

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Terbatasnya akses peluang pekerjaan dan paradigma terkait disabilitas yang beranggapan bahwa individu disabilitas tidak memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas kerja, membuat individu disabilitas seringkali menghadapi penolakan, serta menjadi subyek diskriminasi bagi pelaku usaha yang membutuhkan tenaga kerja. Menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2020, jumlah individu disabilitas usia kerja mencapai 17,74 juta orang. Sayangnya, jumlah angkatan kerja disabilitas hanya mencapai kurang dari separuh jumlah tersebut, yaitu 43%. Sebagian besar angkatan kerja disabilitas (81%) berada dalam sektor pekerjaan tanpa perlindungan sosial yang menyeluruh, membuat individu disabilitas rentan terhadap pendapatan di bawah rata-rata upah minimum daerah<sup>1</sup>.

Meskipun lapangan pekerjaan formal untuk individu disabilitas masih terbatas, angkatan kerja mereka juga belum mencukupi jumlah yang ada. Hal ini terjadi karena kualitas tenaga kerja belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pasar kerja, yang disebabkan oleh tingkat partisipasi pendidikan yang rendah dari individu disabilitas. Berdasarkan tingkat partisipasi angkatan kerja dalam segi pendidikan yang ditamatkan, menurut data BPS tahun 2020<sup>2</sup>, tingkat disabilitas yang tidak pernah menempuh pendidikan formal adalah sebesar 20,51%. Sementara itu, persentase disabilitas yang tingkat pendidikannya mencapai SMP adalah 9,97%, SMA adalah 10,47%, dan Perguruan Tinggi adalah

---

<sup>1</sup> Perkumpulan PRAKARSA. "Penyandang Disabilitas di Tempat Kerja: Kondisi dan Tantangannya di Indonesia sebagai Negara G20." Perkumpulan PRAKARSA, 2022, p. xi.

<sup>2</sup> Handayani, Dwi Hadya. (2021). "Penyandang Disabilitas Masih Alami Ketimpangan Pendidikan." Katadata Media Network. Accessed 11 February 2024.

3,38%. Mereka yang hanya memiliki pendidikan dasar atau menengah, cenderung memiliki tingkat partisipasi yang lebih rendah dalam dunia kerja.

Dedikasi serta perhatian Pemerintah terhadap tenaga kerja disabilitas terwujud melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, yang berbunyi: “Perusahaan swasta mempunyai kewajiban untuk mempekerjakan Penyandang Disabilitas paling sedikit 1% (satu persen) dari jumlah pekerja, sementara untuk Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah paling sedikit 2% (dua persen)”<sup>3</sup>. Saat ini, beberapa perusahaan secara proaktif menyediakan kesempatan kerja untuk para individu disabilitas. Langkah ini diambil sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan untuk memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016. Inisiatif ini tidak hanya mencerminkan komitmen perusahaan terhadap inklusivitas dan keragaman di tempat kerja, tapi juga menunjukkan upaya mereka dalam membangun lingkungan kerja yang lebih adil dan menyeluruh, di mana setiap individu, tanpa terkecuali, diberi kesempatan yang sama untuk berkontribusi dan berkembang.

Sejalan dengan Perlindungan kesempatan kerja bagi tenaga kerja disabilitas, yang diakui dalam Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yaitu dalam Pasal 5 yang menyatakan bahwa, “Setiap tenaga kerja memiliki kesempatan yang sama tanpa diskriminasi untuk mendapatkan pekerjaan”<sup>4</sup>. Salah satu perusahaan di bidang *food & beverage* yang mempekerjakan disabilitas adalah Burger King, melalui program Sunyi Bersuara, Burger King memberdayakan tenaga kerja individu hambatan pendengaran sebagai staf layanan pelanggan. Dalam bekerja biasanya individu hambatan pendengaran ditempatkan

---

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 326 Tahun 2019 tentang Pedoman Pemberian Penghargaan Kepada Perusahaan yang Mempekerjakan Tenaga Kerja Disabilitas.

<sup>4</sup> Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

pada posisi yang tidak memerlukan kemampuan komunikasi verbal atau pekerjaan di belakang layar, hal ini disebabkan oleh hambatan mereka dalam mendengar dan merespons percakapan secara verbal<sup>5</sup>. Namun, Burger King secara aktif mempersiapkan individu hambatan pendengaran dengan serangkaian keterampilan yang dibutuhkan untuk dapat bekerja sebagai *frontliner service*.

Peningkatan kompetensi tenaga kerja disabilitas dapat dicapai melalui program pelatihan kerja yang dirancang khusus, tidak hanya meningkatkan kemampuan mereka dalam pekerjaan yang spesifik, tapi juga membangun kepercayaan diri dan kompetensi interpersonal untuk interaksi sehari-hari di lingkungan kerja. Inisiatif seperti yang dilakukan Burger King akan sangat membantu komunitas individu hambatan pendengaran. Kehadiran karyawan hambatan pendengaran di Burger King, memiliki dampak positif yang signifikan. Hal ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja inklusif bagi individu hambatan pendengaran, tetapi juga meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya integrasi sosial dan kesetaraan peluang kerja bagi disabilitas.

Karyawan hambatan pendengaran di Burger King berperan aktif dalam operasional sehari-hari, mulai dari layanan pelanggan hingga tugas-tugas dapur. Mengamati tantangan yang dihadapi oleh para disabilitas di tempat kerja, terutama terkait dengan interaksi pegawai hambatan pendengaran dengan pelanggan, serta penyesuaian sosial dan emosional, menimbulkan minat peneliti untuk memahami bagaimana Burger King dengan program Sunyi Bersuara mengatasi tantangan-tantangan ini melalui pelatihan kerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi program pelatihan kerja yang dilakukan oleh Burger King Sunyi Bersuara untuk menangani aspek-aspek tersebut.

---

<sup>5</sup> Azzahra, Sheila Rifa. "Memahami Hambatan Komunikasi dan Social Support Pegawai Frontline Tuli di Lingkungan Kerja Dengar." *Jurnal Interaksi Online*, vol. 11, no. 1, 2022, p. 2.

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang diuraikan diatas, maka fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme penerimaan karyawan disabilitas yang dilakukan oleh Burger King Sunset Road?
2. Bagaimana pelatihan menjadi karyawan pada individu dengan hambatan pendengaran di Burger King Sunset Road?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelatihan kerja pada individu dengan hambatan pendengaran di Burger King Sunset Road?

## C. Tujuan Umum Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Menjelaskan mekanisme penerimaan karyawan hambatan pendengaran yang memungkinkan mereka untuk dapat bekerja sebagai karyawan di Burger King Sunset Road.
2. Menggambarkan proses pelatihan kerja karyawan hambatan pendengaran di Burger King Sunset Road.
3. Menjelaskan tantangan yang ditemukan saat melakukan pelatihan kerja karyawan individu hambatan pendengaran di Burger King Sunset Road.

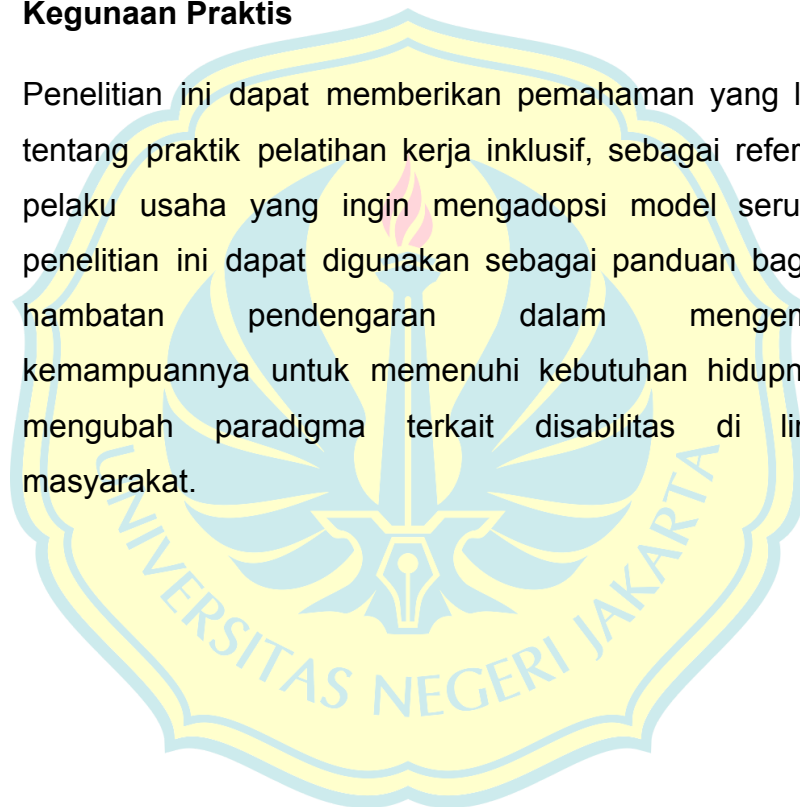
## D. Kegunaan Penelitian

### 1. Kegunaan Teoristis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi dunia akademis, mengenai mekanisme pemberdayaan dan pelatihan kerja yang responsif terhadap kebutuhan individu dengan hambatan pendengaran.

### 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang praktik pelatihan kerja inklusif, sebagai referensi bagi pelaku usaha yang ingin mengadopsi model serupa. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan bagi individu hambatan pendengaran dalam mengembangkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, serta mengubah paradigma terkait disabilitas di lingkungan masyarakat.



*Intelligentia - Dignitas*