

## **Bentuk Dukungan Sosial Teman Kerja pada Karyawan Disabilitas: Studi Kasus di Minimarket Kabupaten Jember**

**\*Eriz Restu Putra<sup>1</sup>, Moch. Ilham Noer Sunan<sup>2</sup>, Franciscus Adi Prasetyo<sup>3</sup>, Sari Dewi Poerwanti<sup>4</sup>**

<sup>1-4</sup>Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Universitas Jember, Jember, Indonesia

\*Corresponding Author: [restueriz3@gmail.com](mailto:restueriz3@gmail.com)

**Abstrak:** Penyandang disabilitas memiliki kewajiban untuk meningkatkan potensi diri dan memperoleh pekerjaan sehingga akan mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kehidupan sehari-hari. Permasalahan di lingkungan kerja masih sering terjadi pada penyandang disabilitas seperti memperoleh diskriminasi, akomodasi kerja yang kurang memadai, masalah penyesuaian diri, dan masih sering terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk dukungan sosial yang diberikan teman kerja pada karyawan disabilitas yang bekerja di 6 Gerai Alfamart cabang Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Informan ditentukan berdasarkan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi non-partisipatif, wawancara semi-terstruktur dan studi dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan milik Miles and Huberman diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika berada di lingkungan kerjapenyandang disabilitas mendapatkan dukungan sosial dari teman kerja meliputi dukungan emosional, informasional, penghargaan, instrumental dan kelompok. Hal ini memberikan dampak yang positif seperti membangun rasa percaya diri, meningkatkan kinerja penyandang disabilitas di lingkungan kerja yang juga berpengaruh pada peningkatan jenjang karir.

**Kata-kata kunci:** Dukungan Sosial, Teman Kerja Penyandang Disabilitas.

---

**Abstract:** *Persons with disabilities have duty to increase their potential and get a job, so that they will get income to fulfill their daily needs. Problems in the work environment are still common for people with disabilities, such as discrimination, poor working conditions, adjustment problems, and errors in the performance of their jobs. This study aims to describe the form of social support employees with disabilities working in 6 Alfamart stores in the Jember store receive from colleagues. This study uses a qualitative approach with a case study style of research. Informants are identified based on a targeted sampling technique. Then, data collection techniques using non-participant observation, semi-structured interviews, and documentary studies. The data analysis technique used by Miles and Huberman begins with data acquisition, data reduction, data presentation, inference. The results of this study show that persons with disabilities receive social support from colleagues in a work environment, including emotional, informational, appreciative, instrumental, and group support. This matter has positive effects as increasing self-confidence and improving the performance of persons with disabilities in the work environment, which influences career advancement.*

**Keywords:** *Social Support, Workmate, Person with Disabilities.*

---

## 1. Pendahuluan

Penyandang disabilitas merupakan orang yang memiliki kelainan atau kekurangan secara fisik atau mental yang dapat menjadi penghambat orang tersebut dalam melakukan segala aktivitasnya. Kondisi ini dapat dialami sejak lahir atau bisa saja karena kecelakaan yang pernah terjadi selama hidupnya. Penyandang disabilitas tidak hanya dikaitkan dengan kondisi kesehatan seorang individu saja, tetapi dapat pula dikaitkan dengan kondisi dalam lingkungan sehari-hari. Lingkungan tersebut menjadi pengaruh penyandang disabilitas karena harus berhadapan dengan orang lain yang memiliki kondisi kesehatan yang berbeda dengan penyandang disabilitas. 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 mampu berkontribusi untuk menunjang kebutuhannya, dan beberapa dampak positif lainnya seperti meningkatkan rasa percaya diri penyandang disabilitas ketika berhadapan dengan lingkungan yang berbeda dengan kondisi setiap harinya (Rochmawati et al., 2016).

Namun, dalam lingkungan kerja tersebut karyawan disabilitas juga rentan memperoleh perlakuan diskriminasi dan beberapa stigma negatif. Perlakuan diskriminasi tersebut salah satunya tidak disamaratakan dalam memperoleh hak dalam pekerjaan. Karyawan disabilitas sebagai kelompok

yang terdiskriminasi, sulit untuk mendapatkan akses pekerjaan. Karyawan penyandang disabilitas sering menerima anggapan bahwa dirinya tidak mampu melakukan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan standar yang diberikan perusahaan serta seperti orang normal pada umumnya. Hal ini menyebabkan banyak perusahaan yang masih meragukan kualitas, kemampuan dan hasil kerja para penyandang disabilitas. Masalah lain yang kemungkinan terjadi pada penyandang disabilitas, ketika orang lain merasa tidak enak dan sulit berinteraksi dengan penyandang disabilitas karena kondisi fisik mereka yang berbeda. Lingkungan sekitar akan memberikan stigma negatif bahwa penyandang disabilitas ini dipandang tidak mampu dalam melakukan aktivitas seperti orang normal (Rokhim, 2015).

Ketika berada di dalam lingkungan kerja hal tersebut secara terus menerus terjadi pada karyawan penyandang disabilitas, maka dapat menimbulkan terjadinya eksklusi dari perusahaan atau lingkungan kerja tempat dia bekerja. Contohnya terkait dengan perbedaan dalam kesempatan jenjang karir dan akomodasi kerja yang kurang memadai. Hal ini dapat menjadi hambatan penyandang disabilitas melakukan aktivitas di tempat kerja (Fridaynti et al., 2019). Berdasarkan permasalahan tersebut Sugiyanto (2015) menyampaikan salah satu cara untuk membantu penyandang disabilitas dalam menghadapi permasalahan di lingkungan kerja yaitu dengan adanya dukungan sosial. Dukungan sosial yang diperoleh dapat menjadi dampak positif bagi karyawan disabilitas dalam mengurangi masalah pekerjaan, kesalahan dalam bekerja, dan stres kerja di tempat kerja (Indra Setiawan & Darminto, 2013). Dukungan sosial dikatakan penting karena dukungan ini dapat memberikan bantuan terhadap individu agar merasa lebih menerima perhatian dari lingkungan sekitarnya. Lingkungan kerja yang mampu memberikan dukungan sosial terhadap penyandang disabilitas meliputi teman kerja, bawahan maupun atasan di tempat kerja. Teman kerja memiliki peran yang paling penting dalam mendukung karyawan disabilitas ketika menghadapi lingkungan kerjanya, karena teman kerja yang secara langsung berinteraksi dengan karyawan penyandang disabilitas (Luecking, 2008).

Berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, menyatakan bahwa dalam mempekerjakan penyandang disabilitas pemerintah diberikan kewajiban paling sedikit 2% (dua persen) penyandang disabilitas dari jumlah pekerja. Sedangkan untuk perusahaan swasta diberikan kewajiban untuk menerima penyandang disabilitas paling sedikit 1% (satu persen) dari seluruh jumlah pekerja. Salah satu perusahaan swasta yang menerapkan peraturan tersebut dan mempekerjakan penyandang disabilitas adalah PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk atau Alfamart. Berdasarkan perolehan data pada tahun 2020 perusahaan Alfamart pernah memperoleh penghargaan dari Kementerian Ketenagakerjaan RI (Kemnaker) dan masuk dalam kategori perusahaan yang aktif merekrut penyandang disabilitas di Indonesia melalui program kerja dari Alfamart tersebut (Sholehuddin et al., 2020). Salah satu program alfamart yaitu program Alfability yang dilakukan perusahaan ini mengajak penyandang disabilitas bergabung sebagai karyawan alfamart sejak tahun 2016 (alfamart.co.id, 2020). Setiap tahunnya Alfamart aktif dalam mengadakan penerimaan untuk calon karyawan disabilitas hingga pada data tahun 2022 jumlah karyawan penyandang disabilitas di Alfamart sebesar 1.112 karyawan.

Salah satu cabang Alfamart yang aktif merekrut 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. Persebaran karyawan disabilitas di wilayah tersebut cukup baik dimana perusahaan melakukan perekrutan secara rutin yang diberikan untuk para karyawan disabilitas. Observasi awal tahun 2021 terdapat salah satu karyawan Alfamart di wilayah Kabupaten Jember menjelaskan ketika awal masuk bekerja di alfamart karyawan disabilitas masih sulit melakukan adaptasi dan sering melakukan kesalahan.

Penelitian Sholehuddin et al., (2020) tentang perusahaan Alfamart dengan mempekerjakan karyawan disabilitas menunjukkan bahwa perusahaan yang bekerja untuk kesejahteraan masyarakatnya akan memperoleh profit yang semakin tinggi, sehingga pendapatan yang diperoleh perusahaan akan terus mengalami peningkatan. Sementara itu, penelitian Lysaght et al., (2012) dan

Snyder et al., (2010) tentang karyawan disabilitas yang mendapatkan diskriminasi di lingkungan kerja membutuhkan dukungan sosial dari lingkungan kerjanya. Menyoroti perbedaan antara kedua pandangan tersebut merupakan hal yang perlu diperhatikan. Oleh karena tersebut, hal ini menjadi ketertarikan peneliti untuk mengambil fenomena yang telah dipaparkan sebagai topik penelitian dengan judul “Bentuk Dukungan Sosial Teman Kerja pada Karyawan Disabilitas: Studi Kasus di Minimarket Kabupaten Jember”.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini melakukan pengamatan terhadap bentuk dukungan sosial teman kerja pada karyawan disabilitas yang bekerja di Alfamart. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Penentuan lokasi menggunakan purposive area. Teknik purposive sampling adalah pengambilan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai faktor tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, sehingga dapat menentukan jumlah sampel yang akan diselidiki., Sugiyono (2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni dengan observasi non-partisipatif, wawancara semi-terstruktur serta studi dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan menggunakan milik Miles dan Huberman (1992), diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Proses Penyandang Disabilitas Memperoleh Pekerjaan**

Bekerja adalah salah satu hak asasi setiap individu, termasuk dalam hal ini adalah penyandang disabilitas. Peraturan tentang penyandang disabilitas No. 8 tahun 2016 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. Penyandang disabilitas memiliki tiga alasan utama untuk memilih 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 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.

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. Menurut Purinami A et al. (2019) salah satu hambatannya terletak pada kuatnya stigma dan diskriminasi sosial 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 keahlian atau potensi dalam dirinya agar mampu hidup lebih 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 penyandang disabilitas 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 (2017) 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 A et al., 2019) 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 utamadalam 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 et al., 2012) tentu saja harus diapresiasi positif, walaupun di dalam proses internal perusahaan 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.

## 2. Penyandang disabilitas di Lingkungan kerja

Karyawan penyandang disabilitas akan berhadapan dengan proses penyesuaian diri atau adaptasi ketika awal memasuki lingkungan kerja yang baru, 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.

Penyandang disabilitas yang sudah resmi menjadi karyawan Alfamart memasuki lingkungan kerja baru mengalami 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. 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 (Potu, 2013).

### 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 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. 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 yang pernah dialami penyandang disabilitas ketika di tempat kerja meliputi penyandang disabilitas tuna netra/Low vision bertugas pada bagian penawaran atau kasir melakukan kesalahan input data yang menyebabkan jumlah transaksi mengalami masalah dan penyandang disabilitas tuna daksa yang mengalami kesulitan karena bekerja dengan menggunakan satu tangan sehingga untuk melakukan pekerjaan berat yang hanya bisa dilakukan untuk orang normal.

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. 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 deskripsi

pekerjaan 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.

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. 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. 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.

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. 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 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.

Dinamika yang selanjutnya terjadi yaitu disorientasi lingkungan kerja yang dialami karyawan ketika sedang berada di lingkungan kerja kemudian menghadapi sesuatu yang dapat mengganggu kesehatan mental dan pikirannya. Hal ini terjadi pada penyandang disabilitas tuna daksa yang 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. Dinamika selanjutnya yang terjadi pada karyawan disabilitas yaitu mengalami masalah penguasaan bidang pekerjaan terkait dengan mengoperasikan mesin kasir akibatnya mengalami kesalahan transaksi dan mengharuskan karyawan tersebut mengganti kerugian. Permasalahan juga terjadi pada penyandang disabilitas tuna rungu mengalami masalah pendengaran ketika berkomunikasi dengan pelanggan. Penyandang disabilitas kurang mampu mendengar pesan pelanggan dengan baik sehingga terjadi kesalahan.

#### 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:

a. Dukungan Sosial Teman kerja untuk Penyandang Disabilitas Tuna Daksa

Penyandang disabilitas yang bekerja di Alfamart menerima dukungan sosial dari teman kerja cukup bervariasi dan berbeda dengan penyandang disabilitas lainnya. 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.

Namun karyawan penyandang disabilitas yang mengalami permasalahan tersebut cukup banyak mendapatkan bantuan atau dukungan dari teman kerja yang merupakan karyawan non disabilitas yang bekerja satu tempat kerja dengan penyandang disabilitas. Bentuk dukungan sosial yang diperoleh meliputi respon positif dari teman kerja sehingga dapat berinteraksi baik dengan seluruh karyawan yang ada di tempat kerja, komunikasi baik untuk meningkatkan rasa percaya diri penyandang disabilitas, 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 (Dianto., M.Pd., 2017).Saran dan koreksi yang diberikan teman kerja untuk penyandang disabilitas termasuk kedalam dukungan informasional, karena dukungan tersebut berbentuk solusi dan saran dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi penyandang disabilitas ketika di tempat kerja (Annisa Febriana & Sigit Mulyono, 2022).Saran dan koreksi ini diharapkan juga dapat membantu penyandang disabilitas dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan dan mampu bekerja dengan baik, sehingga target perusahaan juga dapat selalu tercapai. 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 et al., 2019).Karyawan non disabilitas sebagai teman kerja yang memberikan pujian untuk penyandang disabilitas bertujuan agar mampu meningkatkan semangat penyandang disabilitas dalam bekerja, dan meyakinkan bahwa lingkungan kerja menerima penyandang disabilitas dengan baik tanpa merasakan adanya perbedaan.

b. 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. Bentuk dukungan sosial yang diberikan meliputi ketika penyandang disabilitas 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. Bantuan secara langsung ini termasuk kedalam dukungan instrumental karena dukungan tersebut berbentuk tindakan langsung yang diberikan teman kerja, sehingga individu yang menerima bantuan ini akan merasa tenang karena menyadari ada orang yang dapat diandalkan untuk menolongnya ketika penyandang disabilitas menghadapi masalah (Ernia et al., 2020).

Selanjutnya penyandang disabilitas juga tidak menerima diskriminasi dari lingkungan kerja, 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. 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. Dukungan selanjutnya yaitu meluangkan waktu ketika penyandang disabilitas berada di lingkungan kerja dan berinteraksi dengan teman kerja dapat berjalan dengan akrab serta nyaman. Hal ini juga 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. 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 et al., 2019).

c. 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. Dukungan sosial yang diberikan teman kerja meliputi penyandang disabilitas tuna rungu mendapatkan solusi dan disarankan untuk bekerja lebih fokus pada bidang tertentu. Teman kerja juga menjadi pengawas untuk penyandang disabilitas ketika berada di tempat kerja, 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. Kondisi ini termasuk kedalam dukungan sosial informasional, karena dukungan informasional dapat memberikan informasi terkait permasalahan penyandang disabilitas ketika berada di lingkungan kerja, kemudian sebagai teman kerja yang mengetahui permasalahan penyandang disabilitas akan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi (Dianto., M.Pd., 2017).

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 saling menghargai, meningkatkan rasa percaya diri, dan merasa lebih 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. Sikap pengertian ini termasuk kedalam dukungan penghargaan. Penyandang disabilitas juga mendapatkan bantuan, arahan dan pengawasan, 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. Kondisi ini termasuk kedalam dukungan instrumental, karena dukungan ini didapatkan penyandang disabilitas secara langsung di tempat kerja.

Penyandang disabilitas yang bekerja di Alfamart mendapatkan dukungan sosial meliputi dukungan emosional, informasional, penghargaan, instrumental dan kelompok. Seluruh dukungan ini didapatkan dari lingkungan kerja yang terdiri dari karyawan non disabilitas, karyawan disabilitas dan pimpinan di tempat kerja tersebut. Beberapa sikap baik diberikan untuk penyandang disabilitas dan mampu memberikan dampak 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 hingga mencapai level kepala toko, sehingga dukungan sosial terhadap penyandang disabilitas sangat penting diterapkan dalam suatu lingkungan kerja.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka peneliti menyimpulkan penyandang disabilitas 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. 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 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.

### **Daftar Pustaka**

- A, G. P., 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>
- Annisa Febriana, & Sigit Mulyono. (2022). Dukungan Informasional dan Emosional Keluarga dalam Perilaku Pemanfaatan Layanan Kesehatan Reproduksi Remaja. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 385–391. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i3.676>
- Dianto., M.Pd., M. (2017). Profil Dukungan Sosial Orangtua Siswa Di Smp Negeri Kecamatan Batang Kapas Pesisir Selatan. *Jurnal Counseling Care*, 1(1), 42–51. <https://doi.org/10.22202/jcc.2017.v1i1.1994>
- Ernia, N., Diah, I., & Risnawati, R. (2020). Hubungan Dukungan Instrumental

- Keluarga Dengan Kepatuhan Kontrol Pasien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 01(1), 1–7.
- 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>
- Indra Setiawan, A., & Darminto, E. (2013). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan. *Jurnal Mahasiswa Psikologi*, 1(3).
- 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.
- 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>
- Panjaitan, M. (2017). Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 1–5.
- 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, S. N., Cari, C., & Aminah, N. S. (2019). Pembelajaran IPA Abad 21 dengan Literasi Sains Siswa. *Jurnal Materi Dan Pembelajaran Fisika*, 9, 34–42.
- Rochmawati, A. E., Sonhaji, & Solechan. (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. *Diponegoro Law Review*, 5(41),

- 1–13. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/10960/10629>
- Rokhim, F. (2015). Makna kerja bagi penyandang disabilitas di Yayasan Bina Karya “TIARA HANDYCRAFT” Surabaya. *Paradigma*, 03, 1–9.
- 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>
- 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>