

Implementasi *Human Relations* dalam Meningkatkan Kinerja Profesional Barista Tunanetra

Nabila Indira Pasha, Maman Suherman

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

indirapsh@gmail.com, mamansuherman.unisa@gmail.com

Abstract—Disabilities in Indonesia still face tough challenges in the world of work. The inherent negative stigma of society and limited employment opportunities means that the absorption of workers with disabilities is still small compared to non-disabled people. This can make it difficult for disabled workers to adjust and socialize to their work environment because of their limitations. Therefore, a manager is responsible for meeting the needs of the workers with disabilities, both materially and mentally. Introducing and adapting workers with disabilities to the world of work requires more effort. As a manager, it is his duty to make workers with disabilities feel comfortable with their work. The application of human relations is needed by managers to solve problems that occur by their workers, including workers with disabilities. One company that employs people with disabilities is Café More Wyata Guna Bandung. All baristas in this shop are visually impaired. The purpose of this study was to determine how the implementation of human relations by Café More managers in shaping, improving, and maintaining professional performance of blind employees. This study uses a qualitative method with a case study approach. The data collection method in this research is by conducting interviews, observations, and literature study. The validity of the data obtained will be tested using source triangulation, technical triangulation, and time triangulation. The results showed that Café More managers doing human relations activities such as motivating, supporting, and giving positive attitudes to employees. Overall all employees feel happy and satisfied working in this café even though there are some problems such as a lack of openness.

Keywords—*Disabilities, Work, Human Relations.*

Abstrak—Penyandang disabilitas di Indonesia masih menghadapi tantangan berat dalam dunia pekerjaan. Melekatnya stigma negatif masyarakat dan terbatasnya lapangan pekerjaan membuat serapan tenaga kerja disabilitas masih sedikit dibanding dengan non-disabilitas. Hal ini dapat membuat pekerja disabilitas kesulitan melakukan penyesuaian diri dan bersosialisasi terhadap lingkungan pekerjaannya karena keterbatasan yang dimilikinya. Oleh karena itu, seorang manajer bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pekerja disabilitasnya baik secara materi maupun mental. Memperkenalkan dan melakukan penyesuaian pekerja disabilitas kepada dunia pekerjaan dibutuhkan usaha lebih. Sebagai manajer, sudah tugasnya untuk membuat para pekerja disabilitas merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penerapan human relations dibutuhkan manajer untuk menyelesaikan persoalan yang terjadi oleh pekerjanya termasuk pekerja disabilitas. Salah satu perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas adalah Café More Wyata Guna Bandung. Seluruh barista dalam kedai kopi ini adalah

penyandang disabilitas tunanetra. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi human relations yang dilakukan manajer Café More dalam membentuk, meningkatkan, dan mempertahankan kinerja profesional barista tunanetra. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh akan diuji keabsahan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukkan manajer Café More melakukan kegiatan human relations seperti memotivasi, mendukung, dan memberikan sikap positif kepada barista. Secara keseluruhan para barista merasa senang dan puas bekerja walaupun ada beberapa persoalan seperti kurangnya keterbukaan.

Kata Kunci—*Disabilitas, Pekerjaan, Human Relations*

I. PENDAHULUAN

Disabilitas tidak dialami oleh seseorang atau kelompok dengan kedudukan atau umur tertentu, siapapun bisa menjadi disabilitas karena beberapa faktor. Kelainan dalam kandungan bukan satu-satunya faktor disabilitas, tetapi kecelakaan kerja, kecelakaan di jalan raya, dan bencana pun bisa menjadi faktor penyebab seseorang mengalami disabilitas. Jika disabilitas adalah warga negara yang kedudukannya sama dengan non-disabilitas, maka disabilitas pun sama-sama memiliki hak mendapatkan kesempatan kerja.

Namun apa yang tertulis dalam undang-undang ternyata berbanding terbalik dengan realitas di lapangan. Menteri Ketenagakerjaan Ida Fauziyah menyebut bahwa jumlah penduduk usia kerja penyandang disabilitas tercatat sebesar 20,9 juta jiwa dan angkatan kerja penyandang disabilitas sebanyak 10,19 juta jiwa, sementara jumlah penyandang disabilitas yang bekerja hanya 9,91 juta jiwa saja (www.republika.co.id). Penyandang disabilitas masih harus menghadapi berbagai tantangan stigma masyarakat berupa anggapan bahwa mereka adalah orang tidak mampu yang akan selalu membutuhkan pertolongan sehingga menjadi beban masyarakat. Padahal banyak disabilitas yang memiliki keterampilan dan kompetensi yang baik meskipun memiliki keterbatasan fisik. Sektor yang paling diminati banyak penyandang disabilitas adalah dunia wirausaha. Dibuktikan dengan peningkatan indeks wirausaha dari 1,67 persen menjadi dua persen pada tahun 2017, peningkatan tersebut tidak terlepas dari andil penyandang disabilitas

yang berwirausaha (www.jabarprov.go.id).

Akan tetapi, tidak semua disabilitas mampu untuk memulai sebuah usaha karena beberapa faktor yang menghalangi seperti faktor finansial. Oleh sebab itu, sektor formal menjadi opsi lain untuk mendapatkan pekerjaan. Namun, penyandang disabilitas harus menghadapi berbagai tantangan dalam sektor formal. Seperti dalam undang-undang bahwa baik pemerintah maupun perusahaan swasta wajib mempekerjakan disabilitas. Akan tetapi pada kenyataannya baru sedikit perusahaan yang memberikan kesempatan kerja kepada disabilitas. Berdasarkan hasil data wajib lapor Kementerian Ketenagakerjaan, terdapat 440 perusahaan terdaftar dengan jumlah tenaga kerja sekitar 237.000 orang. Namun, dari total tersebut total penyandang disabilitas yang terserap baru sekitar 2.851 penyandang disabilitas atau sekitar 1,2% yang berhasil ditempatkan dalam sektor tenaga kerja formal (www.ekonomi.bisnis.com). Selain itu, penyandang disabilitas terkendala pula dengan syarat “sehat jasmani dan rohani” yang selalu menjadi syarat utama untuk melamar pekerjaan. Kemudian bagi disabilitas yang berhasil mendapatkan kesempatan kerja pun kadang terkendala dengan kurangnya aksesibilitas penunjang bagi disabilitas. Kurangnya aksesibilitas di tempat kerja dapat memengaruhi kinerja pekerja disabilitas. Pekerja disabilitas akan kesulitan untuk melakukan penyesuaian diri. Disamping itu, melekatnya stigma negatif masyarakat kepada disabilitas juga dapat membuat pekerja disabilitas mengalami frustrasi di tempat kerja.

Maka dari itu, perlu terjalinnya hubungan baik antara pekerja disabilitas dengan lingkungan kerjanya. Bagi pekerja disabilitas, kurangnya aksesibilitas dan anggapan masyarakat tidak akan menjadi sebuah pengaruh besar pada kinerjanya apabila komunikasi dengan lingkungan kerjanya berjalan dengan baik. Implementasi human relations dapat membantu pekerja disabilitas untuk melakukan penyesuaian diri. Kemudian pekerja disabilitas cenderung merasa nyaman dengan pekerjaannya walaupun terbatasnya aksesibilitas. Sejatinya, implementasi human relations dapat berjalan baik ketika dimulai dari pemimpin perusahaan atau pemimpin dari pekerja disabilitas.

Salah satu perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas adalah Café More Wyata Guna Bandung. Seluruh barista Café More adalah penyandang disabilitas tunanetra, maka tidak menutup kemungkinan barista mengalami salah komunikasi (*mis-communication*) dan salah interpretasi ketika berhubungan dengan pelanggan non-disabilitas, kurangnya penyesuaian diri atau sosialisasi sehingga mengalami frustrasi karena baru memasuki dunia pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajer memotivasi dan menyelesaikan masalah barista tunanetra yang dijabarkan dalam beberapa poin berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajer memotivasi barista tunanetra Café More.
2. Untuk mengetahui bagaimana manajer mengatasi masalah yang dihadapi barista tunanetra Café More.

3. Untuk mengetahui bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan manajer untuk menyelesaikan masalah barista tunanetra Café More.
4. Untuk mengetahui mengapa manajer melakukan human relations kepada barista tunanetra Café More.

II. LANDASAN TEORI



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti 2020

A. Komunikasi Organisasi

Menurut Gholdaber, komunikasi organisasi adalah proses pertukaran pesan dalam suatu jaringan komunikasi yang saling bergantung satu sama lainnya untuk mengatasi kondisi lingkungan yang tidak pasti dan saling berubah (dalam Juandari, 2016).

Menurut Pace & Faules, komunikasi organisasi merupakan penafsiran dan pertunjukkan pesan antara unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi. Suatu organisasi memiliki unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarki antara yang satu dengan yang lain (dalam Juandari, 2016).

Menurut Davis dan Newstrom, tanpa komunikasi, organisasi tidak mungkin berdiri. Para karyawan tidak akan mengetahui apa yang dilakukan rekan kerjanya, pimpinan tidak akan mendapatkan informasi, dan koordinasi kerja tidak dapat dilakukan apabila tidak adanya komunikasi dalam sebuah organisasi (dalam Juandari, 2016).

a) Tinjauan Mengenai Komunikasi Internal

Komunikasi internal terjadi antara karyawan dengan atasan atau karyawan dengan karyawan atau atasan dengan atasan dalam sebuah garis koordinasi dalam struktur keorganisasian (Sonia, 2015).

Komunikasi internal adalah komunikasi antara manajer dengan karyawan di dalam sebuah organisasi secara timbal balik. Karena dalam organisasi ada jejang kepangkatan, maka proses komunikasi tidak hanya terjadi kepada karyawan dengan pangkat yang sama, tetapi yang memimpin dan yang dipimpin pula (Sonia, 2015).

Komunikasi internal dapat ditunjang dengan dua kegiatan komunikasi, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal (Effendy, 2009:18-20):

1. Komunikasi Internal

Komunikasi vertikal yaitu komunikasi dari bawah ke

atas (upward communication) dan dari atas ke bawah (downward communication) secara timbal balik. Dalam proses komunikasi vertikal, manajer atau pemimpin memberikan instruksi, informasi, arahan, dll. kepada bawahannya. Kemudian bawahan memberikan laporan, gagasan, saran, dsb. kepada manajer atau pemimpin.

Menurut Flipppo, komunikasi yang digunakan pemimpin kepada bawahan adalah melalui tatap muka seperti perintah langsung dan perintah berantai, pertemuan kelompok dan atau melalui media seperti, buletin atau poster, majalah perusahaan, surat kepada karyawan, buku pedoman, laporan tahunan, dll (dalam Sonia, 2015).

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi secara mendatar seperti komunikasi antara karyawan dengan karyawan atau atasan dengan atasan. Komunikasi horizontal biasanya terjadi secara tidak formal, berbeda dengan komunikasi vertikal. Hal ini terjadi ketika karyawan sedang istirahat, sedang dalam perjalanan pulang, atau sedang berekreasi. Dalam situasi komunikasi horizontal, sering terjadi suasana desas-desus yang cepat sekali menjalar. Biasanya hal-hal yang dibicarakan mengenai soal pekerjaan atau tindakan atasan.

B. Human Relations

Human relations dalam arti luas adalah komunikasi persuasif antara seseorang dengan orang lain secara tatap muka yang menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati antara kedua belah pihak, di segala situasi di semua bidang kehidupan (Adawiyah, 2019:2).

Human relations dalam arti sempit adalah komunikasi persuasif antara seseorang dengan orang lain secara tatap muka dalam kondisi bekerja. Tujuannya adalah untuk menimbulkan kegairahan dan semangat kerja yang produktif dengan kepuasan hati dan rasa bahagia (Adawiyah, 2019:3).

Memotivasi adalah kunci aktivitas dari human relations. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seorang manajer harus mampu memotivasi karyawannya dengan komunikasi yang manusiawi sehingga baik manajer maupun karyawan dapat bekerja dengan perasaan bahagia dan puas hati (Adawiyah, 2019:4).

C. Teori Human Relations

Wilbur Schramm menyatakan bahwa proses komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan komunikator cocok dengan *frame of reference* komunikan. *Frame of reference* adalah perpaduan antara pengalaman dan pengertian mengenai nilai-nilai, kebudayaan, keagamaan, pendidikan, dan sebagainya yang diketahui seseorang.

Everett M. Rogers dan Rekha Agarwala-Rogers memberi nama *homophily* dan *heterophily* untuk kesamaan dan ketidaksetaraan *frame of reference* dan *field of experience* antara komunikator dan komunikan (Effendy, 2009:77).

Homophily adalah derajat kesamaan dalam ciri-ciri

tertentu seperti kepercayaan, status sosial, pendidikan antara komunikator dengan komunikan; *heterophily* adalah derajat ketidaksetaraan dalam ciri-ciri tertentu antara komunikator dengan komunikan. Lalu ketika melakukan *human relations*, bagaimana manajer bisa lancar berkomunikasi dengan karyawan apabila diantara mereka memiliki *heterophily* dalam *frame of reference*? (Effendy, 2009:77).

Menurut Everett M. Rogers dan Dilip K. Bhowmik situasi komunikasi *heterophily* dapat diatasi dengan kemampuan *emphaty* dari komunikator. *Emphaty* adalah kemampuan seseorang dalam memproyeksikan dirinya pada peranan orang lain. Apabila komunikator memahami perasaan komunikan dengan merasakan apa yang dirasakannya, maka komunikator cenderung akan menyampaikan pesan yang tepat kepada komunikan. Jika seorang manajer memiliki *emphaty* yang dalam kepada karyawan *berheterophily*, maka keduanya dapat masuk kedalam situasi *homophily* dalam aspek sosio-psikologis (Effendy, 2009:78).

D. Teknik Human Relations

a. Konseling

1. Konseling Terarah

Konseling terarah sering disebut juga *the counselor-centered approach*, yaitu konseling yang pendekatannya terpusat kepada konselor. Dalam konseling ini, aktivitas utama terletak pada konselor. Konselor berusaha menaruh kepercayaan kepada konselinya dengan menjalin hubungan yang akrab. Lalu ia akan mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk mengumpulkan informasi. Data yang diperoleh akan ia analisis untuk melakukan diagnosa atau berusaha memahami masalah yang dihadapi konseli (Effendy, 2009:83).

2. Konseling Tidak Terarah

Dalam konseling tidak terarah, aktivitas utama terletak pada konseli. Konselor hanya membantu konseli untuk merasa mudah memimpin dirinya sendiri. Konselor harus mampu membuat konseli merasa dirinya bebas untuk mengutarakan isi hatinya, tanpa rasa ragu atau segan, amarah nyaman ketika menyampaikan kekesalan atau amarah tanpa merasa terpaksa (Effendy, 2009:84).

b. Diskusi Kelompok

Diskusi kelompok dilakukan dalam kegiatan *human relations* untuk memecahkan masalah dalam situasi kerja atau memotivasi karyawan agar lebih giat dalam bekerja. Karyawan adalah pelaksana tujuan yang sedang dicapai perusahaan atau organisasi. Jadi karyawan tidak hanya mengetahui tujuannya saja, tetapi harus diikutsertakan dalam pembicaraan tahap pelaksanaannya. Dalam hal ini faktor psikologis berperan, dengan diikutsertakannya karyawan dalam sebuah diskusi, mereka akan merasa dirinya sebagai manusia berharga. Karena tahap pelaksanaan dibicarakan secara musyawarah, maka karyawan akan bekerja dengan penuh tanggung jawab. Hal ini berbeda jika mereka hanya diinstruksikan saja tanpa ikut

membahasnya (Effendy, 2009:89).

E. Motivasi

Motif adalah dorongan dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan tertentu atau mencari kepuasan. Bisa juga dikatakan daya gerak yang mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu. Sedangkan motivasi adalah kegiatan yang memberikan dorongan dalam diri seseorang untuk mengambil tindakan tertentu. Jadi motivasi membangkitkan motif, membangkitkan daya gerak, menggerakkan seseorang untuk berbuat sesuatu untuk mencapai suatu tujuan atau kepuasan (Effendy, 2009:69).

a. Model Siklus

Model siklus berasumsi bahwa hubungan antara motivasi dan kinerja bersifat siklis. Kebutuhan motivasi dimulai dari kebutuhan individu. Manajer dan organisasi menawarkan pemuas kebutuhan kepada karyawan sebagai motivasi agar karyawan dapat menjalankan fungsi pekerjaan. Proses ini memiliki tiga komponen penting yaitu; (1) kebutuhan yang tidak terpenuhi memotivasi orang; (2) kebutuhan yang sudah terpuaskan memotivasi orang; (3) campur tangan pihak tertentu dapat membuat seseorang tidak termotivasi untuk bekerja secara memadai atau lebih baik lepas dari pemuas kebutuhan yang ditawarkan (Higgins, 1982:27).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bagaimana manajer memotivasi barista tunanetra Café More

Manajer melakukan pemenuhan kebutuhan dasar berupa gaji, kenyamanan dalam bekerja dan insentif lainnya. Hal ini merupakan hal yang sangat penting untuk memotivasi semangat kerja barista. Begitu juga dengan melibatkan barista dalam diskusi untuk kemajuan perusahaan dan menganggap perusahaan sebagai milik sendiri akan menambah loyalitas dan motivasi kerja dari barista itu sendiri. Manajer memberi gambaran positif mengenai masa depan Café More kepada para barista, yang membuat mereka giat bekerja dan belum pernah ada yang terlambat masuk kerja atau merasa malas.

B. Bagaimana manajer mengatasi masalah barista tunanetra Café More

Dalam mengelola kafe, Manajer selalu melibatkan para barista dalam diskusi kelompok dan pengambilan keputusan. Ibu Rosmawati mengatakan selalu memberikan kesempatan kepada para barista untuk berpendapat dan mengambil keputusan atau menyelesaikan masalah secara bersama.

Dilain pihak, Manajer tidak menggunakan pendekatan konseling dalam mengatasi masalah, hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu dan kesibukan rangkap jabatan dari Manajer, sedangkan keputusan yang paling baik untuk penyelesaian masalah adalah menggunakan gabungan pendekatan konseling dan diskusi kelompok.

C. Bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan manajer untuk menyelesaikan masalah barista tunanetra Café More

Bentuk komunikasi yang digunakan oleh manajer untuk menyelesaikan masalah barista tunanetra Café More adalah melalui tatap muka dan menggunakan media komunikasi.

Dalam menyampaikan informasi apapun kepada para barista, Manajer melakukan tatap muka secara langsung atau melalui aplikasi *Whatsapp*. Beliau mengatakan para barista memiliki *handphone* dan dapat menggunakan perangkat tersebut karena mereka semua termasuk kedalam klasifikasi tunanetra *low vision*. Manajer menyebut tunanetra *low vision* masih bisa melihat dan menggunakan *handphone*, tetapi dengan ukuran tulisan yang besar dan harus dilihat dari dekat sekali agar dapat terlihat. Manajer memiliki *group Whatsapp* untuk berkomunikasi dengan para barista melalui media. Ketika berbicara secara tatap muka langsung, tidak ada hambatan dalam menyampaikan pesan kepada para barista. Menurut Manajer, para barista tunanetra terutama *low vision* dapat menangkap pesan dengan cepat walaupun mereka memiliki keterbatasan dalam melihat.

D. Mengapa manajer melakukan *human relations* kepada barista tunanetra Café More

Setiap karyawan pasti ingin memiliki manajer atau pemimpin kelompok yang penuh perhatian, selalu memberikan citra diri positif, selalu mendukung, mampu berkomunikasi dengan baik. Selain untuk menyelesaikan masalah, *human relations* dilakukan untuk memberi rasa nyaman kepada karyawan agar tercipta lingkungan pekerjaan yang kondusif dan produktif.

Komunikasi antarpribadi merupakan kunci untuk melakukan *human relations* dalam membangun hubungan antar pribadi. Dalam hal ini, Manajer menunjukkan perasaan dan pikirannya secara positif pada saat melakukan diskusi kelompok, tapi belum maksimal dalam melakukan konseling sehingga penyelesaian masalah dan tujuan dalam organisasi belum tercapai secara maksimal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajer Café More pada dasarnya telah menjalankan fungsinya sebagai manajer, hanya saja kurang didukung oleh struktur organisasi yang jelas. Sehingga komunikasi internal masih belum terlalu efektif.

V. SARAN

1. Membimbing para barista yang kesulitan bekerjanya dengan kenali setiap barista lebih dekat lagi. Manajer akan mengetahui bagaimana watak, karakteristik, dan kepribadian setiap barista sehingga dapat meminimalisir masalah-masalah yang mungkin terjadi kedepannya. Manajer dapat

melakukan konseling jika timbul masalah dalam diri barista.

2. Melibatkan seluruh barista dalam diskusi atau pengambilan keputusan. Seluruh barista akan merasa lebih dihargai oleh Manajer, kemudian *output* yang diberikan juga akan positif. Para barista merasa akan lebih bertanggungjawab dalam melakukan pekerjaannya.
3. Pembuatan struktur organisasi yang jelas yang ditindaklanjuti dengan pembuatan *job description* yang lebih terperinci untuk menghindari *miscommunication* vertikal dan horizontal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adawiyah, Sa'diyah El. 2019. *Buku Ajar Human Relations*. Yogyakarta: Deepublish.
- [2] Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- [3] Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Human Relation & Public Relation*. Bandung: Mandar Maju.
- [4] Higgins, James M. 1982. *Human Relations Concepts and Skills*. New York: Random House.
- [5] ILO. 2013. *Pedoman ILO Tentang Pengelolaan Penyandang Disabilitas di Tempat Kerja*. Jakarta: ILO.
- [6] Manzilati, Asfi. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: UB Press.
- [7] Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- [8] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Yin, Robert K. 2015. *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: PT RajaGrafindo. Persada.
- [10] Widjaja, Alia Harumdani. 2020. "Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas dalam Memperoleh Pekerjaan dan Penghidupan yang Layak bagi Kemanusiaan" dalam *Jurnal Konstitusi*. Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara Mahkamah Konstitusi RI. Volume 17, Nomor 1, Tahun 2020 (hlmn. 22).
- [11] Novianti, Riska Dwi. Mariam S., dan Meiske R. 2017. "Komunikasi Antarpribadi dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami dan Istri) Keluarga di Desa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah" dalam *e-journal "Acta Diurna"*. Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017.
- [12] Noviawati, Dian Rizki. 2016. "Pengaruh Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening" dalam *Jurnal Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*. Volume 4, Nomor 3, Tahun 2016 (hlmn. 4).
- [13] Sahanggamu, Patricia M. dan Silvy L. Mandley. 2014. "Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Dana Raya" dalam *Jurnal EMBA*. Volume 2, Nomor 4, Tahun 2014 (hlmn. 516).
- [14] Wazis, Kun. 2017. "Komunikasi Transbudaya Pondok Pesantren: Kajian Teoretis" dalam *Paradigma Konstruktivis*. Volume 1, Nomor 1, Tahun 2017 (hlmn. 93).
- [15] Yolanda, Friska. 2020. "Sepanjang 2020, BUMN Sudah Serap 178 Tenaga Kerja Difabel", dalam *Republika*. 22 Juli 2020.
- [16] Richard, M. 2018. "Baru 1% Penyandang Disabilitas Bekerja di Sektor Formal", dalam *Bisnis*. 30 Oktober 2018.
- [17] "Kaum Disabilitas Sumbang Peningkatan Persentase Pengusaha", <https://jabarprov.go.id/index.php/news/24401/2017/08/09/Kaum-Disabilitas-Sumbang-Peningkatan-Persentase-Pengusaha>. Tanggal akses 14 Agustus 2020, pk 13.14 WIB.
- [18] Rahardjo, Mudjia. 2017. "Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya", <http://repository.uin-malang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf>. Tanggal akses 1 September 2020, pk 19.54 WIB.
- [19] Arief, Tiara Hardianti. 2018. "Kegiatan "Historical Tour" di Hotel Bidakara Grand Savoy Homann Bandung Dalam Mempromosikan Bandung Sebagai Ibu Kota Asia-Afrika". Skripsi. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- [20] Juandari, Laras Asri. 2016. "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PT Pindad (Persero)". Skripsi. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- [21] Sonia, Gya Adinda. 2015. "Tinjauan Menganai Pola Komunikasi Public Relations PT Pos Indonesia (Persero)". Skripsi. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- [22] UU RI Tentang Penyandang Disabilitas. 2016. Jakarta: DJPP. <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2016/uu8-2016bt.pdf>. Tanggal akses 7 Agustus 2020, pk 22.17 WIB.
- [23] UUD 1945 Pasal 26. 1945. Jakarta: DPR. <http://www.dpr.go.id/jdih/uu1945>. Tanggal akses 13 Agustus 2020, pk 19.45 WIB.
- [24] UUD 1945 Pasal 27. 1945. Jakarta: DPR. <http://www.dpr.go.id/jdih/uu1945>. Tanggal akses 13 Agustus 2020, pk 20.03 WIB.
- [25] UU RI Tentang Penyandang Disabilitas. 2016. Jakarta: DJPP. <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2016/uu8-2016bt.pdf>. Tanggal akses 13 Agustus 2020, pk 20.24 WIB.
- [26] UU RI Tentang Ketenagakerjaan. 2003. Jakarta: DJPP. <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2003/UU%2013-2003.pdf>. Tanggal akses 13 Agustus 2020, pk 20.29 WIB.