

STRES KERJA PADA TUNA NETRA YANG BEKERJA SEBAGAI KARYAWAN PERUSAHAAN BERBASIS PROFIT DI JAKARTA

Asrini Mahdia

*Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424 Jawa Barat
asrini_mahdia@staff.gunadarma.ac.id*

Abstrak

Saat ini sudah banyak perusahaan profit di Jakarta yang mencanangkan program inklusif yaitu dengan mempekerjakan karyawan tuna netra di bidang yang biasanya mempekerjakan karyawan berfisik normal. Biasanya perusahaan akan memilih divisi customer relation yang sejauh ini deskripsi pekerjaannya masih terjangkau oleh aksesibilitas para tuna netra. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui stres kerja yang dialami karyawan tuna netra yang bekerja di lingkungan inklusif perusahaan profit yang cenderung memiliki atmosfir kompetitif yang tinggi dan didesain secara fisik kurang terakses oleh karyawan disabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif fenomenologi dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas subjek mengalami kecenderungan stres kerja akibat masih adanya kendala dalam hubungan antar relasi karyawan, dan dampak kepada iklim kerja oleh karena negatifnya hubungan antar relasi karyawan. Namun subjek secara keseluruhan mampu mencoping diri secara psikis sehingga hal tersebut tidak terlalu mengganggu proses kerja subjek.

Kata Kunci: *Stres kerja, Tuna netra, Karyawan, Perusahaan berbasis profit.*

JOB STRESS OF VISUALLY IMPAIRED EMPLOYEES IN PROFIT BASED COMPANY

Abstract

We have had many companies profit in Jakarta, which launched an inclusive program is to employ blind people in the field who usually employ berfisik normal. Usually companies will choose division customer relations job description so far is still affordable by the accessibility of the blind. This study aims to determine the occupational stress experienced by visually impaired employees who work in an inclusive environment that profit companies tend to have a high competitive atmosphere and designed to physically less accessible by disabled employees. This study used a qualitative phenomenological method with data collection through interviews and observations. The results of this study indicate that the majority of subjects had increased work stress due to the persistence of the problems in the relationship between employee relations, and the impact on the working climate because of its negative relationship between employee relations. But overall subject

themselves psychologically capable coping so it is not too intrusive work processes subject.

Keywords: *Job stress, Blind, Employees, Profit-based company*

PENDAHULUAN

Sejak tahun 1995, beberapa perusahaan berbasis profit di Jakarta sudah mulai men-canangkan program inklusif di perusahaan-nya bekerja sama dengan wadah organisasi tuna netra di Indonesia guna memberikan kesempatan yang setara kepada para tuna netra di Indonesia dalam memperoleh lapangan kerja yang sama dengan masyarakat berfisik normal lainnya untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Salah satunya dari program wadah organisasi Yayasan Mitra Netra (YMN) dan Persatuan Tuna Netra Indonesia (PERTUNI) yang menghubungkan karyawan tuna netra bergelar Sarjana kepada perusahaan-perusahaan yang memiliki lowongan pekerjaan dengan beban kerja yang bisa dikuasai oleh karyawan Tuna Netra dan juga perusahaan yang memang menyelenggarakan program inklusif bagi karyawan tuna netra tersebut.

Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) melalui SUSENAS (Survei Sosial Ekonomi Nasional) pada tahun 2006 proporsi penduduk difabel dengan jenis difabel tuna netra mempunyai proporsi paling tinggi (59.10%) dibandingkan dengan jenis difabel lainnya. Sementara itu, tahun 2008, Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa jumlah tuna netra di Indonesia mencapai 3.5 Juta orang atau 1,5% dari populasi warga Indonesia. Survey Indra Penglihatan dan Pendengaran yang diselenggarakan pada tahun 1993-1996 memberikan informasi bahwa jumlah angka kebutaan di Indonesia adalah 1.5%, paling tinggi di Asia, dibanding beberapa negara lain yang juga menunjukkan angka kebutaan tertinggi yakni Bangladesh 1%, India 0.7%, dan Thailand 0.3%. Hal tersebut mengartikan apabila ada 12 penduduk dunia yang mengalami kebuta-

an setiap 1 jam, maka 4 diantaranya berasal dari Asia Tenggara dan dapat dipastikan 1 orangnya adalah dari Indonesia. Sementara itu pemerintah menghimbau para pemberi kerja di dalam UU no.4 tahun 1997 dimana di sana pemerintah menyatakan bahwa sebanyak 1% dari jumlah seluruh karyawan seharusnya berasal dari kaum difabel.

Melihat banyaknya jumlah tuna netra di Indonesia, oleh karenanya program inklusif karyawan merupakan angin segar bagi para pencari kerja tuna netra berijazah Sarjana untuk meningkatkan kualitas kehidupan mereka serta kebutuhan ekonomi mereka pribadi. Namun berdasarkan penuturan tuna netra yang bekerja di perusahaan berbasis profit di Jakarta, adakalanya hal tersebut menimbulkan stres kerja tersendiri bagi tuna netra karena lingkungan kerja yang didesain untuk karyawan non tuna netra dengan lingkungan pekerjaan yang cukup kompetitif serta masih kurangnya informasi mengenai kemampuan dan kualitas tuna netra yang kadangkala masih dipandang sebelah mata oleh karyawan non tuna netra, sehingga masih terasa adanya kesan diskriminatif dan sifat karyawan yang acuh terhadap tuna netra ketika tuna netra membutuhkan pendamping dalam hal seperti orientasi fisik maupun penjelasan mengenai informasi teknis kerja jika tuna netra tidak mampu memahaminya sendiri atau apabila tuna netra mengalami kendala teknis pada alat yang digunakan.

Regus (dalam Sidakaton, 2012) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa 64% pekerja di Indonesia di tahun 2012 mengalami stres yang lebih tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Stres dapat menyebabkan ketidakstabilan emosi dan akan mengganggu efektivitas kerja (Blasé, 1986). Oleh karenanya dalam industri dan organisasi di Indonesia perlu adanya solusi untuk

Mahdia, Stress Kerja ...

memecahkan permasalahan stres kerja tersebut mengingat dampak yang cukup signifikan dan serius di dunia kerja di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui stres kerja yang dialami karyawan tuna netra yang bekerja di lingkungan inklusif perusahaan profit yang cenderung memiliki atmosfer kompetitif yang tinggi dan didesain secara fisik kurang terakses oleh karyawan disabilitas. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi para pemberi kerja, bagi karyawan tuna netra, maupun karyawan non tuna netra khususnya kalangan yang berada di lingkungan perusahaan berbasis profit, agar nantinya lebih mampu menyikapi permasalahan ini, saling bekerja sama, dan menciptakan lingkungan pekerjaan yang berkualitas dan kondusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif berbentuk fenomenologi. Gubrium dan Holstein dalam Redhwan dkk. (2009) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berbentuk fenomenologi muncul oleh karena hubungan antara kesadaran manusia dengan suatu fenomena yang dialami terdapat suatu relasi yang tidak pasif, artinya kesadaran manusia secara aktif merupakan objek dari pengalaman tersebut. Teknik pengumpulan data yang biasa digunakan dalam penelitian adalah wawancara dan observasi. Sumber data subjek penelitian yaitu lima orang karyawan tuna netra yang bekerja sebagai *customer relation* di lima perusahaan berbasis profit dengan bidang yang berbeda di wilayah Jakarta. Subjek berasal dari perusahaan yang membidangi asuransi, perhotelan, media televisi, perbankan, dan perusahaan sarana perhubungan dan telekomunikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara karyawan tuna netra menyatakan bahwa stres kerja yang mereka alami lebih berada di awal menjadi karyawan baru, yaitu dari beban dan ritme

kerja, dimana hasil dari wawancara singkat karyawan non tuna netra yang dilakukan peneliti sebagai pembandingan juga menghasilkan pernyataan yang sama yaitu stres kerja terjadi di awal menjadi karyawan baru karena beradaptasi dengan ritme dan kebiasaan kerja yang ada di perusahaan tersebut. Namun karyawan tuna netra mengalami stres kerja yang lebih kompleks dibanding karyawan non tuna netra terutama pada permasalahan orientasi dimana kantor perusahaan berbasis profit rata-rata didesain kurang ergonomis bagi karyawan tuna netra. Selain itu masih ada dari kelima perusahaan tersebut kurang memiliki sistem teknologi yang mendukung bagi pekerjaan tuna netra, dimana kebanyakan para tuna netra akan dapat membaca display layar menggunakan aplikasi *screen reader* seperti JAWS (*Job Access With Speech*) dan *product knowledge* yang berupa gambar tidak dapat dibaca oleh aplikasi tersebut, masih belum ada format dari *product knowledge* yang mampu menjelaskan secara utuh melalui aplikasi tersebut dan menyulitkan para tunanetra sehingga menimbulkan stres kerja tersendiri bagi mereka karena konsumen yang mereka layani melalui telepon seringkali menanyakan berbagai informasi yang cukup mendetail dan mereka mengalami kendala tersebut akan mengancam kredibilitas profesionalisme mereka.

“Perlu waktu ekstra untuk mempelajari product knowledge, tidak secepat non difabel karena membutuhkan pemahaman istilah yang kadang dibacakan tidak terlalu jelas oleh screen reader.” (karyawan tele-marketing tuna netra yang bekerja di perusahaan asuransi).

“Perlu waktu yang cukup lama dalam orientasi dan pendampingan, dan cukup membahayakan apabila masih belum terbiasa dan belum ada pendamping. Tapi orientasi fisik tidak lebih menyulitkan ketimbang mempelajari product knowledge dan mengapli-

kasikan teknologi di kantor karena pekerja-an kita tidak menuntut untuk meninggalkan tempat, karena hanya menerima dan menel-fon telpon yang keluar masuk” (karyawan telesales tuna netra yang bekerja di per-usahaan perbankan).

Di awal mulai bekerja, terutama ketika perusahaan yang bersangkutan baru men-canangkan program inklusif tersebut, karyawan tuna netra sering dipandang sebelah mata dan menjadi beban tersendiri bagi karyawan non tuna netra. Oleh karena keterbatasan perangkat perusahaan untuk menyediakan fasilitas kerja, maka karyawan tuna netra terkadang meminta bantuan dari karyawan non tuna netra hingga karyawan non tuna netra merasakan beban tersendiri dan memandang karyawan non tuna netra bukanlah karyawan yang memiliki profesionalisme.

“Kondisi aku menyebabkan aku nggak bisa mengunjungi konsumen yang meminta fa-silitas pelayanan langsung ke kamarnya seperti protes mengenai pelayanan office boy/girl, extra bed, dan lain sebagainya se-perti teman-temanku yang non tuna netra, dan itu menjadi underestimate dari mereka karena aku selalu meminta tolong ke mereka dan apabila aku membutuhkan bantuan dalam hal operator, kadang mereka merasa aku hanya membebani” (Karyawan cus-tomer service hotel di Jakarta)

Tidak jarang karyawan tuna netra mengalami diskriminasi dari karyawan non tuna netra disebabkan karyawan mengalami toleransi beban kerja yang lebih banyak dibandingkan karyawan non tuna netra. Diskriminasi tersebut berasal dari karyawan non tuna netra juga diakibatkan penerimaan upah yang sama dengan karyawan tuna netra dengan beban pemberian beban kerja yang sama.

“Nggak jarang karyawan tunet (tuna netra) dicemburui oleh non tuna netra karena di kantor kami khusus untuk karyawan tunet dapet toleransi waktu keterlambatan yang lebih lama dibanding karyawan non tunet” (karyawan tunanetra yang bekerja di perusahaan media televisi)

“Walaupun bekerja sebagai customer service hotel dan sebenarnya ada beban kerja untuk datang ke kamar customer ketika customer meminta pelayanan yang khusus, tapi untuk customer service tuna netra diberikan pengecualian. Kadang kala pengecualian pekerjaan tapi gaji yang sa-ma, ini menimbulkan diskriminasi dari karyawan non difabel” (karyawan customer service tuna netra yang bekerja di perusahaan perhotelan)

“Sebenarnya stres yang dialami lebih banyak di awal. Apalagi saya ini termasuk angkatan pertama tuna netra yang bekerja di perusahaan. Perusahaan masih belum siap secara teknis menyediakan perangkat bagi kami, dan karyawan lain masih belum terbiasa bekerja dengan karyawan cacat apalagi tuna netra. Diskriminasi masih terjadi karena kami masih dipandang sebelah mata. Cuma sekarang sudah cukup banyak angkatan kerja tuna netra yang bekerja di perusahaan, sehingga dari per-usahaan sendiri sudah mulai mengalami perkembangan dalam hal perangkat, dan diskriminasi seperti di awal tidak terlalu terasa, hanya masalah sosialisasi ke karyawan non tuna netra mengenai kar-yawan tuna netra saja sebenarnya. Seka-rang sih sudah merasa nyaman walaupun stres itu masih ada, lebih banyak karena konsumen yang bertanya perihal produk baru dan apabila product knowledgenya masih berbentuk gambar, dan belum diform sendiri untuk saya” (karyawan tuna netra di perusahaan media televisi)

Selain itu kepribadian yang berdampak dalam teknik pengendalian emosi (*coping*) sendiri juga merupakan salah satu faktor pemicu stres kerja yang dialami oleh tuna netra yang bekerja di perusahaan profit. Rata-rata tuna netra yang bekerja di perusahaan profit tersebut adalah tuna netra yang secara mental sudah dipersiapkan melalui wadah lembaga penyandang tuna netra untuk memasuki lingkungan perusahaan berbasis profit yang penuh dengan tantangan tersendiri bagi mereka. Responden tuna netra yang bekerja di perusahaan berbasis profit tersebut sudah bekerja lebih dari lima tahun di perusahaan tersebut dan memiliki teknik pengendalian emosi (*coping*) yang cukup besar terutama dalam hal pengadaptasian dengan beban kerja dan beradaptasi dengan orang-orang di lingkungan sekitarnya. Mereka menuturkan memang ada yang mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan karena masih merasa dipandang sebelah mata, namun ketika mereka dapat mengerjakan pekerjaan mereka secara profesional, maka rekan dan atasan pun akan lebih mengapresiasi dan menghargai mereka. Bahkan ada diantara responden yang pernah mendapat penghargaan sebagai karyawan dengan prestasi kerja terbaik dari perusahaannya.

Permasalahan orientasi fisik lingkungan kerja, permasalahan aplikasi teknologi, dan masih adanya beberapa karyawan tuna netra yang merasakan diskriminasi akibat beban kerja yang sedikit dikurangi namun dengan gaji yang sama dibandingkan dengan karyawan tuna netra yang bergaji sama, merupakan permasalahan yang ditemukan dalam ruang lingkup kehidupan pekerjaan para tuna netra yang memicu stres kerja mereka.

Faktor-faktor stres kerja yang dialami karyawan tuna netra yang bekerja di perusahaan profit, maka ada beberapa hal yang memicu stres kerja bagi para tuna netra yaitu hubungan sesama rekan kerja yang kadangkala diliputi ketegangan yaitu adanya kecemburuan antara rekan karyawan tuna netra dan karyawan non tuna netra yang diakibatkan oleh perbedaan toleransi masalah ke-

disiplinan waktu dan juga beban kerja. Kemudian dari segi kekurangan fisik yang dialami tuna netra sendiri, namun hanya di awal pekerjaan, yaitu terletak pada hubungan sesama rekan dan dukungan pada karyawan dimana karyawan tuna netra pada awalnya dipandang sebelah mata dan cenderung membebani, sehingga dari pandangan tersebut memperkeruh hubungan dan karyawan tuna netra tidak merasakan support dari rekan kerjanya yang non tuna netra.

Apabila hasil penelitian tersebut disesuaikan dengan teori Palmer, Cooper, dan Thomas (2004); Cooper dan Marshall (1976) dan faktor stres dari Munandar (2010), stres kerja yang terjadi pada karyawan tuna netra yang bekerja pada perusahaan berbasis profit terjadi pada faktor dari dalam organisasi seperti hubungan relasi di tempat kerja, yang berdampak pada iklim kerja yang tidak nyaman bagi mereka. Sementara faktor intrinsik disebabkan bukan dari organisasi itu sendiri namun dari kendala fisik yang dialami para tuna netra yang berkaitan dengan orientasi fisik lingkungan kerja yang kadangkala kurang mendukung, dan cukup membahayakan para tuna netra. Faktor stres kerja yang bersumber dari luar organisasi juga dialami para tuna netra namun seperti halnya faktor intrinsik tadi, stres kerja tersebut berasal dari kendala fisik yang dialami tuna netra tersebut dan masuk ke dalam kategori peristiwa krisis di dalam kehidupan.

Sementara itu, untuk faktor yang berasal dari karakteristik individu, kebanyakan para tuna netra yang sudah siap bekerja dan dipekerjakan di perusahaan berbasis profit memiliki kepribadian yang memiliki teknik pengendalian emosi (*coping*) dan resiliensi yang cukup tinggi, meski mereka memiliki berbagai macam kepribadian seperti tipe A introvert ataupun tipe B extrovert. Mereka memang mengalami stress kerja namun mampu dengan mudah dan cepat melakukan *coping* terhadap diri mereka sendiri. Hal tersebut disebabkan para karyawan tuna netra yang menjadi responden

adalah lulusan sarjana universitas negeri ataupun swasta di Jakarta yang juga inklusif, sehingga mereka sudah terbiasa beradaptasi dengan lingkungan yang memiliki tantangan dan menekan bagi mereka tersebut, dalam arti kata mereka sudah memiliki kemampuan pengendalian emosi dan sudah menerima diri dan kondisi kekurangan mereka.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Gambaran subjek sebagai karyawan tuna netra yang bekerja di perusahaan berbasis profit berpotensi mengalami stres kerja di tempat kerjanya oleh karena beberapa faktor yaitu masalah hubungan antar relasi karyawan, dampak iklim kerja oleh karena negatifnya hubungan antar relasi karyawan disebabkan beban kerja yang tidak sama antara karyawan tuna netra dan karyawan non tuna netra. Namun subjek tuna netra yang bekerja di berbagai bidang profesi dari perusahaan profit tersebut memiliki teknik *coping* dan penerimaan diri yang cukup besar sehingga hal tersebut dapat membantu mereka dalam menghadapi beban kerjanya secara optimal dengan emosi yang cenderung stabil. Sebelum dipersiapkan untuk bekerja di perusahaan mereka sudah lebih dulu belajar beradaptasi dengan lingkungan sekitar yaitu kampus perkuliahan mereka yang inklusif dengan bantuan dari wadah organisasi para tuna netra dan juga dukungan dari orang-orang sekitar yang sudah tersosialisasi. Hanya kendala hubungan relasi karyawan hingga saat ini yang masih harus dibenahi melalui sosialisasi informasi mengenai tuna netra dan bagaimana cara bekerja dengan karyawan tuna netra, karyawan non tuna netra pun perlu mendapatkan pelatihan tersendiri dan hal ini perlu dikomunikasikan dengan pihak organisasi perusahaan.

Saran

Saran-saran penelitian adalah sebagai berikut (1) kepada subjek disarankan untuk

berpikir positif bahwa subjek memiliki kelebihan walaupun sebagai penyandang tuna netra dan selalu percaya diri sehingga bisa melakukan coping stres kerja pada subjek yang tuna netra, (2) kepada masyarakat agar lebih memahami, memberikan dukungan sosial dan tidak memandang rendah karyawan yang tuna netra, dan (3) kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel yang lain seperti kepercayaan diri pada karyawan tuna netra atau harga diri pada karyawan tuna netra.

DAFTAR PUSTAKA

- Blasé, M.G. (1986). *Institution building: A source book*. Columbia: University of Missouri.
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28
- Munandar, S.A. (2010). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI Press
- Palmer, S., Cooper, C., & Thomas, K. (2004). *Centre for stress management*, London: Westcombe Hill.
- Redhwan, A.A.N., Sami, A.R., Karim, A.J., Chan, R., & Zaleha, M.I. (2009). Stress and coping strategies among management and science university students: A qualitative study. *The International Medical Journal*, 8, 11-16.
- Sidakaton, S. (2012). *Penelitian: Pekerja indonesia banyak tertekan dan stres*. Diakses tanggal 23 Desember 2012 dari <http://www.tnol.co.id/psikologi-kesehatan/15984-penelitian-pekerja-indonesia-banyak-tertekan-dan-stres.html>.