada Informan Pokok (Karyawan Alfamart Non Disabilitas)

❖ Dukungan Emosional

1. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan ketika hari pertama Anda bekerja dengan karyawan disabilitas?

2. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan apabila Anda mengetahui bahwa karyawan disabilitas melakukan kesalahan?
 3. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan apabila melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya?
 4. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan jika mengetahui karyawan disabilitas mendapat teguran dari pimpinan?
 5. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan apabila mengetahui karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen?
 6. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan karyawan penyandang disabilitas?
 7. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan kepada karyawan disabilitas selama masa proses adaptasi kerja?
 8. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan ketika karyawan disabilitas memiliki masalah dalam pekerjaannya?
 9. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan jika karyawan disabilitas mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja ?
 10. Bagaimana dukungan emosional yang Anda berikan kepada karyawan disabilitas yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya?
- ❖ Dukungan Informasional
1. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan ketika hari pertama Anda bekerja dengan karyawan disabilitas?
 2. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan ketika mengetahui bahwa karyawan disabilitas melakukan kesalahan?

3. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan apabila melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya?
4. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan jika mengetahui karyawan disabilitas mendapat teguran dari pimpinan?
5. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan apabila mengetahui karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen?
6. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan karyawan penyandang disabilitas?
7. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan kepada karyawan disabilitas selama masa proses adaptasi kerja?
8. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan ketika karyawan disabilitas memiliki masalah dalam pekerjaannya?
9. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan jika karyawan disabilitas mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja?
10. Bagaimana dukungan informasional yang Anda berikan kepada karyawan disabilitas yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya?

❖ Dukungan Penghargaan

1. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan ketika hari pertama Anda bekerja dengan karyawan disabilitas?
2. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan ketika mengetahui bahwa karyawan disabilitas melakukan kesalahan?
3. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan apabila melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya?

4. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan jika mengetahui karyawan disabilitas mendapat teguran dari pimpinan?
5. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan apabila mengetahui karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen?
6. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan karyawan penyandang disabilitas?
7. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan kepada karyawan disabilitas selama masa proses adaptasi kerja?
8. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan ketika karyawan disabilitas memiliki masalah dalam pekerjaannya?
9. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan jika karyawan disabilitas mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja?
10. Bagaimana dukungan penghargaan yang Anda berikan kepada karyawan disabilitas yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya?

❖ Dukungan Instrumental

1. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan ketika hari pertama Anda bekerja dengan karyawan disabilitas?
2. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan ketika mengetahui bahwa karyawan disabilitas melakukan kesalahan?
3. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan apabila melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya?
4. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan jika mengetahui karyawan disabilitas mendapat teguran dari pimpinan?

5. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan apabila mengetahui karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen?
6. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan karyawan penyandang disabilitas?
7. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan kepada karyawan disabilitas selama masa proses adaptasi kerja?
8. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan ketika karyawan disabilitas memiliki masalah dalam pekerjaannya?
9. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan jika karyawan disabilitas mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja?
10. Bagaimana dukungan instrumental yang Anda berikan kepada karyawan disabilitas yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya?

❖ Dukungan Kelompok

1. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan ketika hari pertama bekerja dengan karyawan disabilitas?
2. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan ketika mengetahui bahwa karyawan disabilitas melakukan kesalahan?
3. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan apabila melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya?
4. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan jika mengetahui karyawan disabilitas mendapat teguran dari pimpinan?

5. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan apabila mengetahui karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen?
6. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan karyawan penyandang disabilitas?
7. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan kepada karyawan disabilitas selama masa proses adaptasi kerja?
8. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan ketika karyawan disabilitas memiliki masalah dalam pekerjaannya?
9. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan jika karyawan disabilitas mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja?
10. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja Anda berikan kepada karyawan disabilitas yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya

PEDOMAN WAWANCARA

Guide Interview

WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

B. Karakteristik Identitas Informan Tambahan**Informan (Karyawan Alfamart Penyandang Disabilitas)**

- a. Siapa nama Anda?
- b. Berapa umur Anda?
- c. Dimana Alamat rumah Anda?
- d. Apa pendidikan terakhir Anda?
- e. Apa posisi pekerjaan Anda sekarang?
- f. Dimana Anda ditempatkan?
- g. Sejak kapan Anda bergabung di Alfamart?
- h. Dimana Anda memperoleh informasi terkait lowongan pekerjaan di alfamart?
- i. Mengapa Anda memilih bekerja di Alfamart?
- j. Bagaimana proses seleksi yang Anda jalani hingga diterima menjadi karyawan alfamart?
- k. Apa keluarga Anda pernah atau sedang bekerja disini?
- l. Apa Anda memiliki keluarga yang tergolong penyandang disabilitas?
- m. Bagaimana perasaan Anda memiliki teman kerja penyandang disabilitas?

Pertanyaan Subjek Penelitian pada Informan Pokok (Karyawan Alfamart Penyandang Disabilitas)

- ❖ Dukungan Emosional
 1. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan ketika hari pertama Anda bekerja?
 2. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan apabila mengetahui bahwa anda melakukan kesalahan?

3. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan apabila melihat anda melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaan?
 4. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan apabila mengetahui Anda mendapat teguran dari pimpinan?
 5. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan apabila mengetahui anda menerima aduan dari konsumen?
 6. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan anda?
 7. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan kepada anda selama masa proses adaptasi kerja?
 8. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan ketika anda memiliki masalah dalam pekerjaannya?
 9. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan ketika anda mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja?
 10. Bagaimana dukungan emosional yang teman Anda berikan kepada anda yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya?
- ❖ Dukungan Informasional
1. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan ketika hari pertama Anda bekerja?
 2. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan ketika mengetahui bahwa karyawan disabilitas melakukan kesalahan?
 3. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan apabila melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya?
 4. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan jika mengetahui karyawan disabilitas mendapat teguran dari pimpinan?

5. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan apabila mengetahui karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen?
6. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan karyawan penyandang disabilitas?
7. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan kepada karyawan disabilitas selama masa proses adaptasi kerja?
8. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan ketika karyawan disabilitas memiliki masalah dalam pekerjaannya?
9. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan jika karyawan disabilitas mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja?
10. Bagaimana dukungan informasional yang teman Anda berikan kepada karyawan disabilitas yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya?

❖ Dukungan Penghargaan

1. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan ketika hari pertama Anda bekerja?
2. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan ketika mengetahui bahwa karyawan disabilitas melakukan kesalahan?
3. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan apabila melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya?
4. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan jika mengetahui karyawan disabilitas mendapat teguran dari pimpinan?

5. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan apabila mengetahui karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen?
6. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan karyawan penyandang disabilitas?
7. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan kepada karyawan disabilitas selama masa proses adaptasi kerja?
8. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan ketika karyawan disabilitas memiliki masalah dalam pekerjaannya?
9. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan jika karyawan disabilitas mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja?
10. Bagaimana dukungan penghargaan yang teman Anda berikan kepada karyawan disabilitas yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya?

❖ Dukungan Instrumental

1. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan ketika hari pertama Anda bekerja?
2. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan ketika mengetahui bahwa karyawan disabilitas melakukan kesalahan?
3. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan apabila melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya?
4. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan jika mengetahui karyawan disabilitas mendapat teguran dari pimpinan?

5. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan apabila mengetahui karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen?
6. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan karyawan penyandang disabilitas?
7. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan kepada karyawan disabilitas selama masa proses adaptasi kerja?
8. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan ketika karyawan disabilitas memiliki masalah dalam pekerjaannya?
9. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan jika karyawan disabilitas mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja?
10. Bagaimana dukungan instrumental yang teman Anda berikan kepada karyawan disabilitas yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya?

❖ Dukungan Kelompok

1. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan ketika hari pertama bekerja?
2. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan ketika mengetahui bahwa karyawan disabilitas melakukan kesalahan?
3. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan apabila melihat karyawan disabilitas melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya?
4. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan jika mengetahui karyawan disabilitas mendapat teguran dari pimpinan?

5. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan apabila mengetahui karyawan disabilitas menerima aduan dari konsumen?
6. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan ketika mengetahui karyawan lain kurang suka dengan karyawan penyandang disabilitas?
7. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan kepada karyawan disabilitas selama masa proses adaptasi kerja?
8. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan ketika karyawan disabilitas memiliki masalah dalam pekerjaannya?
9. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan jika karyawan disabilitas mengalami disorientasi dengan lingkungan kerja?
10. Bagaimana dukungan kelompok yang lingkungan kerja teman Anda berikan kepada karyawan disabilitas yang masih mengalami masalah untuk menguasai bidang pekerjaannya?

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

Lampiran 2. Display Data

Tema Utama	Topik 1	Data	Sub Data 1	Sub Data 2	Data
Karyawan non disabilitas	Identitas karyawan non disabilitas	Identitas karyawan non disabilitas	Latar Belakang	Identitas pribadi	Karyawan non disabilitas Alfamart Tidar, berusia 20 tahun beralamat di Gebang, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Pendidikan terakhir SMA. (AF)
			Karyawan non disabilitas		
			Alfamart Tidar		
			Latar Belakang		
Karyawan non disabilitas	Karyawan non disabilitas Alfamart Mastrip berusia 25 tahun, berdomisili di Panti dan di tempatkan di Alfamart Mastrip, Kecamatan Summersari, Kabupaten Jember, Pendidikan terakhir SMA (YW)				
Alfamart Mastrip					
Latar Belakang		Karyawan non disabilitas Alfamart Hos Cokroaminoto berusia 21 tahun berdomisili di Jl. Gajah Mada, Kabupaten Jember, Pendidikan terakhir SMA.(AP)			
Karyawan non disabilitas					
Alfamart Hos Cokroaminoto					
Latar Belakang	Karyawan non disabilitas Alfamart Dr.Soebandi 2 berusia 22 tahun, berdomisili di Serut dan				
Karyawan non disabilitas					

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

			Alfamart Dr.Soebandi 2		ditempatkan di Alfamart Dr. Soebandi 2. Pendidikan terakhir SMA. (TA)
			Latar Belakang Karyawan non disabilitas Alfamart Serut		Karyawan non disabilitas Alfamart Serut berusia 27 tahun berdomisili di Rambli dan ditempatkan di Alfamart Serut, pendidikan terakhir SMA. (AA)
			Latar Belakang Karyawan non disabilitas Alfamart Panti		Karyawan non disabilitas Alfamart Panti berusia 21 tahun yang berdomisili di Bangsalsari dan ditempatkan di Alfamart Panti, Kecamatan Panti, Kabupaten Jember. pendidikan terakhir SMA. (MR)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

Tema Utama	Topik 1	Data	Sub Data 1	Sub Data 2	Data
Karyawan non disabilitas	Identitas karyawan non disabilitas	Identitas karyawan non disabilitas	Latar Belakang Karyawan non disabilitas	Pengalaman kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Pada Januari 2021 bekerja sebagai <i>Crew Store</i>. (AF) • Bekerja di alfamart pada tahun 2020 dan sebagai kepala toko. (YW) • Bekerja sebagai <i>crew store</i> di Alfamart sejak tahun 2020 awalnya ditempatkan di Alfamart Gajah Mada 3, selanjutnya dipindahkan pada tahun 2021 di Alfamart Hos Cokroaminoto. (AP) • Bekerja di Alfamart sebagai crew store sejak tahun 2018 awalnya ditempatkan di Banyuwangi, selanjutnya dipindahkan pada tahun 2020 di Alfamart Dr. Soebandi 2. (TA) • Bekerja di Alfamart pada tahun 2017 yang awalnya ditempatkan di Alfamart Cempaka selanjutnya pada tahun 2020 dipindahkan ke Alfamart Serut dan sebagai <i>crew store</i>. (AA) • Bekerja di Alfamart Panti pada tahun 2019 dan sebagai kepala toko. (MR)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

Tema Utama	Topik 1	Data	Sub Data 1	Sub Data 2	Data
Karyawan non Disabilitas	Hubungan Karyawan non disabilitas dengan Karyawan disabilitas	Kondisi disabilitas dari Karyawan disabilitas	Jenis Disabilitas	Alfamart Tidar	Disabilitas Tuna Daksa (AF)
				Alfamart Mastrip	Disabilitas Tuna Daksa (YW)
				Alfamart Hos Cokroaminoto	Disabilitas Tuna Daksa (AP)
				Alfamart Dr.Soebandi 2	Disabilitas Tuna Daksa (TA)
				disabilitas Alfamart Serut	Disabilitas Tuna Netra/ <i>low vision</i> (AA)
				disabilitas Alfamart Panti	Disabilitas Tuna Rungu (MR)
Respon Lingkungan Kerja	Kondisi awal karyawan Disabilitas	Karyawan disabilitas di tempat kerja	Karakter Disabilitas		<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan disabilitas merupakan orang yang menyenangkan, rajin, cepat membaaur dengan seluruh karyawan (AF) • Mudah dalam berkomunikasi, namun lambat dalam melakukan pekerjaan YW) • Cepat akrab dengan seluruh karyawan walaupun sedikit kurang percaya diri (AP)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

				<ul style="list-style-type: none"> • Sempat menjalani cuti sehingga memulai adaptasi baru dengan sedikit sulit (TA) • Ramah, cepat akrab (AA) • Rajin, pekerja keras, mau belajar, sulit menerima respon orang lain, pendengaran melemah (MR)
	Karyawan disabilitas di tempat kerja	Respon teman kerja		<ul style="list-style-type: none"> • Kaget dan memakhumi kondisi dari karyawan disabilitas (AF) • Diterima dengan baik dan diperlukan sama dengan lainnya (YW) • Kaget, penasaran (AP) • Biasa saja, sudah berpengalaman bekerja dengan disabilitas, tidak kaget, bertanya, memahami (TA) • Biasa saja ya, seluruh karyawan memakhumi dengan kondisinya seperti itu (AA) • Memahami, tidak kaget, saling berbagi tugas ketika satu shift (MR)
Dukungan sosial awal	Dukungan sosial awal			<ul style="list-style-type: none"> • Mengajak berkenalan dan mengobrol (AF)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

		untuk karyawan disabilitas di tempat kerja			<ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan jobdesk yang harus dikerjakan disabilitas, memberikan pengarahan untuk bekerja fokus pada bagian penawaran(YW) • Sangat welcome dan tidak membedakan walaupun karyawan disabilitas memiliki kekurangan (AP) • Responnya ya <i>welcome</i> disini orangnya baik-baik, jadi kalau ada yang karyawan baru ya disambut dengan baik biar memberikan kesan yang baik di awal kerja (AA)
					<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan disabilitas dipersilahkan untuk bertanya apabila kurang paham terkait dengan pekerjaanya (AF) • Memberikan saran untuk fokus pada bagian kasir (YW) • Memberi saran untuk bertanya, bekerja sesuai jobdesk (AA)
					<ul style="list-style-type: none"> • Diberikan pujian dan selalu didukung untuk meningkatkan rasa percaya diri (AF)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan semangat, respon baik dan menjelaskan jobdesk dengan detail (YW) • Menyapa, mengajak berkenalan, menciptakan interaksi yang baik, mencairkan susana, dan memberikan rasa nyaman (AP) • Memberi kenyamanan, menjalin komunikasi dengan baik, tidak membedakan, tidak diskriminasi, diterima baik oleh lingkungan (AA) •
					<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan disabilitas mampu melakukan seluruh pekerjaan di hari pertama masuk kerja (AF) • Karena tidak mampu bergerak dengan cepat karyawan disabilitas fokus menjaga kasir (YW) • Memberikan pendampingan (AA) • Menjelaskan kepada konsumen tentang kekurangan karyawan disabilitas, memahami situasi dan kondisi (MR)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none">• Ya menjalin komunikasi dengan baik, responsif, meningkatkan keakraban (AF)• Tidak merasa iri, mampu menerima keadaan karyawan disabilitas dan selalu mendukung (YW)• Menerima karyawan disabilitas dengan baik (AP)• Menjalni kekeluargaan, diterima dengan baik oleh seluruh karyawan (AA)
--	--	--	--	--	--

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

Tema Utama	Topik 1	Data	Sub Data 1	Sub Data 2	Data
Karyawan disabilitas di tempat kerja	Kekurangan	Kekurangan karyawan disabilitas di tempat kerja	Kekurangan karyawan disabilitas di tempat kerja		<ul style="list-style-type: none"> • Tidak bisa mengangkat barang berat (AF) • Jalan yang lambat dan tidak bisa mengangkat barang berat (YW) • Karena ada kelainan pada kaki sehingga tidak mampu berjalan dengan cepat (AP) • Kesulitan mengatur barang karena tangan diperban (TA) • Menggunakan satu mata untuk melihat sehingga penglihatan kurang maksimal (AA) • Pendengaran yang semakin berkurang sehingga kurang maksimal melayani konsumen dan kurang mampu merespon lingkungan sekitar dengan cepat (MR)
	Kesalahan kerja	Kesalahan karyawan disabilitas di tempat kerja	Kesalahan karyawan Disabilitas di tempat kerja		<ul style="list-style-type: none"> • Salah saat menginput data terkait harga produk ketika berjaga di bagian kasir. (AF) • Kurang hati-hati di tempat kerja (YW) • Kurang teliti dalam melakukan transaksi barang (AP)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

				<ul style="list-style-type: none"> • Hampir menjatuhkan barang, hampir tertimpa barang (TA) • Kesalahan dalam transaksi di kasir hingga minus 170 ribu (AA) • Pelayanan konsumen, kurang bisa menanggapi lingkungan sekitar (MR)
	Teguran dari pimpinan	Teguran dari kepala toko untuk karyawan disabilitas	Bentuk teguran dari kepala toko untuk karyawan disabilitas di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan disabilitas mendapat teguran dari kepala toko karena kesalahan dalam <i>display</i> produk dan menjatuhkan barang (AF) • Ketika tidak sengaja menyenggol barang hingga jatuh (YW) • Tidak pernah menerima teguran dari pimpinan karena karyawan disabilitas merupakan kepala toko sehingga sudah lebih pengalaman dalam menjalankan pekerjaannya (TA) • Kesalahan dalam menjalankan jobdesk sehingga mendapat nasihat dari kepala toko untuk hati-hati dan lebih teliti (AA)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none"> • Nasihat untuk lebih bekerja dengan fokus, bekerja dengan baik, tidak pernah menerima teguran (MR)
	Teguran konsumen	Teguran Konsumen untuk karyawan disabilitas	Teguran Konsumen untuk karyawan disabilitas ketika di tempat kerja		<ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah menerima komplain (AF) • Tidak pernah menerima komplain (YW) • Tidak pernah menerima komplain (AP) • Menerima aduan dari konsumen karena kesalahan staff lain yang keliru dalam transaksi (TA) • Tidak pernah menerima komplain (AA) • Kurang merespon konsumen (MR)
	Masalah Bidang Pekerjaan	Masalah karyawan disabilitas di tempat kerja	Masalah dalam menguasai bidang pekerjaan		<ul style="list-style-type: none"> • Ada masalah-masalah kecil yang masih bisa ditoleransi seperti masalah bagian kasir (AF) • Kesulitan mengatur barang (TA) • Pada awal-awal takut mengalami kesalahan dalam bekerja sehingga bingung menjalankan mesin kasir (AA) • Tidak merespon konsumen (MR)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

	Disorientasi lingkungan kerja	Disorientasi yang dialami karyawan disabilitas	Disorientasi yang dialami karyawan disabilitas		<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan disabilitas kurang percaya diri ketika bertemu teman lama di tempat kerja, karena waktu awal bekerja masih menggunakan pakaian hitam putih (AF) • Karyawan disabilitas tidak mengalami disorientasi lingkungan kerja (YW) • Adaptasi sulit karena bekerja menggunakan satu tangan (TA) • Merasa tidak menguasai bidang pekerjaan karena tidak sesuai dengan pengalaman kerja (AA) • Karyawan Disabilitas hanya sedikit mengalami disorientasi lingkungan kerja seperti perasaan takut karena kesulitan dalam melayani konsumen (MR)
--	-------------------------------	--	--	--	--

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

Tema Utama	Topik 1	Data	Sub Data 1	Sub Data 2	Data
Proses penyesuaian diri	Proses Penyesuaian diri disabilitas	Proses Penyesuaian diri disabilitas	Proses adaptasi yang dilakukan disabilitas		<ul style="list-style-type: none"> • Adaptasi cepat langsung akrab dengan lainnya di tempat kerja (AF) • Adaptasi yang sulit dan lambat dalam melakukan pekerjaan (YW) • Adaptasi cepat (AP) • Memaksakan, harus bekerja sesuai target (TA) • Adaptasi belangsung cepat ya, dia juga cepat memahami bidang pekerjaanya (AA) • Merasa takut karena pendengaran semakin melemah (MR)
Dukungan sosial	Dukungan sosial dari teman kerja	Dukungan sosial dari teman kerja terkait kesalahan karyawan disabilitas di tempat kerja	Dukungan sosial dari teman kerja terkait kesalahan karyawan disabilitas		<ul style="list-style-type: none"> • Langsung membantu (AF) • Memberikan bantuan (YW) • Bersikap simpati, membantu, <i>support system</i> (AP) • Membantu dan memberi perhatian, serta memberikan rasa simpati (TA) • Bersikap kasihan dengan kondisinya baru awal masuk sudah apes (AA)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pengarahan berupa kode (MR)
					<ul style="list-style-type: none"> • Saran untuk lebih teliti lagi apabila salah sedikit nggak papa yang penting nggak diulangi lagi, makhlum ya manusia juga pasti pernah buat kesalahan ya (AF) • Tidak perlu berpindah tempat dan fokus pada jobdesk tertentu (YW) • Lebih fokus saja dalam kerjanya mungkin pada waktu itu dia memang kurang fokus jadi sampai ada kesalahan transaksi (AP) • Memberi saran untuk meminta bantuan, memberi perhatian lebih (TA) • Memberikan saran untuk lebih teliti (AA) • Mengambil alih pekerjaan, membantu dalam pelayanan konsumen, memahami, bertanggung jawab (MR)
					<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan semangat untuk meminimalisir tingkat stres pada karyawan disabilitas (AF) • Memahami kondisi karyawan disabilitas dan tidak memberikan teguran langsung (YW)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

				<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan support agar tidak merasa minder (AP) • Memahami kondisi, memakhlumi kesalahan yang dilakukan, tetap menghormati karyawan disabilitas sebagai kepala toko (TA) • Tidak menyalahkan, menjadi <i>support system</i> yang baik (AA) • Biasa saja, memahami kondisi, menjaga perasaan karyawan disabilitas (MR)
				<ul style="list-style-type: none"> • Membantu pekerjaan yang sulit dikerjakan karyawan disabilitas (AF) • Memberikan bantuan (YW) • Memberikan keleluasaan untuk bekerja sesuai kemampuan dan memberikan bantuan untuk pekerjaan yang sulit dilakukan (TA) • Menjadi teman curhat dan memberikan waktu (AA) • Membantu untuk memberikan arahan dan penjelasan (MR)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

				<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada perbedaan atau diskriminasi dalam lingkungan kerja (AF) • Memahami kekurangan karyawan disabilitas (YW) • Tidak menyalahkan, memahami, suportif, interaktif, kerja tim dengan baik (AP) • Memahami, tidak membedakan, selalu menghargai, dan berteman dengan baik (TA) • Karena masalah tersebut tidak berlangsung lama ya jadi sudah biasa gitu, memakhlumi dengan kesalahan yang dilakukan (AA) • Membantu, mengarahkan, memahami kondisi (MR)
	Dukungan sosial dari teman kerja	Dukungan sosial dari teman kerja terkait dengan teguran pimpinan	Dukungan sosial teman kerja ketika karyawan disabilitas mendapat teguran	<ul style="list-style-type: none"> • Teman kerja memberikan <i>support system</i> dan nasihat kepada karyawan disabilitas untuk selalu hati-hati dalam melakukan pekerjaannya (AF)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

				<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan saran agar bekerja tidak terburu-buru (AF)
				<ul style="list-style-type: none"> • Berupaya menghibur dan memberi penjelasan agar teguran dari kepala toko tidak dimasukkan ke hati, namanya juga kerja pasti ada kesalahan jadi lebih introspeksi diri (AF)
				<ul style="list-style-type: none"> • Himbauan dari kepala toko untuk wajib membantu karyawan disabilitas apabila mengalami kesulitan, sehingga ya membantu pekerjaannya (AF) • Memberikan bantuan secara langsung (YW)
				<ul style="list-style-type: none"> • Seluruh staf juga mendukung dan memberikan semangat, dan memakhlumi apabila karyawan disabilitas melakukan kesalahan (AF) • Saling memahami (YW)
		Dukungan sosial dari teman kerja ketika mendapat	Dukungan sosial dari teman kerja ketika mendapat teguran konsumen	<ul style="list-style-type: none"> • Menjadi <i>support system</i> yang baik agar karyawan disabilitas tidak merasa minder (TA) • Bersikap responsif, membantu pekerjaannya (AA)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

		teguran konsumen		<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pengarahan, pemahaman terkait pekerjaan (MR)
				<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan saran untuk lebih berhati-hati (AA) • Saran untuk lebih fokus, memahami kekurangan (MR)
				<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan waktu untuk menenangkan diri (TA) • Memberikan saran untuk selalu semangat (AA) • Memberikan pengertian dengan perlahan, jelas dan agak keras agar mudah dipahami (MR)
				<ul style="list-style-type: none"> • Mungkin kalau sedang menjaga kasir akan lebih hati hati lagi dalam bekerja, selain untuk mempertahankan kinerja juga sebagai bentuk menghormati kepala toko (TA) • Memberi bantuan secara langsung (AA) • Membantu kepala toko untuk mengawasi karyawan disabilitas (MR)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none"> • Kasir yang melakukan kesalahan segera meminta maaf langsung kepada konsumen dan kepala toko (TA) • Sesama staf saling memberikan support untuk terus meningkatkan performa kerja (AA) • Menjalin kekeluargaan, memahami kondisi disabilitas (MR)
		Dukungan sosial terkait masalah bidang pekerjaan			<ul style="list-style-type: none"> • Mengingatkan kembali ketika karyawan disabilitas meninggalkan kasir (AF) • Segera memberikan bantuan (TA) • Memberikan support, keyakinan (AA) • Membantu menjelaskan kepada konsumen (MR)
					<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan saran untuk saling membagi tugas sesuai kemampuan karyawan disabilitas (AF) • Bekerja sesuai kemampuan, memahami, tidak memaksakan kondisi (TA) • Saran untuk terus belajar (AA)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

				<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan saran, memberikan kesadaran bahwa tidak selamanya karyawan lain dapat membantu (MR)
				<ul style="list-style-type: none"> • Bekerja sama dengan seluruh karyawan di tempat kerja dan saling menjaga komunikasi (AF) • Menjalin komunikasi baik (TA) • Memberikan semangat, meyakinkan bahwa lingkungan kerja menerima dengan baik, dan memberikan kesempatan untuk belajar (AA) • Menegur dengan sopan dan bersikap telaten (MR)
				<ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif dalam pembagian jobdesk (AF) • Langsung memberikan bantuan (TA) • Memberikan bimbingan (AA) • Mengawasi dan membantu (MR)
				<ul style="list-style-type: none"> • Saling menjadi <i>support system</i> antar karyawan termasuk karyawan disabilitas dan tidak membedakan dengan karyawan normal (AF)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none"> • Selalu bekerja sama dengan baik untuk membantu karyawan disabilitas ketika ada masalah pekerjaan (TA) • Memberikan kesempatan karyawan disabilitas untuk belajar (AA) • Memahami kondisi karyawan disabilitas (MR)
		Dukungan sosial terkait disorientasi lingkungan kerja			<ul style="list-style-type: none"> • Membangun percaya diri karyawan disabilitas dengan mendengarkan curhatannya (AF) • Memberi perhatian khusus, menjalin komunikasi, memberi kesempatan untuk beradaptasi (TA) • Memberi semangat, membangun interaksi, saling bertukar pikiran (AA)
					<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan saran untuk bersikap enjoy dan tenang karena risiko dalam bekerja pasti bertemu dengan banyak orang (AF) • Saran untuk meminta bantuan apabila ada kesulitan dalam melakukan pekerjaannya (TA)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

				<ul style="list-style-type: none"> • Saran bekerja dengan santai namun serius, bekerja sesuai kemampuan, memperhatikan kesehatan (AA)
				<ul style="list-style-type: none"> • Saling support, menghormati dan memahami keadaan yang dialami karyawan disabilitas (AF) • Memberikan waktu untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja dengan kondisi yang beda (TA) • Saling traktir makan, meningkatkan hubungan perteman, memberikan waktu untuk <i>quality time</i> bersama (AA)
				<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menjalin komunikasi dengan baik teman-teman sering menawarkan makanan atau menitip makanan (TA)
				<ul style="list-style-type: none"> • Semua staff sering menjalin komunikasi dengan baik (TA) • Menciptakan lingkungan yang positif, saling komunikasi dengan baik, dan kerja tim yang baik (AA)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

Tema Utama	Topik 1	Data	Sub Data 1	Sub Data 2	Data
Dukungan sosial selama masa adaptasi	Dukungan sosial teman kerja selama adaptasi	Adaptasi lingkungan kerja			<ul style="list-style-type: none"> • Membangun interaksi yang baik dengan mengajak berkenalan pada awal masuk kerja (AF) • Fokus pada bagian kasir, memberikan kemudahan dalam menjalankan pekerjaan (YW) • Dengan komunikasi yang baik karena karyawan disabilitas yang jumlahnya hanya sedikit di toko menjadi lebih terbuka untuk interaksi dan bisa juga memberikan solusi ketika kedepan di toko menghadapi masalah (AP) • Memberikan keleluasaan dalam beradaptasi, memberi <i>support</i> (TA) • Memberikan ruang untuk berproses, menjalin interaksi dengan baik, menciptakan kenyamanan di tempat kerja (AA) • Bersikap sabar, telaten, tidak mengeluh (MR)
					<ul style="list-style-type: none"> • Saran untuk selalu fokus dan hati-hati dalam bekerja (YW)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none"> • Bekerja sesuai kemampuan dengan tidak memaksakan keadaan dan saling membantu (TA) • Memberi saran untuk selalu bertanya, membangun interaksi, kerja tim (AA) • Memberikan saran, bekerja sesuai kemampuan, tidak memaksakan (MR)
					<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan ucapan selamat ulang tahun, mengajak liburan bersama (AF) • Bersikap simpati, kasihan dan memahami kekurangan disabilitas (YW) • Tidak diskriminasi dan memberikan kesempatan karyawan disabilitas melakukan adaptasi dengan caranya sendiri (AP) • Pada saat itu teman-teman memberikan kejutan selamat datang (TA) • Memberikan kejutan, memberi kesan yang baik (AA) • Komunikasi dengan baik, menghormati, tidak <i>bulliying</i>, bersikap baik (MR)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none"> • Saling menitip makanan saat jam istirahat (AF) • Memberikan pinjaman uang ketika membutuhkan (AP) • Memberi tumpangan ketika berangkat kerja (TA) • Meningkatkan keakraban, menawarkan makanan (AA) • Melakukan pengawasan, membantu (MR)
					<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan respon positif kepada karyawan disabilitas (AF) • Menerima dengan baik dan memahami kondisi (YW) • Sering <i>hangout</i> bersama dengan seluruh staf waktu liburan (AP) • Menjalani komunikasi baik, kerja tim, dan menciptakan kekeluargaan (TA) • Saling berbagi, kekeluargaan, menciptakan kenyamanan (AA) • Memberi ucapan hari kelahiran (MR)

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

Dukungan sosial dari pimpinan	Dukungan sosial dari kepala toko	Dukungan sosial dari kepala toko untuk karyawan disabilitas	Dukungan sosial dari kepala toko untuk karyawan disabilitas		<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan disabilitas diberikan keleluasaan untuk bekerja sesuai dengan kemampuannya contohnya ditempatkan pada bagian kasir karena tidak akan banyak menggunakan kakinya untuk berjalan (YW) • Karyawan disabilitas diberikan pengawasan langsung oleh kepala toko contohnya kepala toko selalu satu shift dengan karyawan disabilitas, hal ini dilakukan untuk mempermudah pengawasan dan meminimalisir kesalahan yang terjadi (MR)
Manfaat dukungan sosial	Manfaat dukungan sosial yang diberikan teman kerja	Manfaat dukungan sosial yang diberikan teman kerja	Manfaat dukungan sosial yang diberikan teman kerja		<ul style="list-style-type: none"> • Lebih ceria • Selalu menjaga komunikasi baik dengan seluruh karyawan di tempat kerja • Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target perusahaan (AF)
					<ul style="list-style-type: none"> • Terbiasa dengan situasi di lingkungan kerja • Lebih rajin bekerja • Mudah menerima masukan dari kepala toko

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none"> • Lebih tenang mengahdapi masalah pekerjaan (YW)
					<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan produktivitas • <i>Team work</i> • Menciptakan kenyamanan • Dapat bekerja sesuai jobdesk • Lebih efektif dalam bekerja • Saling membantu (AP)
					<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja yang baik • Peningkatan jenjang karir menjadi kepala toko • Membangun motivasi • Meningkatkan semangat • Kenyamanan • Mempererat tali persaudaraan (TA)
					<ul style="list-style-type: none"> • Membangun lingkungan kerja yang positif • Meningkatkan kenyamanan

DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

					<ul style="list-style-type: none"> • Lebih percaya diri • Hubungan baik dengan lingkungan kerja • Adaptasi cepat • Disorientasi lingkungan kerja cepat teratasi • Jenjang karir yang baik <p>(AA)</p>
					<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja baik, semangat, rajin, peningkatan performa, peningkatan jenjang karir (MR)

Lampiran 3. Dokumentasi

Dokumentasi wawancara dengan Informan Pokok



Wawancara dengan Informan AF



Wawancara dengan Informan YW



Wawancara dengan Informan AP



Wawancara dengan Informan TA



Wawancara dengan Informan AA



Wawancara dengan Informan MR

Dokumentasi wawancara dengan informan tambahan



Wawancara dengan informan RB
(Karyawan Disabilitas Tuna Daksa di Alfamart Tidar)



Wawancara dengan informan WR
(Karyawan Disabilitas Tuna Daksa di Alfamart Mastrip)



Wawancara dengan informan IR
(Karyawan Disabilitas Tuna Daksa di Alfamart Hos Cokroaminoto)



Wawancara dengan informan SH
(Karyawan Disabilitas Tuna Daksa di Alfamart Soebandi 2)



Wawancara dengan informan HA
(Karyawan Disabilitas Tuna Netra/low Vision di Alfamart Serut)



Wawancara dengan informan MI
(Karyawan Disabilitas Rungu di Alfamart Panti)



Wawancara dengan Informan RW
(Trainer di Alfamart Pusat)

Dokumentasi Kegiatan disabilitas di tempat kerja



Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER**
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
Laman : lp2m.unej.ac.id - Email : lp2m@unej.ac.id

Nomor : 2284 /UN25.3.1/LT/2022
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa

19 April 2022

Yth. Direksi
PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart)
Di
Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 2231/UN25.1.2/PG/2022 tanggal 11 April 2022 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Eriz Restu Putra
NIM : 180910301026
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Alamat : Dsn Susuhan Ds. Gampeng, Gampengrejo-Kediri
Judul Penelitian : "Dukungan Sosial Teman Kerja pada Karyawan Disabilitas (Studi Kasus pada Alfamart di Kabupaten Jember)"
Lokasi Penelitian : PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart), Kaliwates-Jember
Pelaksanaan : Bulan Mei-Juli 2022

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua
Sekretaris II,

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Tembusan Yth.
1. Dekan FISIP Universitas Jember;
2. Mahasiswa ybs;
3. Arsip.

Lampiran 5. Surat Pengantar Persetujuan Penelitian

PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA Tbk

SURAT PENGANTAR PERSETUJUAN PENELITIAN

Kepada Yth.

ditempat _____

Nomor : 150/LND-2022
 Lamiran :
 Perihal : Surat Pengantar Persetujuan Pelaksanaan Penelitian

Dengan hormat,

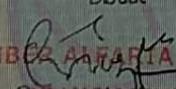
Sehubungan dengan adanya pengajuan penelitian di PT Sumber Afaria Trjaya, Tbk. Branch/HO _____ oleh mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Eriz Restu Putra
 Bidang Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
 Institusi Asal : Universitas Jember
 Judul Penelitian : Dukung Sosial Teman Kerja Pada Karyawan Disabilitas (Studi kasus pada Alfamart di Kabupaten Jember.)
 Bisnis Unit Yang :
 Diteliti : Operation / Area.
 Tanggal Pelaksanaan : Mei - Juli 2022

Maka, kami memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian sesuai dengan kebutuhan berdasarkan kebijakan yang berlaku di lokasi penelitian.

Demikian kami ucapkan terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

JEMBER, 25 Juli 2022

Dibuat	Mengetahui	Menyetujui
 PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA Tbk R. RANCANA Learning Design Specialist (HO) / Br Training Coord (Br)	_____ Learning Design Manager (HO) / PDM (Br)	_____ User Dept (min level Manager)

NRA : SAT/FRM/TR/102
 Ref : SAT/SOP/TR/014 Prosedur Permohonan Penelitian

NIK	NAMA	STATUS	KATEGORI DISABILITAS	NAMA JABATAN	KODE	TOKO	AC	AM	KAB
21033780	MOCHAMMAD RISKY HIDAYATULLAH	Aktif	TUNA DAKSA	Crew	Y058	BALING 2 JEMBER	NURVITA SARI	TKO	KAB. JEMBER
20052574	IM. IRGI HARIYANTO	Aktif	TUNA RUNGU	Crew	Y209	PANTI JBR	SUHADA	TKO	KAB. JEMBER
21033764	HISAM AZMI NUR RAHMAN	Aktif	TUNA NETRA	Crew	Y232	SERUT JBR	SUHADA	TKO	KAB. JEMBER
21033711	WILDAH ROMADHONI	Aktif	TUNA DAKSA	Crew	Y034	MASTRIP	SLAMET SANTOSO	HHO	KAB. JEMBER
21033782	RIZKI BAGUS AMBARI	Aktif	TUNA DAKSA	Crew	Y314	TIDAR	SLAMET SANTOSO	HHO	KAB. JEMBER
20071212	ABDUL HAMID BAGOES PRASETJO	Aktif	TUNA DAKSA	Crew	Y247	SUMBER JAMBE JBR	CHABIB AL MUMTAHA	HHO	KAB. JEMBER
19109420	MIRON ROSYADI	Aktif	TUNA DAKSA	Assistant Chief of Store	Y125	GAJAH MADDA 3 JBR	LUSIANA	HHO	KAB. JEMBER
13091562	SOFYAN HIDAYAT	Aktif	TUNA DAKSA	Chief Of Store	Y019	DR. SOEBANDI 2 JBR	LUSIANA	HHO	KAB. JEMBER

PT. SUMBER PABIA TRIJAYA TI.
BRANCH JEMBER
Rizki Bagus Ambari