

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peran manajemen dalam sebuah perusahaan tidak hanya sekedar memperkerjakan karyawan saja, tetapi juga memulai hubungan yang baru. Melalui berbagi aktivitas yang serta kerjasama yang dilakukan secara bersama-sama maka akan mengembangkan hubungan yang dekat. Hubungan yang dekat diantara keduanya dianggap paling sering berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dari organisasi (Ansah et al., 2018) sebab hal tersebut mempengaruhi kepuasan kerja (Phillips et al., 2016), loyalitas karyawan dan meningkatkan profesionalisme ditempat kerja (Chukwuyem, 2020). Dalam membangun relasi terhadap karyawan dilakukan jauh sebelum berada di tempat kerja, tetapi juga saat melakukan proses perekrutan dan pembinaan. Membangun relasi pada saat melakukan perekrutan karyawan pun dilakukan oleh Wyataguna.

Wyataguna pada awalnya adalah sebuah panti dan pemberdayaan netra di Kota Bandung. Lambat laun, setelah adanya perubahan kebijakan dari Kementrian sosial pada tahun 2018, Wyataguna menjadi balai. Perubahan ini kemudian merobak fungsi dan layanan dari panti ke balai. Pada awalnya, panti adalah pemenuhan hak-hak dasar seperti sandang, pangan dan papan. Pemenuhan hak papan, dimaksud adalah pemberian kesempatan netra untuk tinggal di asrama yang disediakan. Tidak hanya itu, selama di asrama, disabilitas netra mendapatkan layanan seperti uang komputer, tempat bermain, buku bacaan, penyediaan makan tiga kali sehari, adanya pemberian baju setahun sekali pada hari raya idul fitri, serta uang saku sebesar 50-75 ribu. Berdasarkan data yang dimiliki oleh Kemensos, banyak disabilitas netra yang

tinggal di asrama hingga 17 tahun, padahal secara regulasi mereka hanya boleh menempati asrama selama enam bulan saja.

Pada tahun 2017, *Non-Governmental Organization* (NGO) dari Korea yaitu *Siloam Centre for the Blind* menawarkan kerjasama kepada Wyataguna yaitu memberikan pelatihan barista kepada disabilitas netra sekaligus menyediakan café agar peserta pelatihan dapat mengimplementasikan materi pelatihan-pelatihan yang diberikan. Bekerjasama dengan *Siloam Centre for the Blind*, Wyataguna menyebarkan informasi kepada penyandang disabilitas netra bahwa adanya program pelatihan barista yang akan dilakukan pada bulan November 2018 melalui komunitas serta alumni Wyataguna. Informasi pelatihan ini kemudian disebarluaskan media sosial whatsapp, sehingga bagi mereka yang memiliki minat untuk mengikuti pelatihan perlu melengkapi syarat-syarat. Salah satu syarat yang penting adalah adanya surat keterangan dari rumah sakit khusus mata bahwa calon peserta masuk pada kriteria disabilitas netra *low vision* serta tidak ada riwayat penyakit lambung.

Menurut Dewi, latar belakang memilih kriteria *low vision* pada peserta pelatihan barista adalah untuk mengurangi kecelakaan kerja sebab sebagai barista tentu akan melibatkan berbagai bahan-bahan yang memiliki resiko salah satunya adalah air panas, penggunaan listrik dan lain sebagainya.

“Kalau racik kopi kan pasti pakai air panas, pasti pakai listrik dan lain lain juga. Makannya *self assessment* yang perlu dipenuhi oleh calon peserta adalah tidak buta total. Karena bahaya” (Dewi Yuliawati, wawancara kesatu, 20 Juni 2022)

Wyataguna sebagai pendamping peserta pada proses pelatihan hingga peserta dinyatakan lulus oleh *Siloam Centre for the Blind*, membangun relasi melalui komunikasi tanpa adanya birokrasi yang rumit. Salah satu contohnya adalah adanya kebebasan barista netra untuk menyampaikan pendapat, terbukanya pihak Wyataguna terhadap ide-ide yang diberikan serta kebebasan karyawan netra untuk berkembang diluar Café More. Hal tersebut diakui oleh Dewi,

meski dirinya sudah tidak berada di divisi yang membawahi Café More, kedekatan antara barista Café More dengan dirinya tidak berkurang.

“Meski saya orang awas, tapi saya ngerasa tidak ada sih kesulitan dalam berkomunikasi dengan mereka (barista Café More)” (Dewi Yuliawati, wawancara kesatu, 20 Juni 2022)

Tidak hanya Wyataguna, Kopi tuli (Koptul) juga menjadi salah satu Café yang membangun relasi dengan karyawan melalui pelatihan barista. Koptul sendiri adalah *coffeeshop* yang dirintis oleh penyandang disabilitas tuli yaitu Putri Santoso, Andhika Prakoso serta Tri Erwinsyah Putra dimana mereka memutuskan untuk memperkerjakan seluruh karyawan Kopi Tuli dengan penyandang disabilitas tuli. *Coffeeshop* yang memiliki tagline *the taste that touch your heart* ini, pada awalnya dirintis sebagai bentuk kekecewaan mereka karena masih minimnya perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas. Padahal jika merujuk pada Pasal 14 Undang-Undang Nomor 4 tahun 1997, perusahaan wajib mempekerjakan sekurang-kurangnya 1 (satu) orang penyandang cacat yang memenuhi persyaratan dan kualifikasi yang untuk 100 orang karyawan. Namun faktanya, data wajib lapor ketenagakerjaan perusahaan dan data dari Dinas yang Membidangi Ketenagakerjaan Provinsi dan Kabupaten per Januari 2021, hanya 551 perusahaan yang mempekerjakan disabilitas dengan jumlah 4.453 orang disabilitas (PKK, 2021).

Latar belakang inilah yang kemudian mendorong ketiganya untuk memberikan pelatihan kepada penyandang tuli, khususnya di daerah Jabodetabek. Pelatihan tersebut meliputi pengetahuan jenis-jenis kopi, penggunaan mesin kopi, *hospitality*, *food preparation*, serta keselamatan kerja. Tidak hanya itu, pelatihan barista juga mendorong teman tuli agar membangun kepercayaan diri. Sebab, masalah yang paling umum dirasakan oleh penyandang tuli saat bekerja adalah kurangnya percaya diri akibat sulitnya berkomunikasi dan diskriminasi yang dirasakan semasa hidupnya.

Menurut Putri, membangun kepercayaan diri pada karyawan disabilitas itu penting sekali, oleh karena itu Koptul memiliki kebijakan untuk melakukan *rolling shift* karyawan sehingga setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk berada di di dapur atau saat melayani tamu (kasir).

“Rata-rata karyawan tuh awalnya malu-malu, ga berani, tapi saya dorong pas pelatihan. Aturan shift juga kita perketat, supaya sama-sama ngerasain di depan (kasir)” (Putri Santoso, wawancara kedua, 10 Juli 2022).

Apalagi menurut Putri, dibandingkan penyandang disabilitas yang lain, disabilitas tuli memiliki kesulitan komunikasi paling tinggi sebab mereka tidak bisa berkomunikasi melalui wicara dan hanya mengandalkan gestur tubuh atau bahasa isyarat. Tidak hanya itu, *owner* juga menyediakan fasilitas-fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada konsumen untuk berkomunikasi dengan karyawan yaitu dengan memberikan ruang kepada konsumen yang hendak belajar bahasa isyarat, menyediakan *board electric* serta menyediakan *notes* dikasir jika konsumen memiliki kesulitan saat memesan. Meski begitu, pelatihan-pelatihan terhadap barista sangat penting untuk dilanjutkan agar teman-teman tuli memiliki keahlian untuk memasuki dunia kerja.

Tidak hanya Koptul dan Café More, terdapat *coffeeshop* yang melakukan pelatihan barista untuk disabilitas yaitu Difabis. Difabis sendiri adalah program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dari Badan Amil Zakat Nasional (Baznas Bazis) DKI Jakarta yang dimana mereka ingin memberikan manfaat bagi masyarakat. Salah satu komunitas yang terpilih adalah disabilitas tuli dan daksa. Pada awalnya Difabis hanya dibuat dalam *booth* yang menjual produk-produk UMKM saja seperti gorengan, cemilan dan lain sebagainya. Hanya saja produk ini dianggap kurang memberikan pemasukan. Setelah melakukan beberapa kali inovasi produk, teman-teman disabilitas kemudian berinovasi untuk menjual kopi. Sampai saat ini, Difabis *booth* Sudirman berhasil mempertahankan *coffeeshop* dan *booth* kue *chessee factory* Jakarta.

Adanya inovasi terhadap pembuatan kopi mendorong Gigin, relawan Baznas yang bertanggungjawab terhadap pengembangan Difabis dan Atin karyawan pertama Difabis untuk melakukan pelatihan barista. Pelatihan barista ini dilakukan pertama kali untuk karyawan Difabis yang pertama yaitu satu daksa dan empat tuli. Pelatihan yang dilakukan selama dua minggu tersebut berhasil memberikan *skill* baru pada karyawan difabis, hanya saja, dengan berbagai pertimbangan *barista* Difabis kemudian diberikan secara penuh untuk karyawan difabis tuli, sedangkan karyawan daksa memegang *booth* kue. Dalam pengembangannya, Gigin mendorong karyawan difabis untuk mempelajari *e-commerce* untuk membantu penjualan produk Difabis. Salah satunya bekerjasama dengan Go-jek, dan Grab, sehingga konsumen tidak perlu datang ke *booth* tetapi bisa memesan makanan dan kopi lewat aplikasi yang terdaftar.

Meskipun ketiga *coffeeshop* ini hendak memberdayakan disabilitas, faktanya bisnis tetaplah berorientasi terhadap keuntungan karena disitulah letak keberlanjutan hidup bisnis itu sendiri. Namun faktanya, lingkungan internal ditempat kerja yang nyaman akan mendorong karyawan lebih produktif dan lebih berdaya. Lingkungan internal yang tercipta antara manajemen dengan karyawan disabilitas bertujuan agar manajemen mendorong karyawan untuk mempertahankan identitasnya dan memberikan pengakuan. Pengakuan sendiri terdiri dari pengakuan, penegasan dan penegasan nilai sebagai manusia dan hal inilah yang tercermin dari hubungan relasi yang baik (Fisher et al., 2018).

Pada penelitian *employer-employee relations and employee engagement in tertiary institution in Benin-City* (Chukwuyem, 2020), menjabarkan hasil penelitannya menemukan elemen penting dalam membangun relasi yaitu *recognition of human element* yang dimana karyawan (baik disabilitas ataupun non-disabilitas) perlu ditempatkan sebagai sesuatu yang berharga seperti adanya pengakuan dan penghargaan pada karyawan yang sudah bekerja keras. Disamping itu, manajemen perlu memberikan perhatian secara psikologis dimana mereka

memenuhi seperangkat kebutuhan karyawan sehingga mereka mendapatkan kepuasan dan merasa terlibat dalam organisasi; *open door system* yaitu komunikasi yang diciptakan adalah setiap karyawan berhak memberikan pandangan, saran, ide tanpa takut diintimidasi. Agar karyawan lebih aktif dalam menyampaikan pandangannya adalah dengan manajemen yang mampu memotivasi karyawan. Cara inilah yang kemudian dapat menumbuhkan interaksi antara manajemen dengan karyawan dan berdampak pada hubungan relasi yang produktif.

Fairness and equal opportunities adalah elemen yang menjabarkan adanya kriteria dan penilaian kerja karyawan yang adil menentukan tingkat keterikatan antar manajemen dengannya, sebab dalam tempat kerja yang cenderung tidak adil akan berdampak pada kinerja yang buruk. Pernyataan ini juga didukung oleh Mutunse (2009), bahwa manajer yang mampu menjamin keadilan dalam merancang penilaian kerja akan meningkatkan *engagement* yang tinggi. Terlebih lagi penilaian ini berhubungan promosi serta kesempatan yang sama kepada setiap karyawan; *appreciation and recognition of employee* adalah elemen yang dianggap sebagai mendorong keterlibatan kerja dimana dengan menghargai dan diakui mereka akan termotivasi untuk memberikan hasil kerja yang terbaik. Salah satunya adalah memberikan pujian terbuka (Avey et al., 2012); *building employer-employee relations based on trust*, elemen ini adalah poin utama dalam proses membangun relasi. Pada penelitian Arimie, responden menegaskan bahwa hubungan ditempat kerja perlu didasari dengan rasa hormat bukan hubungan ‘pemilik dengan budak’ (Chukwuyem, 2020). Manajemen yang memperlakukan karyawan dengan rendah akan menciptakan lingkungan penuh tekanan dan meningkatkan rasa frustrasi saat bekerja. Sebaliknya, jika manajemen memperlakukan karyawan dengan hormat, karyawan akan lebih antusias untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Elemen berikutnya adalah *staff retention*, yang dimana hubungan antara manajemen dengan karyawan sangat penting dalam meningkatkan retensi staff. Dalam kasus tertentu, karyawan akan meninggalkan perusahaan untuk mencari peluang yang lebih ‘hijau’. Berbeda

dengan adanya lingkungan kerja yang kondusif, aman dari intimidasi dan pelecehan, mereka akan cenderung tetap tinggal. Dalam wawancara dengan Syifa, ia juga menyetujui bahwa lingkungan kerja yang baik akan membuatnya tetap tinggal.

“Kerja disini memang bukan untuk jangka lama, tapi kalau mereka (lingkungan, rekan kerja, dan wyataguna) terus berinovasi, saya pikir ini (bekerja jangka lama) layak untuk diperjuangkan” (Syifa, wawancara kesatu, 25 Juni 2022).

Melalui pernyataan diatas, kepuasan karyawan sangat krusial untuk meningkatkan keinginan mereka untuk bertahan; elemen yang terakhir adalah *barriers to effective employer-employee in the organization*, yang diamna meski lingkungan kerja dianggap kondusif, masih ada ditemukan hubungan yang dianggap ‘buruk’ yaitu rasa tidak aman dimana beberapa orang dalam ruang lingkup manajemen cenderung bersikap tidak aman terhadap karyawan yang hendak memberikan ide dan menimbulkan rasa iri. Rasa tidak aman orang dalam manajemen akan berdampak pada hubungan dan produktifitas karyawan sehingga aktivitas perusahaan akan terhambat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud untuk menganalisis proses membangun relasi yang dilakukan ketiga *coffeeshop* disabilitas. Mengingat ketiga *coffeeshop* ini dibawah oleh orang dengan dan awas, *owner* tuli dan jenis karyawan yang berbeda tentu membangun relasi melalui aktivitas perekrutan, pembinaan serta hambatan-hambatan yang ditemukan akan berbeda. Oleh kaerna itu, dalam penelitian ini peneliti hendak meneliti, **“Strategi Membangun Relasi Dalam *Coffeeshop* Inklusi”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan di atas, peneliti bermaksud untuk menganalisis proses membangun relasi manajemen *coffeeshop* inklusi dalam Kopi Tuli, Café More, Difabis melalui teori *human relations* dan interaksi simbolik.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian dan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses perekrutan peserta pelatihan barista disabilitas Kopi Tuli, Café More, dan Difabis?
2. Bagaimana proses pembinaan peserta pelatihan barista disabilitas Kopi Tuli, Café More, dan Difabis?
3. Bagaimana proses membangun relasi antara manajemen dan karyawan disabilitas Kopi Tuli, Café More, dan Difabis?
4. Bagaimana hambatan komunikasi yang terjadi antara manajemen dan karyawan disabilitas pada konteks *human relation*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan pada subab sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses perekrutan peserta pelatihan barista disabilitas Kopi Tuli, Café More, dan Difabis.
2. Untuk mengetahui proses pembinaan peserta pelatihan barista disabilitas Kopi Tuli, Café More, dan Difabis.
3. Untuk mengetahui proses membangun relasi antara manajemen dan karyawan disabilitas Kopi Tuli, Café More, dan Difabis.
4. Untuk mengetahui hambatan komunikasi yang terjadi antara manajemen dan karyawan disabilitas konteks *human relation*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran peneliti dalam kajian ilmu komunikasi yaitu pada bidang *public relations* dan kajian manajemen yaitu bidang perencanaan dan pengembangan bisnis dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kajian ilmu komunikasi, terutama di bidang *public relations* khususnya dalam mengembangkan relasi terhadap karyawan dan manajemen.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan *guidance* kepada pemerintah dalam merumuskan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan penyandang disabilitas, memberikan gambaran kepada media untuk meningkatkan *exposure* tentang Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) disabilitas kepada masyarakat, mendorong komunitas disabilitas untuk meningkatkan mengadvokasi, serta memberikan dukungan kepada teman-teman disabilitas untuk mengembangkan UMKM dan mandiri di bidang praktisi.