

## **PENGELOLAAN KARYAWAN DIFABEL PADA HOTEL BERBINTANG DI KOTA BANDUNG**

**Tirta Mulyadi**

Politeknik Pariwisata Batam

### **ABSTRAK**

Penelitian yang berjudul “Pengelolaan Karyawan Difabel Pada Hotel Berbintang Di Kota Bandung” mendeskripsikan implementasi pengelolaan karyawan difabel dengan pendekatan Workplace Disability Inclusion Assesment Tool dari Business Leadership Network, Amerika Serikat (USBLN) yang terdiri dari *Recruitment*, *Employment*, *Diversity Supplying*, *Technology Acces* dan *Marketing*. Adapun lokus penelitian adalah pada Hotel Sany Rosa, Travelo, Amaris, Hotel Sakti, Aston Pasteur, Trans Luxury, Hilton, Enhaii Hotel dan Hotel Regata. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Terdapat lima jenis informan dalam penelitian ini yaitu; akademisi, industri, masyarakat, pemerintah dan media. Dari hasil pengumpulan data aspek *recruitment*, dapat diketahui pada aspek industri khususnya hotel belum melaksanakan penerapan *recruitment* secara menyeluruh. Penerapan *employment* pada karyawan difabel pada hotel sebatas pada penerimaan sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi hotel. Penerapan *diversity supplying* belum dilakukan dikarenakan belum adanya informasi atau data yang mengungkapkan keberadaan perusahaan penyandang difabel. Penerapan teknologi pada karyawan difabel pada hotel sebatas pada aspek keruangan. Penerapan aspek *marketing* pada perhotelan dalam hal ini sebatas pada pencantuman ramah dan pada umumnya diperuntukkan kepada tamu. Hal tersebut dilakukan untuk membesarkan citra hotel.

Kata Kunci : Pengelolaan, Karyawan, Difabel, Hotel Bintang, Bandung.

### **ABSTRACT**

*The study entitled "Management of Disabled Employees in Starred Hotels in Bandung" describes the implementation of management of disabled employees with the Workplace Disability Inclusion Assessment Tool approach from the Business Leadership Network, United States (USBLN) which consists of Recruitment, Employment, Diversity Supplying, Technology Accessions and Marketing. The locus of research is Sany Rosa Hotel, Travelo, Amaris, Sakti Hotel, Aston Pasteur, Trans Luxury, Hilton, Enhaii Hotel and Regata Hotel. This research was conducted with a descriptive method with a qualitative approach. There are five types of informants in this study, namely; academia, industry, society, government and media. From the results of data collection on recruitment aspects, it can be seen that the aspects of industry, especially hotels, have not yet carried out the implementation of recruitment as a whole. The application of employment to employees with disabilities at the hotel is limited to acceptance in accordance with the needs and specifications of the hotel. The application of diversity supplying has not been done because there is no information or data that reveals the existence of companies with disabilities. The application of technology to employees with disabilities in hotels is limited to spatial aspects. The application of marketing aspects in hospitality in this case is limited to the inclusion of friendly and generally intended for guests. This was done to enlarge the image of the hotel.*

*Keywords : Management, Disable, Employee, Stars Hotel, Bandung.*

## PENDAHULUAN

Penyandang difabel merupakan kelompok masyarakat yang mempunyai keterbatasan diri dapat bersifat fisik, kognitif, mental, sesorik, emosional dan atau kombinasi dari keterbatasan diri tersebut (Riyadi, 2012, hal. 293). Sehingga penyandang difabel dipandang mempunyai aktivitas yang berbeda untuk berakomodasi dengan lingkungan sekitar (UNESCO, 2009, hal. 5). Pada tahun 2017, di Indonesia terdapat 21.930.529 jiwa dengan difabel yang dirinci pada berikut ini :

**Tabel 1. Jumlah Difabel Di Indonesia  
Tahun 2017**

NO	JENIS DIFABEL	JUMLAH
1	Penyandang Difabel Penglihatan	6.579.159
2	Penyandang Difabel Fisik	5.701.938
3	Penyandang Difabel Pendengaran	4.824.716
4	Penyandang Difabel Mental	2.631.663
5	Penyandang Difabel Kronis	2.193.053

*Sumber:* (Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia, 2017)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa 6.579.159 jiwa atau 30 % dari total penyandang difabel merupakan penyandang difabel penglihatan. Kemudian sebanyak 5.701.938 jiwa atau 26 % dari total

penyandang difabel merupakan penyandang difabel fisik. Selanjutnya, sebanyak 4.824.716 jiwa atau 22 % dari total penyandang difabel merupakan penyandang difabel pendengaran. Sebanyak 2.631.663 jiwa atau sebesar 12 % dari total penyandang difabel merupakan penyandang difabel mental. Kemudian sebanyak 2.193.053 jiwa atau 10 % dari total penyandang difabel merupakan penyandang difabel kronis.

Sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), penyandang difabel di Indonesia merupakan salah satu masyarakat yang mempunyai kedudukan sama masyarakat non difabel untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan negara. Kesempatan penyandang difabel untuk mendapat pekerjaan dapat dikatakan sangat rendah apabila dibandingkan dengan masyarakat pada umumnya. Menurut Direktorat Jenderal Pembinaan Tenaga Kerja (Binapenta) Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia pada Tahun 2017 tercatat sebesar 74,4 % penyandang Difabel merupakan pengangguran atau tidak bekerja dan 25,6 % penyandang Difabel mempunyai pekerjaan.

Perlindungan terhadap hak penyandang difabel dalam mendapatkan pekerjaan yang layak telah diatur dalam peraturan yang telah dijelaskan pada tabel 2. Meskipun demikian, akses terhadap pilihan pekerjaan administratif oleh Kementerian Tenaga Kerja terhadap perusahaan yang tidak memperkenankan penyandang difabel dalam bekerja.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi penyandang difabel dalam bekerja yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Menurut Hallahan (2006:11), menyebutkan bahwa penyandang difabel sangat peduli pada *body image*, penerimaan dari teman – temannya, kebebasan penerimaan diri sendiri dan pencapaian prestasi. Akibat dari sikap tersebut, penyandang difabel mudah marah pada orang lain bahkan kepada dirinya sendiri. Kemudian dari sisi eksternal yang menyebabkan sedikitnya tenaga kerja penyandang difabel terserap adalah stigma negatif pada masyarakat.

Pembahasan mengenai penyandang difabel dalam industri perhotelan diyakini oleh peneliti menjadi bahasan penelitian yang menarik karena pada dasarnya Industri perhotelan merupakan salah satu rangkaian dari jaringan industri pariwisata (Kusmayadi, 2000, pp. 26-42) yang

bagi penyandang difabel masih sangat terbatas. Hingga saat ini belum ada sanksi tegas yang dikeluarkan oleh pengadilan maupun penerapan sanksi yang bersifat mempunyai kontribusi besar dalam membentuk pengalaman wisatawan (Rai, 2016, p. 15) dan dalam operasional bisnisnya mempunyai ciri *hi contact personnel* atau transaksi pelayanan yang membutuhkan unsur manusia yang tinggi (Zeithaml, 2013, p. 65).

Penelitian Nina Nevala (2014) dan Macy (1996) yang menjelaskan tiga faktor dalam *diversity management* tenaga kerja penyandang difabel, yaitu pemahaman perusahaan mengenai difabel, nilai-nilai perusahaan mengenai difabel, kemudahan praktek *diversity* tenaga kerja pada perusahaan. Menurut Nina (2014) beberapa bentuk *workplace accommodation* yang dapat diterapkan antara lain konseling dan bimbingan kejuruan, pendidikan dan hak advokasi, perubahan jadwal kerja, pengorganisasian kerja dan transportasi khusus. Namun kelemahan penelitian Nina Nevala (2014) dan Macy (1996) adalah penelitian ini lebih memandang *diversity* tenaga kerja dari sudut ilmu pengelolaan sumber daya manusia, mereka tidak

menghubungkan bahasan penelitiannya dengan tujuan utama dari *diversity management* yaitu *workplace inclusion*.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, peneliti mencoba menggabungkan keduanya lalu menarik kesimpulan dan persamaan masalah dan aspek yang dihadapi dalam pengelolaan tenaga kerja difabel. Peneliti menggunakan pendekatan Workplace Disability Inclusion Assesment Tool dari Business Leadership Network, Amerika Serikat (USBLN) yang terdiri dari *Recruitment, Employment, Diversity Supplying, Technology Acces* dan *Marketing*. Untuk itu, peneliti mengambil judul “Pengelolaan Karyawan Difabel Pada Hotel Berbintang Di Kota Bandung”.

Fokus penelitian ini adalah pada bahasan pengelolaan difabel dengan pendekatan Workplace Disability Inclusion Assesment Tool dari Business Leadership Network, Amerika Serikat (USBLN) yang terdiri dari *Recruitment, Employment, Diversity Supplying, Technology Acces* dan *Marketing*. Adapun lokus penelitian adalah pada Hotel Sany Rosa, Travelo, Amaris, Hotel Sakti, Aston Pasteur, Trans Luxury, Hilton, Enhaii Hotel dan Hotel Regata. Hotel – hotel tersebut diyakini mampu menjadi representatif dalam pengelolaan

tenaga kerja penyandang Difabel di Kota Bandung.

## TINJAUAN KONSEPTUAL

Pengelompokan penyandang Difabel oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang terdiri dari Difabel Mental dan Difabel Fisik. Difabel mental merupakan penyandang Difabel yang berkaitan dengan kelainan intelektual atau bakat. Sementara itu Difabel fisik merupakan difabel yang berkaitan dengan kelainan pada panca indera (Reefani, 2013). Dalam hal ini, penyandang difabel yang dapat bekerja pada hotel adalah difabel yang berkaitan dengan fisik (Adiningrat, 2015).

Dalam mengungkapkan masalah tenaga kerja difabel pada perhotelan, peneliti menggunakan pendekatan dari Workplace Disability Inclusion Assesment Tool dari Business Leadership Network, Amerika Serikat (USBLN) yang terdiri dari *Recruitment, Employment, Diversity Supplying, Technology Acces* dan *Marketing*.

### 1. *Recruitment*

*Recruitment* tenaga kerja difabel mempunyai pola tersendiri dan berbeda dengan *recruitment* pada umumnya (Suhartoyo, 2014, hal. 468-478). Tenaga

kerja difabel mempunyai akses yang terbatas dalam memperoleh informasi pekerjaan. Mereka berumpul pada komunitas – komunitas sejenis. Dalam dokumen resmi UNESCO terdapat beberapa klausul dalam mengkaji upaya perusahaan dalam meraih tenaga kerja Difabel (USBLN, 2013) yaitu: menyebut difabel dalam materi *recruitment*, pelamar kerja penyandang difabel secara aktif direkrut, rencana *recruitment* menjangkau organisasi yang melayani penyandang cacat, pelaksana seleksi karyawan menerima kesadaran mengenai difabel, syarat – syarat dalam *recruitment* yang mudah dijangkau untuk penyandang difabel, materi *recruitment* tersedia dalam berbagai format yang menyesuaikan dengan penyandang difabel., aplikasi *recruitment* menyesuaikan dengan penyandang difabel, proses penilaian *recruitment* dapat diakses oleh penyandang difabel dan perusahaan mengevaluasi prosedur *recruitment* untuk penyandang difabel.

## **2. Employment**

Employment difabel mempunyai pola tersendiri dan berbeda dengan employment pada umumnya. Tenaga kerja difabel mempunyai akses yang terbatas dalam melakukan pekerjaan. Untuk itu, perlu ada upaya lebih dalam meraih tenaga kerja

difabel. Dalam dokumen resmi UNESCO terdapat beberapa klausul dalam mengkaji upaya perusahaan dalam menciptakan lingkungan untuk tenaga kerja Difabel (USBLN, 2013) yaitu: Orientasi perusahaan dapat diakses kepada penyandang difabel, manajer atau supervisor menerima kekurangan dan kelebihan tenaga kerja difabel, mengakomodasikan kebutuhan tenaga kerja difabel, tersedianya pelatihan kepemimpinan untuk penyandang difabel, kursus pelatihan dapat diakses oleh penyandang difabel, terdapat kelompok karyawan dalam hotel yang memperhatikan penyandang difabel, difabel termasuk dalam semua pelatihan yang diselenggarakan pengelola hotel, seluruh karyawan menerima dan mengupayakan berkomunikasi dan berinteraksi dengan karyawan difabel.

## **3. Diversity Supplying**

*Diversity supplying* merupakan titik supply perusahaan yang ramah terhadap perusahaan yang memperkerjakan karyawan difabel atau penyedia hotel yang mempunyai produk ramah terhadap penyandang difabel.

## **4. Technology Acces**

Dalam merekrut dan mempertahankan karyawan penyandang difabel, perusahaan memerlukan sejumlah penyesuaian dalam beberapa hal untuk memungkinkan

karyawan tersebut melaksanakan pekerjaannya secara efektif. *Technologi acces* pada penyandang difabel meliputi: teknologi yang digunakan dalam hotel menjangkau karyawan difabel, situs web dapat diakses kepada tenaga kerja difabel tertentu, kebijakan di seluruh perusahaan mewajibkan alat dan sumber daya yang dimiliki hotel terjangkau kepada tenaga kerja difabel

### 5. *Marketing*

Marketing atau pemasaran adalah proses sosial didalam individu dan kelompok untuk mendapatkan kebutuhan dan keinginan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas memperkirakan produk yang bernilai dengan pihak lain. Dalam kaitannya dengan topik ini, penulis menerjemahkan pemasaran sebagai alat untuk memasarkan produk hotel yakni: materi penyandang difabel muncul dalam materi pemasaran, seluruh dokumen termasuk materi pers dalam media dapat dipahami oleh penyandang difabel dan mempunyai upaya dalam meningkatkan praktik ramah difabel.

### METODOLOGI PENELITIAN

Partisipan pada penelitian ini terdiri dari lima jenis partisipan yaitu; Akademisi, Pengelola hotel Hotel, Komunitas Penyandang Difabel, Pemerintah dan Media

yang berjumlah 19 orang sebagai informan. Obyek penelitian dilakukan di beberapa hotel yakni: Hotel Sany Rosa, Hotel Travelo, Hotel Amaris, Hotel Sakti, Hotel Aston Pasteur, Hotel Trans Luxury, Hotel Hilton, Enhaii Hotel dan Hotel Regata.

Data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer penelitian dilakukan dengan survey lapangan secara kualitatif, kuantitatif dan deskriptif dengan melakukan wawancara dan pengamatan lapangan (observasi). Sedangkan untuk mendapatkan data sekunder dilakukan dengan analisis dokumen. Analisis data yang dilakukan adalah reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Keabsahan penelitian ini ditentukan dengan membandingkan dengan pola yang sama. Pengecekan data terdiri dari triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu (Hamidi, 2008).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. *Recruitment*

- a. Menyebut difabel dalam materi *recruitment*

**Tabel 2. Menyebut Difabel Dalam Materi *Recruitment***

No	Nama Hotel	Ketersediaan	Keterangan
----	------------	--------------	------------

		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019.

b. Pelamar kerja penyandang difabel secara aktif direkrut.

**Tabel 3. Pelamar Kerja Penyandang Difabel Secara Aktif Direkrut**

No	Nama Hotel	Ketersediaan Ada	Tidak	Keterangan
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	

No	Nama Hotel	Ketersediaan Ada	Tidak	Keterangan
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019.

c. Rencana *Recruitment* menjangkau organisasi yang melayani penyandang difabel

**Tabel 4. Rencana *Recruitment* Menjangkau Organisasi Yang Melayani Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan Ada	Tidak	Keterangan
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

d. Pelaksana seleksi karyawan menerima kesadaran mengenai difabel dan terdapat tips khusus untuk mewawancarai kandidat penyandang difabel.

**Tabel 5. Pelaksana Seleksi Menerima Kesadaran Mengenai Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan Ada	Tidak	Keterangan
1	Hotel Sany Rosa	✓		
2	Hotel Travello	✓		
3	Hotel Amaris Setiabudhi	✓		
4	Hotel Sakti	✓		
5	Hotel Aston Pasteur	✓		
6	Hotel Trans Luxury	✓		
7	Hotel Hilton	✓		
8	Enhain Hotel	✓		
9	Hotel Regata	✓		

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

- e. Syarat – syarat dalam *recruitment* yang mudah dijangkau untuk penyandang difabel.

**Tabel 6. Penetapan Syarat Dalam Recruitment Yang Mudah Dijangkau Untuk Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan Ada	Tidak	Keterangan
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris		✓	

No	Nama Hotel	Ketersediaan Ada	Tidak	Keterangan
	Setiabudhi			
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhain Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

- f. Materi *recruitment* tersedia dalam berbagai format yang menyesuaikan dengan penyandang difabel.

**Tabel 7. Materi Recruitment Tersedia Dalam Berbagai Format Yang Disesuaikan Dengan Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan Ada	Tidak	Keterangan
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	



No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
8	Enhain Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

g. Aplikasi *recruitment* menyesuaikan dengan penyandang difabel

**Tabel 8. Aplikasi *Recruitment* Menyesuaikan Dengan Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhain Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

h. Proses penilaian *recruitment* dapat diakses oleh penyandang difabel

**Tabel 9. Proses Penilaian *Recruitment* Yang Dapat Diakses Oleh Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhain Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

i. Perusahaan mengevaluasi prosedur *recruitment* untuk penyandang difabel

**Tabel 10. Perusahaan Mengevaluasi Prosedur *Recruitment* Untuk Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

Dari hasil pengumpulan data aspek *recruitment* pada diatas dapat diketahui pada aspek industri khususnya hotel belum melaksanakan penerapan *recruitment* secara menyeluruh berdasarkan pendekatan – pendekatan dalam mendeskripsikan *recruitment* penyandang difabel.

Menurut akademisi, penerapan *recruitment* pada karyawan difabel belum sepenuhnya dilaksanakan dikarenakan belum adanya pedoman teknis dalam melaksanakannya sehingga menyebabkan setiap perusahaan mempunyai persepsi yang berbeda-beda sesuai dengan kultur perusahaan nya.Pendapat akademisi tersebut juga didukung oleh kelompok komunitas yang menyatakan bahwa rata – rata pengelola hotel di Kota Bandung belum mempunyai persepsi yang tetap dan konsisten dalam menguraikan pelaksanaan *recruitment* pada karyawan difabel.

Sementara itu, dari sisi pemerintah hanya melaksanakan pelatihan – pelatihan yang bersifat isidental untuk menarik perhatian masyarakat difabel.Kemudian pemerintah pusat berpendapat bahwa selama ini pemerintah telah menjalankan amanat undang – undang mengenai difabel khususnya dalam pemenuhan hak – hak atas kaum difabel.Namun dalam pelaksanaanya memang terdapat beberapa masalah seperti adanya kecenderungan masyarakat difabel kurang percaya diri dalam mengikuti program- program seperti masyarakat pada umumnya.

Sementara dari kaca mata media, mengungkapkan bahwa masalah difabel selalu menjadi permasalahan yang belum mempunyai solusi praktis.Dari berbagai pihak mempunyai pandangan tersendiri dan terkesan saling menunggu dalam aspek *recruitment* karyawan difabel.

## 2. *Employment*

- a. Orientasi perusahaan dapat diakses kepada penyandang difabel.

Orientasi perusahaan dilakukan kepada karyawan baru dengan tujuan untuk memahami budaya kerja dan pekerjaan di perusahaan. Para pengelola hotel juga harus mengadakan orientasi dengan cara yang sama dengan para pekerja non difabel.

Pengelola hotel harus memsatkan bahwa informasi yang penting bagi pekerjaan dan tempat kerja seperti pedoman pekerjaan, informasi mengenai ketentuan staf, prosedur prosedur penanganan karyawan, serta prosedur keselamatan kerja dan kesehatan dikomunikasikan kepada para pegawai penyandang difabel dalam suatu format yang memastikan para penyandang difabel dan karyawan umum mengerti maksud informasi tersebut sepenuhnya. Berikut merupakan hasil pengumpulan data pada aspek tersebut.

**Tabel 11. Orientasi Perusahaan Dapat Diakses Oleh Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa	✓		
2	Hotel Travello	✓		
3	Hotel Amaris Setiabudhi	✓		
4	Hotel Sakti	✓		
5	Hotel Aston Pasteur	✓		
6	Hotel Trans Luxury	✓		
7	Hotel Hilton	✓		
8	Enhaii Hotel	✓		
9	Hotel Regata	✓		

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

b. Manajer / supervisor menerima kekurangan dan kelebihan tenaga kerja difabel

Manajer / supervisor menerima tenaga kerja difabel apa adanya sesuai dengan kompetensi pekerjaan. Dalam menawarkan pekerjaan kepada calon yang berstatus penyandang difabel, manajer/supervisor harus menunjukkan penyesuaian yang berkaitan dengan difabel di lingkungan pekerjaan. Penyesuaian yang dimaksud adalah penyesuaian lingkungan kerja, ruang kerja, jadwal dan pelatihan kerja yang diusulkan dan berkonsultasi jauh tentang hal tersebut pada calon pekerja. Berikut merupakan hasil pengumpulan data pada bahasan tersebut.

**Tabel 12. Manajer/ Supervisor Menerima Kekurangan Dan Kelebihan Tenaga Kerja**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa	✓		
2	Hotel Travello	✓		
3	Hotel Amaris Setiabudhi	✓		
4	Hotel Sakti	✓		
5	Hotel Aston	✓		

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
6	Pasteur Hotel	✓		
	Trans Luxury			
7	Hotel Hilton	✓		
	Enhaii Hotel	✓		
9	Hotel Regata	✓		

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

c. Mengakomodasikan kebutuhan tenaga kerja difabel

Perusahaan harus mampu menyediakan kebutuhan tenaga kerja difabel. Kebutuhan yang dimaksud berupa fasilitas, keruangan dan komponen kepuasan kerja penyandang difabel. Berikut merupakan hasil pengolahan pada aspek berikut.

**Tabel 13. Mengakomodasikan Kebutuhan Tenaga Kerja Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
5	Hotel Aston		✓	
	Pasteur Hotel		✓	
6	Trans Luxury		✓	
	Hotel Hilton		✓	
7	Enhaii Hotel		✓	
	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

d. Tersedianya pelatihan kepemimpinan untuk penyandang difabel

**Tabel 14. Pelatihan Kepemimpinan Untuk Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris		✓	
	Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
	Hotel Aston		✓	
5	Pasteur Hotel		✓	
	Trans Luxury		✓	
6	Hotel Hilton		✓	
	Enhaii Hotel		✓	
7	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

- e. Kursus pelatihan dapat diakses oleh penyandang difabel.

Dalam mengembangkan kesempatan kerja dan pelatihan, perusahaan harus memastikan bahwa kursus pelatihan tersebut dapat diakses oleh penyandang difabel.

**Tabel 15. Kursus Pelatihan Dapat Diakses Oleh Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhain Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

- f. Terdapat kelompok karyawan dalam hotel yang memperhatikan penyandang difabel

Perusahaan harus membuat rasa nyaman untuk para penyandang difabel

dengan adanya komunitas didalam perusahaan yang memperhatikan hak dan kewajiban karyawan penyandang difabel.

**Tabel 16. Kelompok Karyawan Yang Memperhatikan Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhain Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

- g. Difabel termasuk dalam semua pelatihan yang diselenggarakan pengelola hotel.

**Tabel 17. Difabel Termasuk Dalam Semua Pelatihan Yang Diselenggarakan Pengelola Hotel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

h. Seluruh karyawan menerima dan mengupayakan berkomunikasi dan berinteraksi dengan karyawan difabel.

Dalam memberikan keramahan kepada penyandang difabel, perusahaan harus membuat peraturan dan kebijakan atau berupa himbauan kepada seluruh karyawan untuk berinteraksi antara satu dengan yang lain. Kebijakan tersebut dibuktikan dengan adanya pedoman karyawan atau kode etik karyawan.

**Tabel 18.Seluruh Karyawan Menerima Dan Mengupayakan Berkomunikasi Dan Berinteraksi Dengan Karyawan Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

Dari hasil pengumpulan data aspek *employment*, dapat diketahui pada aspek industri khususnya hotel belum melaksanakan penerapan *employment* secara menyeluruh berdasarkan pendekatan – pendekatan dalam mendeskripsikan *employment* penyandang difabel.

Menurut akademisi, penerapan *employment* pada karyawan difabel pada hotel sebatas pada penerimaan sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi hotel.Selain itu juga keterbatasan informasi terjadi pada penyandang difabel yang siap

kerja sehingga terjadi missinformasi antara spesifikasi kerja yang dapat diaplikasikan pada hotel dengan tenaga kerja yang siap kerja dalam bidang perhotelan. Selanjutnya komunitas menyatakan bahwa pelatihan untuk karyawan difabel pada industri pariwisata dirasa sering namun kurangnya tindak lanjut dalam pelatihan tersebut menyebabkan pelatihan menjadi tidak berguna.

Sementara itu, pemerintah berpendapat bahwa kurangnya pemahaman kelebihan penyandang difabel dengan kebutuhan hotel menyebabkan tidak terlaksananya aspek *employment* pada hotel. Kemudian pemerintah pusat berpendapat bahwa *employment* pada hotel yang bersinergi dengan dinas terkait belum dilaksanakan dikarenakan kurangnya koordinasi dan informasi dari perusahaan kepada dinas terkait.

### 3. *Diversity Supplying*

a. Supplier hotel menjangkau kepada perusahaan milik penyandang difabel.

Hotel menjangkau penyedia milik penyandang difabel dengan adanya produk-produk yang dibutuhkan dapat digunakan oleh penyandang difabel.

**Tabel 19. Supplier Hotel Menjangkau Kepada Perusahaan Penyandang Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

b. Adanya program CSR untuk penyandang difabel contoh CSR pelatihan dan pengembangan.

Hotel menyediakan program – program yang ramah difabel dengan yang berwujud *Corporate Social Responsibility* (CSR), pelatihan dan pengembangan terhadap masyarakat yang mempunyai status penyandang difabel.

**Tabel 20. Adanya Program CSR untuk Penyandang Difabel Dalam Pelatihan Dan Pengembangan**

No	Nama	Ketersediaan	Keterangan
----	------	--------------	------------

	Hotel	Ada	Tidak
1	Hotel Sany Rosa		✓
2	Hotel Travello		✓
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓
4	Hotel Sakti		✓
5	Hotel Aston Pasteur		✓
6	Hotel Trans Luxury		✓
7	Hotel Hilton		✓
8	Enhaii Hotel		✓
9	Hotel Regata		✓

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

Dari hasil pengumpulan data aspek *diversity supplying*, dapat diketahui pada aspek industri khususnya hotel belum melaksanakan penerapan *diversity supplying* secara menyeluruh berdasarkan pendekatan – pendekatan dalam mendeskripsikan *diversity supplying* penyandang difabel.

Menurut akademisi, penerapan *diversity supplying* belum dilakukan dikarenakan belum adanya informasi atau data yang mengungkapkan keberadaan perusahaan penyandang difabel. Hal tersebut juga diungkapkan oleh komunitas dan pemerintah daerah. Adapun pemerintah pusat mengemukakan bahwa alat-alat dalam

menyuplai kebutuhan difabel dilakukan oleh masyarakat non difabel.

#### 4. Technology Acces

Dalam merekrut dan mempertahankan karyawan penyandang difabel, perusahaan memerlukan sejumlah penyesuaian dalam beberapa hal untuk memungkinkan karyawan tersebut melaksanakan pekerjaannya secara efektif.

- a. Teknologi yang digunakan dalam hotel menjangkau karyawan difabel.

**Tabel 21. Teknologi Yang Digunakan Dalam Hotel Menjangkau Karyawan Hotel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

- b. Situs web dapat diakses kepada tenaga kerja difabel tertentu



Situs web perusahaan dapat diakses oleh tenaga kerja difabel yang masih dapat mengakses website. Terdapat media – media yang dapat diterjemahkan oleh tenaga kerja difabel.

**Tabel 22.Situs Web Dapat Diakses  
Kepada Tenaga Kerja Difabel Tertentu**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa	✓		
2	Hotel Travello	✓		
3	Hotel Amaris Setiabudhi	✓		
4	Hotel Sakti	✓		
5	Hotel Aston Pasteur	✓		
6	Hotel Trans Luxury	✓		
7	Hotel Hilton	✓		
8	Enhain Hotel	✓		
9	Hotel Regata	✓		

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

- c. Kebijakan di seluruh perusahaan mewajibkan alat dan sumber daya yang dimiliki hotel terjangkau kepada tenaga kerja difabel.

**Tabel 23.Kebijakan Di Seluruh  
Perusahaan Mewajibkan Alat Dan  
Sumber Daya Yang Dimiliki Hotel**

### Terjangkau Kepada Tenaga Kerja Difabel

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhain Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

Dari hasil pengumpulan data aspek teknologi, dapat diketahui pada aspek industri khususnya hotel belum melaksanakan penerapan teknologi secara menyeluruh berdasarkan pendekatan – pendekatan dalam mendeskripsikan teknologi pada penyandang difabel.

Menurut akademisi, penerapan teknologi pada karyawan difabel pada hotel sebatas pada aspek keruangan saja.Selanjutnya Komunitas menyatakan bahwa teknologi pada karyawan difabel belum dilaksanakan dan seharusnya terdapat

bahan bahan yang dapat terbaca oleh penyandang difabel.

**5. Marketing**

- a. Materi penyandang difabel muncul dalam materi pemasaran Perusahaan mencantumkan ramah difabel pada seluruh materi pemasaran pada hotel.

**Tabel 24. Materi Penyandang Difabel Muncul Dalam Materi Pemasaran**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa	✓		
2	Hotel Travello	✓		
3	Hotel Amaris Setiabudhi	✓		
4	Hotel Sakti	✓		
5	Hotel Aston Pasteur	✓		
6	Hotel Trans Luxury	✓		
7	Hotel Hilton	✓		
8	Enhaii Hotel	✓		
9	Hotel Regata	✓		

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

- b. Seluruh dokumen termasuk materi pers dalam media dapat dipahami oleh penyandang difabel. Perusahaan membuat materi pers atau materi yang keluar kepada masyarakat yang ramah difabel.

**Tabel 25. Seluruh Dokumen dan Materi Pers Dapat Dipahami Penyandang Difabel Tertentu**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

- c. Mempunyai upaya dalam meningkatkan praktik ramah difabel

**Tabel 26. Mempunyai Upaya dalam Meningkatkan Praktik Ramah Difabel**

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1	Hotel Sany Rosa		✓	
2	Hotel Travello		✓	
3	Hotel Amaris Setiabudhi		✓	
4	Hotel Sakti		✓	
5	Hotel Aston Pasteur		✓	
6	Hotel Trans Luxury		✓	

No	Nama Hotel	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
7	Hotel Hilton		✓	
8	Enhaii Hotel		✓	
9	Hotel Regata		✓	

Sumber : Data Olah Penelitian, 2019

Dari hasil pengumpulan data aspek *marketing*, dapat diketahui pada aspek industri khususnya hotel belum melaksanakan penerapan *marketing* secara menyeluruh berdasarkan pendekatan – pendekatan dalam mendeskripsikan *marketing pada* penyandang difabel.

Menurut akademisi, penerapan *marketing* pada perhotelan dalam hal ini sebatas pada pencantuman ramah dan pada umumnya diperuntukkan kepada tamu. Hal tersebut dilakukan untuk membesarkan brand perusahaan hotel. Selanjutnya komunitas menyatakan bahwa pemasaran pada difabel diperuntukkan untuk tamu dan sejauh ini belum terdapat materi pemasaran untuk penyandang difabel pada perusahaan. Sementara itu, pemerintah daerah berpendapat bahwa materi- materi pemasaran saat ini belum menjangkau kepada masyarakat difabel. Dan menurut pandangan beliau juga masyarakat difabel tidak tertarik terhadap materi pers dan

sosialisasi dilakukan per komunitas. Kemudian pemerintah pusat berpendapat bahwa komunikasi dalam menjangkau pemberitaan pers dilakukan oleh penyandang difabel dalam bentuk komunitas. Penyandang difabel juga mendapat informasi dari orang sekitarnya.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Dari hasil pengumpulan data pada lima aspek yang diteliti dapat diketahui pada aspek industri khususnya hotel belum melaksanakan penerapan *recruitment, employment, diversity supplying, technology access dan marketing* secara menyeluruh berdasarkan pendekatan – pendekatan dalam mendeskripsikan *recruitment* penyandang difabel. Penerapan *recruitment* pada karyawan difabel belum sepenuhnya dilaksanakan dikarenakan belum adanya pedoman teknis dalam melaksanakannya sehingga menyebabkan setiap perusahaan mempunyai persepsi yang berbeda-beda sesuai dengan kultur perusahaannya.

Penerapan *employment* pada karyawan difabel pada hotel sebatas pada penerimaan sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi hotel. Selain itu juga keterbatasan informasi terjadi pada penyandang difabel

yang siap kerja sehingga terjadi missinformasi antara spesifikasi kerja yang dapat diaplikasikan. Penerapan *diversity supplying* belum dilakukan dikarenakan belum adanya informasi atau data yang mengungkapkan keberadaan perusahaan penyandang difabel.

Penerapan teknologi pada karyawan difabel pada hotel sebatas pada aspek keruangan saja. Selanjutnya Eko Susanto menyatakan bahwa teknologi pada karyawan difabel belum dilaksanakan dan seharusnya terdapat bahan-bahan yang dapat terbaca oleh penyandang difabel. Penerapan *marketing* pada perhotelan dalam hal ini sebatas pada pencantuman ramah dan pada umumnya diperuntukkan kepada tamu. Hal tersebut dilakukan untuk membesarkan *brand* perusahaan hotel.

### Rekomendasi

Data temuan lapangan dan konsep yang dipakai dalam penelitian ini menghasilkan rekomendasi yaitu: dalam proses memberdayakan pekerja difabel diharapkan menggunakan pendekatan Workplace Disability Inclusion Assesment Tool dari Business *Leadership* Network, Amerika Serikat (USBLN) yang terdiri dari *Recruitment, Employment, Diversity Supplying, Technology Acces* dan

*Marketing*. Kelima proses tersebut memiliki indikator yang berbeda-beda untuk dapat disesuaikan dengan kebutuhan pekerja difabel. Berikut contoh penawaran lowongan pekerjaan terhadap kaum difabel:



**Gambar 1. Contoh Desain Lowongan Pekerjaan**

Dalam lowongan pekerjaan yang disediakan wajib menuliskan “ramah difabel”. Tulisan dalam desain lowongan pekerjaan tersebut mendorong kaum difabel dalam berusaha mendapatkan pekerjaan. Para pengelola hotel harus tetap meninjau proses perekrutan mereka, untuk memastikan bahwa perekrutan tersebut dapat diakses oleh penyandang difabel dari berbagai jenis difabel yang berbeda.

### DAFTAR PUSTAKA

Adiningrat, G. P. (2015). Kualitas Pelayanan Bagi Wisatawan Berkebutuhan Khusus (Disabilitas) di Hotel Berbintang Lima. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64-70.

- Dewandari, R. (2019, Maret 28). Hilton 2019. (M. G. Saleh, Interviewer)
- Hamidi. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Ilhami, Y. (2019, Maret 31). Hotel Amaris 2019. (M. G. Saleh, Interviewer)
- Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia. (2017). *Berdayakan Disabilitas Indonesia Bersama BPJS Ketenagakerjaan*. Jakarta: Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia.
- Kusmayadi. (2000). Peluang Pengembangan Pelatihan Kerja Di Bidang Pariwisata. *Jurnal Puslitdimas Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti*, 26-40.
- Lisbeth. (2019, Maret 19). Hotel Sakti 2019. (M. G. Saleh, Interviewer)
- Reysista. (2019, Maret 20). Hotel Regata 2019. (M. G. Saleh, Interviewer)
- Reefani, N. K. (2013). *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Imperium.
- Riyadi, E. (2012). *Vulnerable Groups: Kajian dan Mekanisme Perlindungannya*. Yogyakarta: PUSHAM UII.
- Rokayah, A. (2019, Maret 17). Trans Luxury 2019. (M. G. Saleh, Interviewer)
- Standzah, B. (2019, Maret 29). Hotel Travelo 2019. (M. G. Saleh, Interviewer)
- Sugandhi, S. (2019, Maret 30). Hotel Sany Rosa 2019. (M. G. Saleh, Interviewer)
- Suhartoyo. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja/Buruh Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*, 468-478.
- Susanto, E. (2019, Maret 19). Aston Pasteur. (M. G. Saleh, Interviewer)
- Syahbani, C. (2019, Maret 15). Enhaii Hotel 2019. (M. G. Saleh, Interviewer)
- UNESCO. (2009). *Teacing Children With Disabilities in Inclusive Settings*. Bangkok: UNESCO Bangkok.
- USBLN. (2013). *Leading Practices on Disabiliy Inclusion*. Washington: U.S. Chamber Of Commerce.
- Zeithaml, V. (2013). *Service Marketing - Integrating Customer Focus Across The Firm, Sixth Edition*. New York: McGraw Hill.