Mengurai Hambatan Proses Komunikasi Dan Meningkatkan Dukungan Sosial Inklusivitas Karyawan Disabilitas di Alfa Midi Branch Kota Palu

Muchri Ramah, Rizqy Alfiyaty
Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Tadulako
Email: muchri21@gmail.com, rizqyalfiyaty@gmail.com

Article History:
Received: 12 Oktober 2024
Revised: 28 Oktober 2024
Accepted: 31 Oktober 2024

Keywords: *Hambatan, Komunikasi Interpersonal, Karyawan, Alfa Midi*

Abstract: *Pelibatan penyandang disabilitas di tempat kerja adalah proses panjang dan timbal balik, di mana mereka harus berupaya untuk mengembangkan diri dan masyarakat seyogyanya mengurangi hambatan terhadap partisipasi sosial mereka. Sayangnya, meskipun berhasil memasuki pasar kerja, penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai kendala terkait kondisi fisik di tempat kerja yang tidak selalu sesuai, sehingga menghambat kinerja mereka. Alfamidi Branch Palu, perusahaan yang dinaungi Alfamidi dan Alfamart berupaya untuk berkomitmen terhadap keberagaman dan inklusivitas melalui program "Alfability". Alfamidi Branch Palu, menunjukkan bahwa penyandang disabilitas memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkarya. Perusahaan juga berupaya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan inklusif, di mana seluruh karyawan dapat memaksimalkan produktivitasnya. Penelitian ini fokus pada Alfa Midi di Palu, sebuah kota yang menghadapi tantangan sosial dan ekonomi unik, untuk memahami bagaimana perusahaan mengelola karyawan disabilitas, terutama terkait hambatan komunikasi dan dukungan sosial. Pemilihan Alfa Midi sebagai studi kasus memberikan wawasan tentang praktik inklusif di sektor ritel dan menawarkan pelajaran tentang bagaimana perusahaan dapat beradaptasi dan berkembang di lingkungan yang beragam. Komunikasi interpersonal antara karyawan disabilitas dan non-disabilitas di Alfamidi Branch Palu masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas komunikasi dan kinerja di tempat kerja. Hambatan-hambatan yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi hambatan fisik, fisiologis, semantik, dan psikologis, yang masing-masing memiliki dampak signifikan terhadap karyawan disabilitas. Alfamidi Branch Palu telah sejauh ini berupaya menciptakan lingkungan kerja*

inklusif bagi karyawan disabilitas. Dukungan yang ada terutama terlihat dalam bentuk empati, di mana rekan kerja berusaha memahami karyawan disabilitas dengan belajar bahasa isyarat dan membantu mereka saat menghadapi kesulitan, meskipun bantuan dari rekan kerja belum sepenuhnya optimal.

PENDAHULUAN

Pekerjaan memiliki makna penting bagi setiap individu, karena merupakan aktivitas fundamental untuk pemenuhan diri, pengembangan harga diri, interaksi sosial, rasa relevansi dan kemampuan, serta pembentukan identitas dan otonomi (Toldrá et al., 2010). Alasan pentingnya mengeksplorasi makna pekerjaan khususnya bagi penyandang disabilitas didukung oleh dampak yang dihasilkan pekerjaan terhadap kehidupan mereka, karena mereka dapat keluar dari kondisi isolasi sosial dan ketergantungan pada orang lain untuk membangun ikatan sendiri di berbagai ruang dengan orang lain serta melakukan aktivitas lain (Lima et al., 2013).

Pelibatan penyandang disabilitas di tempat kerja adalah proses panjang dan timbal balik, di mana mereka harus berupaya untuk mengembangkan diri dan masyarakat seyogyanya mengurangi hambatan terhadap partisipasi sosial mereka. Sayangnya, meskipun berhasil memasuki pasar kerja, penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai kendala terkait kondisi fisik di tempat kerja yang tidak selalu sesuai, sehingga menghambat kinerja mereka (Andrade et al., 2017); kegagalan komunikasi antara atasan dan rekan kerja; konflik yang muncul akibat kurangnya pengetahuan khusus tentang disabilitas oleh rekan kerja (Scott et al., 2015); serta kurangnya keterampilan dan pelatihan yang memadai untuk menangani populasi ini dengan baik (Souza et al., 2019).

Undang-uUndang negara berperan sebagai pendorong dalam proses ini tidak cukup untuk memastikan pelibatan yang efektif (Garcia, 2014), Perusahaan sering mengklaim bahwa kepatuhan penuh terhadap hukum sulit dicapai, terutama perusahaan besar, karena mereka melaporkan kesulitan menemukan penyandang disabilitas yang dapat melakukan fungsi yang tersedia (Monteiro et al., 2011). Masih ada pandangan, terutama di dunia bisnis, bahwa yang penting adalah kepatuhan ketat terhadap hukum dengan mempekerjakan jumlah penyandang disabilitas yang direkomendasikan, meski diketahui bahwa banyak perusahaan mematuhi hukum hanya untuk tujuan ekonomi mereka (Souza et al., 2019)

Persepsi negatif yang berfokus pada disabilitas dan keterbatasan, bukan pada keterampilan dan potensi, menciptakan hambatan bagi penyandang disabilitas untuk masuk ke pasar tenaga kerja dan mengembangkan karier mereka (de Beer et al., 2014). Disabilitas masih sering dikaitkan dengan gagasan ketidakmampuan, di mana penyandang disabilitas dianggap bertanggung jawab atas kondisi mereka, sehingga menimbulkan pandangan yang menstigmatisasi (Violante & Leite, 2011).

Inklusi sosial dan kesetaraan di tempat kerja telah menjadi topik utama dalam berbagai diskusi akademis dan praktis mengenai pekerja penyandang disabilitas. Inklusi adalah tanggung jawab seluruh lapisan masyarakat sebagai proses untuk mengikutsertakan mereka yang terpinggirkan karena keterbatasan, seperti penyandang disabilitas. Inklusi adalah isu sosial yang tak terhindarkan (Simonelli et al., 2020). Meski kurangnya kualifikasi atau kesulitan akses bagi disabilitas, sering dijadikan alasan untuk kesulitan mematuhi hukum (Simonelli et al., 2020).

Usaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif tidak hanya mencerminkan

nilai-nilai moral dan etis, tetapi juga berdampak langsung pada produktivitas dan keberlanjutan organisasi. Dalam hal ini, karyawan dengan disabilitas sering menghadapi tantangan unik yang memerlukan perhatian khusus dari para pemangku kepentingan di dunia kerja. Salah satu sektor yang relevan dalam diskusi ini adalah sektor ritel, di mana interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan menjadi bagian penting dari operasi sehari-hari.

Karyawan disabilitas di sektor ritel memainkan peran penting dalam mencerminkan keberagaman dan inklusi. Mereka membawa perspektif dan kemampuan unik yang dapat memperkaya dinamika tempat kerja. Perspektif unik ini tidak hanya memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam hal kreativitas dan inovasi, tetapi juga meningkatkan pemahaman pelanggan yang lebih luas. Namun, untuk mewujudkan potensi penuh karyawan disabilitas, penting untuk mengatasi berbagai hambatan yang menghalangi kontribusi mereka secara maksimal.

Hambatan komunikasi merupakan tantangan yang paling penting dihadapi karyawan disabilitas di industri ritel. Taylor et al. (2020) menyatakan bahwa karyawan dengan kebutuhan komunikasi kompleks sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses komunikasi yang efektif, yang mengarah pada eksklusi sosial di tempat kerja. Solusi yang diusulkan untuk mengatasi hambatan ini mencakup pelatihan khusus tentang akses komunikasi bagi seluruh staf dan pengembangan pendekatan kerjasama yang lebih kuat antara pemerintah dan industri ritel. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan karyawan disabilitas.

Selain itu, advokasi diri juga menjadi tantangan tersendiri bagi karyawan disabilitas. Taylor et al. (2022) menemukan bahwa karyawan dengan kebutuhan komunikasi kompleks sering menghadapi eksklusi sosial dan kesulitan dalam mengajukan keluhan. Sistem yang ada saat ini sering kali tidak cukup mendukung untuk mengakomodasi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, perubahan sistemik diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas prosedur keluhan, sehingga karyawan disabilitas dapat lebih mudah menyampaikan masalah dan mendapatkan dukungan yang diperlukan.

Dukungan sosial dari supervisor dan rekan kerja dan pelatihan komunikasi khusus menjadi hal yang sangat penting untuk mengurangi hambatan komunikasi di lingkungan kerja ritel. Idowu & Abe (2018) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik, pelatihan, kolaborasi tim juga dapat membantu memperkuat hubungan interpersonal dan mendukung inklusi. Dukungan ini tidak hanya membantu karyawan disabilitas merasa lebih dihargai dan diterima, tetapi juga meningkatkan motivasi dan produktivitas mereka. Goldblum & Alant (2009) pun menyoroti bahwa pelatihan khusus untuk asisten penjualan dapat meningkatkan pengetahuan dan kepercayaan diri mereka dalam berinteraksi dengan pelanggan yang memiliki gangguan komunikasi. Pelatihan ini dapat membantu mengurangi hambatan komunikasi dan meningkatkan inklusi sosial, baik di antara karyawan maupun antara karyawan dan pelanggan.

PT Midi Utama Indonesia, Tbk atau yang lebih akrab dikenal dengan Alfamidi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang ritel penjualan barang dan jasa, Alfamidi yang saat ini telah menjadi salah satu perusahan berbasis nasional dan memiliki cabang di berbagai daerah dengan jumlah gerai yang mencapai angka ribuan serta didukung lebih dari 23.000 karyawan, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik di seluruh Indonesia. Alfamidi Branch palu adalah salah satu cabang dengan jumlah karyawan mencapai 1.872 orang, Alfamidi tentunya membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, Alfamidi juga membuka lapangan kerja dan pengembangan potensi karir yang sama bagi karyawan disabilitas dengan karyawan lainnya. Upaya ini sejalan dengan komitmen perusahaan untuk membangun budaya

kerja yang ramah dan inklusif bagi semua karyawan. Sejak tahun 2019, Alfamidi aktif memberikan kesempatan bagi penyandang Disabilitas bergabung menjadi karyawan melalui program Alfability sesuai dengan kompetensi bidang pekerjaannya. Hingga 30 Juni 2023, Alfamidi telah mempekerjakan sebanyak 255 disabilitas, hingga saat ini Alfamidi Branch Palu sendiri memiliki 20 karyawan disabilitas yang tersebar di area toko, gudang maupun office.

Alfamidi menerima penghargaan "The Best Human Capital for Establishing Qualified Human Capital through Employee Lifecycle Process" dalam kategori Retail dari Warta Ekonomi. Dalam acara bertema "Creating Diversity and Inclusion Human 3 Capital for Winning Transformation Era," Alfamidi dinilai mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik dengan memberdayakan dan memfasilitasi penyandang disabilitas melalui program 'Alfability.' Hingga kini, PT Midi Utama Indonesia Tbk telah mempekerjakan karyawan disabilitas lebih dari 1% sesuai dengan UU No. 8/2016 tentang Disabilitas. Di era inklusi dan keberagaman saat ini, penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan ramah terhadap karyawan dengan disabilitas.

Alfamidi Branch Palu, perusahaan yang dinaungi Alfamidi dan Alfamart, juga berupaya untuk berkomitmen terhadap keberagaman dan inklusi melalui program "Alfability". Alfamidi Branch Palu, menunjukkan bahwa penyandang disabilitas memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkarya. Perusahaan juga berupaya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan inklusif, di mana seluruh karyawan dapat memaksimalkan produktivitasnya.

Alfa Midi, sebagai salah satu jaringan ritel terkemuka di Indonesia, memegang tanggung jawab besar dalam menerapkan praktik inklusif di tempat kerjanya. Penelitian ini fokus pada Alfa Midi di Palu, sebuah kota yang menghadapi tantangan sosial dan ekonomi unik, untuk memahami bagaimana perusahaan mengelola karyawan disabilitas, terutama terkait komunikasi dan dukungan sosial. Pemilihan Alfa Midi sebagai studi kasus memberikan wawasan tentang praktik inklusif di sektor ritel dan menawarkan pelajaran tentang bagaimana perusahaan dapat beradaptasi dan berkembang di lingkungan yang beragam.

Penelitian ini dilakukan untuk memastikan karyawan disabilitas dapat bekerja dengan efektif dan memperoleh kepuasan kerja yang setara, mengidentifikasi dan mengatasi hambatan komunikasi serta meningkatkan dukungan sosial. Langkah demi langkah sebelumnya dapat diambil untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan mendukung. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya mematuhi kewajiban hukum dan etika, tetapi juga memperoleh manfaat dari keberagaman perspektif dan pengalaman yang dibawa oleh karyawan disabilitas.

Meskipun telah ada sejumlah penelitian yang menyoroti pentingnya inklusi sosial dan dukungan bagi karyawan disabilitas di tempat kerja, sebagian besar studi tersebut berfokus pada sektor-sektor tertentu seperti pendidikan, kesehatan, dan layanan publik. Penelitian mengenai hambatan komunikasi dan dukungan sosial di sektor ritel, terutama di negara berkembang seperti Indonesia, masih sangat terbatas. Literatur yang ada cenderung kurang mengeksplorasi bagaimana hambatan komunikasi dan kurangnya dukungan sosial secara spesifik mempengaruhi karyawan disabilitas dalam konteks lingkungan ritel yang dinamis dan berorientasi pada layanan pelanggan. Celah ini menunjukkan perlunya penelitian yang lebih mendalam dan kontekstual di sektor ritel untuk memahami tantangan unik yang dihadapi oleh karyawan disabilitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif menurut Sugiyono (2013) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan

secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Peneliti hanya perlu untuk berusaha dengan baik dalam proses menggambarkan maupun dalam proses meringkas berbagai macam situasi ataupun fenomena yang ada di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Studi ini didasarkan pada wawancara semi terstruktur dengan 11 informan yang bekrja pada Alfa Midi Branch Palu. Informan terdiri dari 5 orang kayawan disabilitas dan 5 orang rekan kerja karyawan disabilitas, serta 1 orang Branch Recruitment. Informan dipilh berdasarkan alasan bahwa: mereka adalah terdiri dari beragam disabilitas yang bekerja Alfamidi Branch Palu, memiliki pengalaman kerja di Alfamidi Branch Palu minimal satu tahun.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan Langkah-langkah sesuai dengan Analysis Interactive Model dari Miles dan Hubermen terdiri dari (a) Pengumpulan Data, (b) Reduksi Data, (c) Penyajian Data dan (d) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Kendala Aksesibilitas Fisik: Hambatan Komunikasi bagi Karyawan Disabilitas di Alfamidi Cabang Palu

Kendala aksesibilitas fisik menjadi salah satu hambatan komunikasi yang signifikan bagi karyawan disabilitas di Alfamidi Cabang Palu. Dalam konteks ini, berbagai tantangan yang berkaitan dengan lingkungan fisik dan fasilitas yang tersedia dapat mempengaruhi kemampuan karyawan disabilitas untuk berinteraksi secara efektif dengan pelanggan dan rekan kerja.

Hambatan komunikasi fisik yang dirasakan oleh karyawan disabilitas meliputi kesulitan dalam memahami tulisan rekan kerja, yang berkontribusi pada terjadinya kendala dalam komunikasi. Selain itu, mereka juga mengalami kesulitan dalam membaca gerak bibir rekan kerja akibat jarak yang tidak ideal saat berinteraksi. Kesulitan ini tidak hanya mengakibatkan salah paham antara karyawan disabilitas dan rekan kerja, tetapi juga membuat rekan kerja merasakan hal yang sama.

Kondisi ini menciptakan tantangan dalam menjalankan tugas dan berinteraksi secara efektif di lingkungan kerja, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja tim secara keseluruhan. Hal ini diungkapkan oleh karyawan disabilitas bernama Sandi mengatakan bahwa ia susah membaca gerak bibir rekan kerja jiaka berda di posisi yang agak jauh darinya, ada beberapa teman kerja gerak bibirnya saat berbicara bergerak terlalu cepat membuatnya kesulitan untuk memahami apa dikatakan. Begitu pula tulisan teman yang ingin menyampaikan sesuatu kepada mereka menggunakan kertas juga susah dibaca.

Sedangkan itu, hal yang kurang lebih sama dirasakan oleh Avifah Putri Ananda Karyawan Disabilitas Alfamidi Wolter Monginsidi yang mengungkap bahwa ia seringkali salah paham dengan tulisan tangan rekan kerja yang susah dibaca, apalagi ia memang sulit membaca tulisan. Kendala ini ia pecahkan sendiri dengan meminta temannya untuk mengetiknya di HP, meski hal itu masih juga menimbulkan miskomunikasi. Berbeda jika menghadapi pelanggan yang menggunakan kartu kecil dengan tulisan yang tercetak, itupun hanya untuk percakapan kecil, percakapan yang lebih banyak ia meminta dibantu teman.

Hambatan fisik tidak hanya dirasakan oleh karyawan disabilitas, tetapi juga diakui oleh rekan kerja mereka, yang sering kali turut merasakan dampak dari kondisi tersebut dalam lingkungan kerja. Hal ini diungkapkan oleh rekan kerja disabilitas bernama Disa Karliven yang

mengatakan bahwa mereka (karyawan disabilitas) kesulitan menulis pesan yang bagus, tulisan mereka susah membacanya. Kesulitan ini dipecahkan dengan menyuruh mereka menulis pesannya di Hp saja. Hambatan tersebut sering kali mengganggu kelancaran proses kerja sama di toko serta menghambat komunikasi yang efektif saat menjalankan tugas sehari-hari, yang pada gilirannya dapat memengaruhi produktivitas dan interaksi tim secara keseluruhan.

Hambatan Komunikasi Fisiologis karyawan disabilitas Alfamidi Branch Palu

Hambatan ini terutama berkaitan dengan ketidakmampuan karyawan disabilitas untuk mendengar dan berbicara, yang berdampak langsung pada efektivitas komunikasi di tempat kerja. Situasi ini menciptakan tantangan tambahan dalam menyampaikan informasi, memberikan instruksi, serta berkoordinasi dengan anggota tim lainnya, sehingga berpotensi menghambat kelancaran operasional di toko tersebut.

Hambatan fisiologis yang dihadapi oleh karyawan disabilitas di Alfamidi cabang Palu, khususnya mereka yang mengalami kondisi tuna rungu dan tuna wicara, menciptakan tantangan yang kompleks dalam berbagai aspek operasional. Keterbatasan dalam kemampuan mendengar dan berbicara tidak hanya mempengaruhi komunikasi langsung antara karyawan, tetapi juga berpotensi menghambat proses penyampaian informasi penting, penerimaan instruksi kerja, serta kolaborasi yang efektif di dalam tim.

Hambatan ini dialamai Kepala toko karyawan disabilitas Allfamidi Branch Palu, Ni Putu Nariasih yang dialaminya Bersama karyawan disabilitasnya, Sandi yang masih memiliki sedikit kemampuan mendengar, hal ini tidak sepenuhnya mengatasi tantangan yang muncul, sehingga kesulitan dalam berkomunikasi tetap terjadi dan mempengaruhi kelancaran operasional.

Kesulitan ini berdampak pada efektivitas operasional toko, di mana karyawan yang mengalami keterbatasan tersebut sering kali menghadapi tantangan dalam berinteraksi dengan rekan kerja maupun pelanggan. Selain itu, hambatan ini juga memperlambat alur kerja dan mengharuskan adanya adaptasi tambahan dari pihak manajemen serta rekan kerja untuk memastikan bahwa semua karyawan dapat berkontribusi secara maksimal dalam pekerjaan mereka.

Hambatan Komunikasi psikologis karyawan disabilitas Alfamidi Branch Palu

Hambatan psikologis yang dialami oleh karyawan disabilitas sering kali berakar dari kecemasan dan ketidakpercayaan diri yang muncul dalam situasi interaksi sosial, terutama saat berhadapan dengan pelanggan atau rekan kerja. Kecemasan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman negatif sebelumnya, stigma sosial, atau kekhawatiran terhadap penilaian orang lain.

Kepala toko Alfamidi Dewi Sartika 3, Ni Putu Nariasih mengatakan bahwa Sandi masih kesulitan untuk melayani pelanggan, didampingi tapi masih malu-malu, tidak pede, katanya, padahal sudah diajarkan agar nanti saat shift sendiri bisa handle juga kasir sekaligus. Jika ia terlatih nanti pasti bakal lebih leluasa dan tidak takut atau pede kepada pelanggan.

Karyawan disabilitas lainnya di toko Alfamidi Wolter Monginsidi menunjukkan perbedaan dalam menghadapi hambatan psikologis. Avifah Putri Ananda, seorang karyawan disabilitas di Alfamidi Wolter Monginsidi, justru memperlihatkan kemampuan yang berbeda dibandingkan dengan Sandi. Avifah mampu melayani pelanggan dengan penuh percaya diri, sehingga mampu mengatasi masalah komunikasi yang biasanya timbul akibat kecemasan.

Kepala Toko Alfamidi Wolter Monginsidi, Devi Astuti mengatakan bahwa avifah sendiri dia tidak malu-malu, ada beberapa kasus karyawan disabilitas yang biasanya malu tunjukkan

identitas mereka sama pelanggan. Avifah mampu layani pelanggan dan membantu transaksi kasir dengan baik, dia berani. Sekarang sudah tanpa pengawasan langsung dia sudah bisa melayani pelanggan dengan baik.

Dengan kepercayaan dirinya yang tinggi, Avifah tidak mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan pelanggan, dan proses komunikasi berjalan lancar tanpa hambatan. Keberhasilan Avifah dalam berkomunikasi menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan psikologis, mereka dapat diatasi dengan sikap percaya diri yang kuat, meski dalam hal yang lain ia mengalami kendala khususnya kendala semantic saat berinteraksi dengan rekan kerja non disabilitas.

Hambatan Semantik dalam komunikasi karyawan disabilitas Alfamidi Branch Palu

Hambatan semantik yang dialami oleh karyawan disabilitas terjadi karena penggunaan kata-kata atau istilah-istilah yang tidak familiar bagi mereka. Penggunaan bahasa yang sulit dipahami oleh karyawan disabilitas ini menyebabkan terjadinya gangguan dalam proses komunikasi. Karyawan disabilitas mengalami kesulitan dalam memahami kata-kata atau istilah-istilah yang digunakan, yang pada akhirnya menghambat kelancaran komunikasi dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami menjadi penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif di lingkungan kerja. Avifah Putri Ananda selaku karyawan disabilitas Alfamidi Wolter Monginsidi mengatakan bahwa ia susah memahami bacaan, apalagi teman kerja biasanya memakai bahasa yang rumit dan membuatnya pusing untuk mengerti. Keadaan ini pula menyebabkan teman teman nya malas memberit instruksi karena lambat memahami kata-kata mereka.

Rekan kerja sering kali menggunakan bahasa atau istilah yang tidak familiar bagi karyawan disabilitas, pada akhirnya menghambat kelancaran proses komunikasi. Ketidaktahuan atau ketidakpekaan terhadap perbedaan pemahaman ini menyebabkan karyawan disabilitas kesulitan dalam mengikuti percakapan atau instruksi, yang berdampak negatif pada efektivitas kerja dan hubungan antarrekan. Oleh karena itu, penting bagi rekan kerja untuk lebih memperhatikan pemilihan bahasa dan istilah yang mudah dipahami agar komunikasi dapat berjalan dengan baik dan tanpa hambatan.

KESIMPULAN

Pengalaman karyawan disabilitas di Alfamidi Branch Palu menunjukkan adanya hambatan komunikasi yang kompleks. Hambatan komunikasi yang dihadapi meliputi hambatan fisik, seperti tulisan yang kurang jelas sehingga sulit dipahami oleh karyawan disabilitas; hambatan fisiologis, seperti gangguan pendengaran dan bicara; hambatan psikologis, seperti perasaan tidak percaya diri dan malu yang dialami oleh karyawan disabilitas; serta hambatan semantik, yang berupa penggunaan bahasa dan istilah yang sulit dipahami oleh karyawan disabilitas pada Alfamidi Branch Palu.

Alfamidi Branch Palu sejauh ini berupaya menciptakan lingkungan kerja inklusif bagi karyawan disabilitas. Dukungan yang ada terutama terlihat dalam bentuk empati, di mana rekan kerja berusaha memahami karyawan disabilitas dengan belajar bahasa isyarat dan membantu mereka saat menghadapi kesulitan, meskipun bantuan dari rekan kerja belum sepenuhnya optimal. Selain itu, orientasi masalah juga terlihat dari upaya salah satu kepala toko dalam memecahkan masalah guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung bagi karyawan disabilitas, meskipun orientasi masalah pada informan kedua masih belum terlihat jelas.

Berkaitan dengan persamaan, Karyawan disabilitas diberikan hak dan kewajiban yang sama tanpa diskriminasi. Namun, implementasi elemen-elemen dukungan ini masih belum optimal, terutama dalam aspek deskripsi, spontanitas, dan provisionalisme yang belum sepenuhnya terlihat. Untuk memastikan karyawan disabilitas merasa diterima, dihargai, dan mampu berkontribusi maksimal, diperlukan peningkatan lebih lanjut dalam penerapan elemen-elemen dukungan ini.

Alfamidi selayaknya mengembangkan program pelatihan yang berkelanjutan dan inklusif, terutama dalam hal keterampilan komunikasi interpersonal dan pemahaman terhadap kebutuhan karyawan disabilitas. Pelatihan ini tidak hanya ditujukan bagi karyawan disabilitas, tetapi juga bagi karyawan nondisabilitas untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka terhadap rekan kerja yang memiliki kebutuhan khusus.

DAFTAR PUSTAKA

Andrade, A., Silva, I., & Veloso, A. (2017). Professional integration of people with visual impairment: From organizational practices to individual attitudes. Psychology Journal: Organizations and Work, 17(2), 80-88. https://doi.org/10.17652/rpot/2017.2.12687

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, *98*(2), 310.

Coyne, J. C., & Downey, G. (1991). Social factors and psychopathology: stress, social support, and coping processes. *Annual review of psychology*.

de Beer, J., Engels, J., Heerkens, Y., & van der Klink, J. (2014). Factors Influencing Work Participation of Adults with Developmental Dyslexia: A Systematic Review. BMC Public Health, 14, 1–22. https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-77

DeVito Joseph, A. (2009). Interpersonal communication book (12th Ed.). New York: Hunter College of the City University

DeVito, Joseph, A. (1989). The Nonverbal Communication Workbook (Prospect Heights), illinois: Waveland Press.

Effendy, Onong Uchyana. 2000. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Garcia, V. G. (2014). Panorama of the inclusion of people with disabilities in the labor market in Brazil. Work, Education and Health, 12(1), 165-187. https://doi.org/10.1590/S1981-77462014000100010

Goldblum, G., & Alant, E. (2009). Sales assistants serving customers with traumatic brain injury. *Aphasiology*, 23, 109 - 87. https://doi.org/10.1080/02687030802024094.

Idowu, A., & Ndidiamaka, A. (2018). The influence of supervisor/subordinate social support on employee performance in the South African retail sector. , 12. https://doi.org/10.24052/jbrmr/v12is03/art-01.

Lima, M., Tavares, N., Brito, M., & Cappelle, M. (2013). The meaning of work for people with disabilities. Mackenzie Management Journal, 14(2), 42-68.

Orbe, A. B. (2005). Contemporary Issues in International Communication.

Rahmat, J., & Mulyana, D. (2009). Komunikasi Antarbudaya. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.

Sarafino, Ei., Smith, T., DeiLongis, A., & King, D. (2015). Heialth Psychology: Biopsychosocial Inteiractions.

Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: the social support questionnaire. *Journal of personality and social psychology*, *44*(1), 127.

Simonelli, A., Filho, J., Teixeira, A., Oliveira, B., Friebe, E., Canali, R., Bordignon, T., & Oliveira, V. (2020). Framing the theme of the inclusion of people with disabilities in the workplace in a widely circulated newspaper in the state of Paraná from 1991 to 2006. Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional, 28(2). https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1988.

Souza, A. A. A., Palhares, J. V., Santos, T. L. B., & Rosa, M. E. A. (2019). Inclusive company? A comparative analysis between the discourses of workers with disabilities and those of managers of a cooperative company. Management and Planning Journal, 20, 218-238

Sugiyono, S. (2013). Metode penelitian kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.

Taylor, S., Wilson, E., Murfitt, K., & Balandin, S. (2020). Social Exclusion by Retailers of People with Complex Communication Needs. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 33, 909 - 930. https://doi.org/10.1007/s10882-020-09778-2.

Toldrá, R., de Marque, C., & Brunello, M. (2010). Challenges for the inclusion of people with intellectual disabilities in the labor market: experiences under construction. Occupational Therapy Journal of the University of São Paulo, 21(2), 158-165. https://doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v21i2p158-165

Uchino, B. N. (2004). *Social support and physical health: Understanding the health consequences of relationships*. Yale university press.

Violante, R., & Leite, L. (2011). The employability of people with disabilities: an analysis of social inclusion in the labor market of the city of Bauru, SP. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 14 (1). 73-91.

Winemiller, D. R., Mitchell, M. E., Sutliff, J., & Cline, D. I. (1993). Measurement strategies in social support: A descriptive review of the literature. *Journal of clinical psychology*, *49*(5), 638-648.

Wursanto, I. (2005). Dasar-dasar ilmu organisasi. *Yogyakarta: Andi Offset*