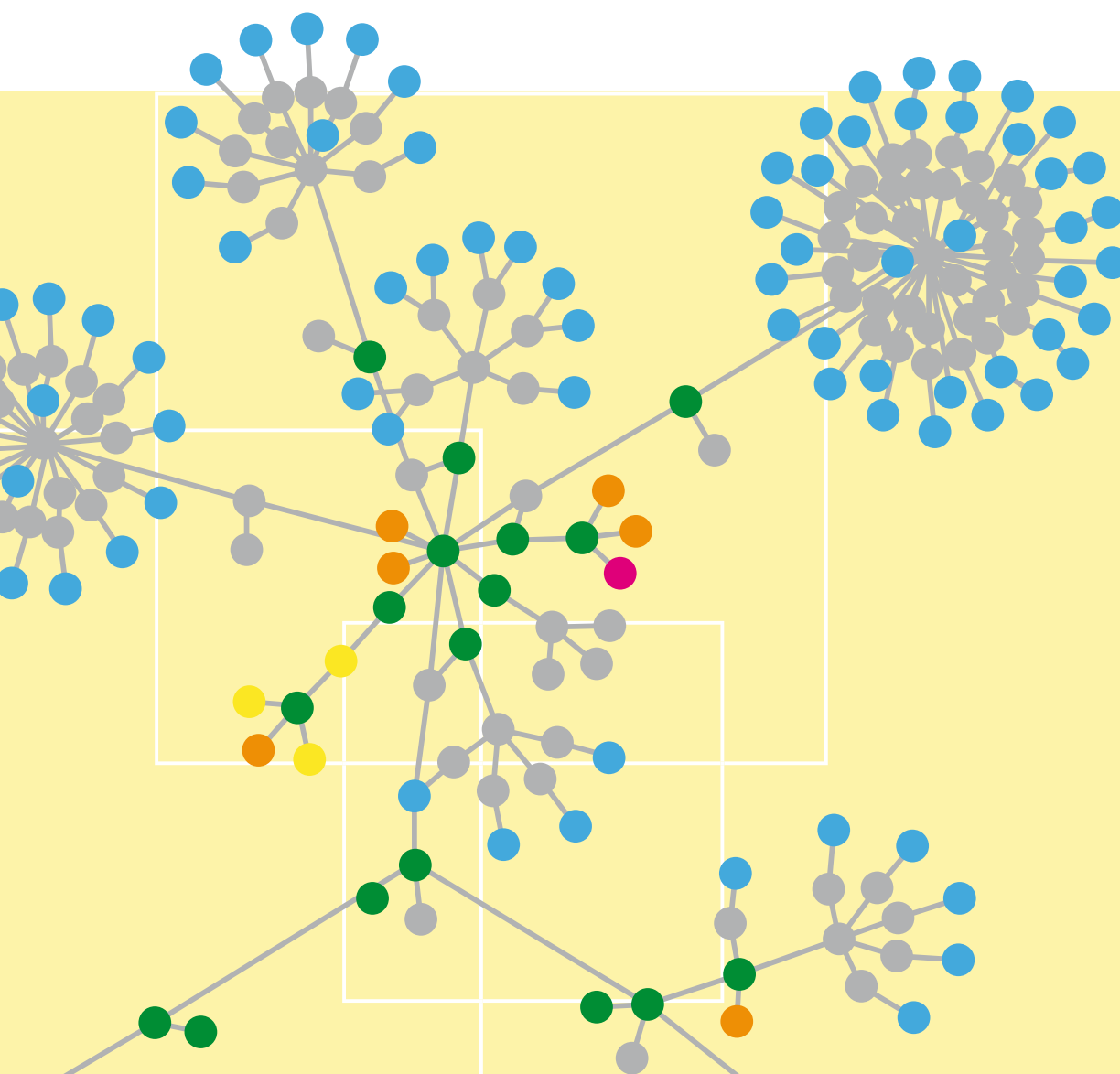




International
Labour
Organization

Inklusi Penyandang Disabilitas Muda:

Kasus Bisnis



Conditions
of Work and
Equality
Department
(WORKQUALITY)

Bureau for
Employers'
Activities
(ACT/EMP)

Inklusi Penyandang Disabilitas Muda: Kasus Bisnis

Copyright © Organisasi Perburuhan Internasional, 2015
Cetakan Pertama 2015

Publikasi-publikasi Kantor Perburuhan Internasional memperoleh hak cipta yang dilindungi oleh Protokol 2 Konvensi Hak Cipta Universal. Meskipun demikian, kutipan-kutipan singkat dari publikasi tersebut dapat diproduksi ulang tanpa izin, selama terdapat keterangan mengenai sumbernya. Permohonan mengenai hak reproduksi atau penerjemahan dapat diajukan ke ILO Publications (Rights and Permissions), Kantor Perburuhan Internasional, CH-1211 Geneva 22, Switzerland, or by email: rights@ilo.org Kantor Perburuhan Internasional menyambut baik permohonan-permohonan seperti itu.

Perpustakaan, lembaga dan pengguna lain yang terdaftar dapat membuat fotokopi sejalan dengan lisensi yang diberikan kepada mereka untuk tujuan ini. Kunjungi www.ifrro.org untuk mengetahui organisasi pemegang lisensi di negara anda.

Inklusi Penyandang Disabilitas Muda: Kasus Bisnis / International Labour Office, Jakarta

ISBN 978-92-2-828989-3 (print)
978-92-2-828990-9 (web pdf)

Also available in English: *Business as unusual: Making workplaces inclusive of people with disabilities* / International Labour Office, Bureau for Employers' Activities (ACT/EMP), Conditions of Work and Equality Department (WORKQUALITY). – Geneva: ILO, 2014

ISBN 978-92-2-129199-2 (print)
978-92-2-129200-5 (web pdf)

International Labour Office Bureau for Employers' Activities; International Labour Office Conditions of Work and Equality Dept.

inclusion of people with disabilities / disabled worker / work environment / human resources management / conditions of employment / corporate responsibility / employers liability

15.04.3

ILO Katalog dalam terbitan

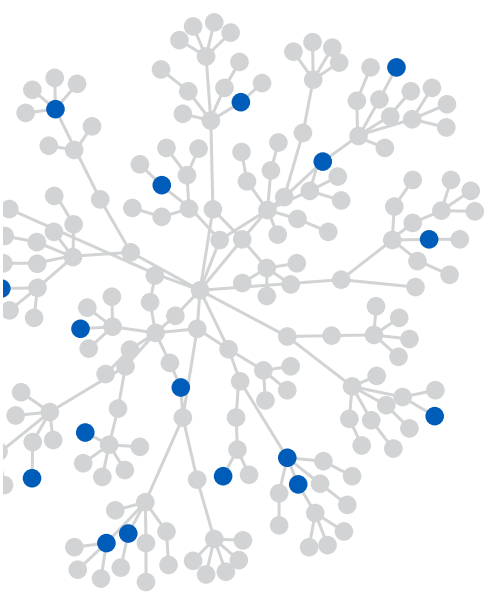
Penggambaran-penggambaran yang terdapat dalam publikasi-publikasi ILO, yang sesuai dengan praktik-praktik Perserikatan Bangsa-Bangsa, dan presentasi materi yang ada di dalamnya tidak mewakili pengekspresian opini apapun dari sisi Kantor Perburuhan Internasional mengenai status hukum negara, wilayah atau teritori manapun atau otoritasnya, atau mengenai batas-batas negara tersebut.

Tanggung jawab atas opini-opini yang diekspresikan dalam artikel, studi, dan kontribusi lain yang ditandatangani merupakan tanggung jawab penulis, dan publikasi tidak mengandung suatu dukungan dari Kantor Perburuhan Internasional atas opini-opini yang terdapat di dalamnya.

Rujukan ke nama perusahaan dan produk komersil dan proses tidak menunjukkan dukungan dari Kantor Perburuhan Internasional, dan kegagalan untuk menyebutkan suatu perusahaan, produk komersil atau proses tertentu bukan merupakan tanda ketidaksetujuan.

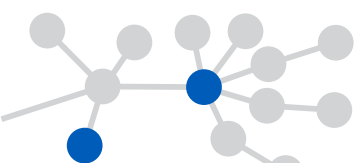
Publikasi ILO dalam Bahasa Indonesia dapat diperoleh di website ILO (www.ilo.org/jakarta) dalam format digital. Untuk informasi lebih lanjut, silakan hubungi kami di jakarta@ilo.org.

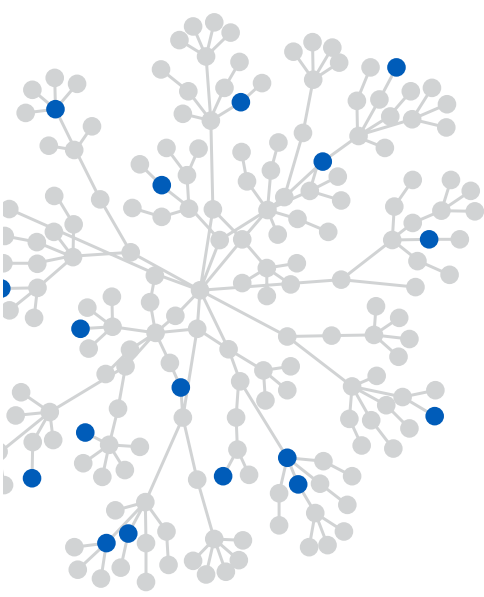
Dicetak di Indonesia



Daftar Isi

Kata Pengantar dan ucapan terimakasih	5
Ringkasan	7
Pendahuluan	9
Sekilas mengenai penggunaan istilah	9
Bagaimana menggunakan panduan ini	9
Pentingnya mempekerjakan penyandang disabilitas dari kacamata bisnis	11
Tren ketenagakerjaan	11
Praktik-praktik baik	15
Bermitra dengan organisasi yang memiliki kekhususan memberikan pelayanan disabilitas	15
Mendukung dan memulai program pelatihan keterampilan	16
Memulai pelayanan perekrutan dan penempatan kerja	17
Mengembangkan kebijakan inklusi dan non-diskriminasi	18
Masukan berguna bagi upaya mempekerjakan penyandang disabilitas muda	21
Kesimpulan	23
Kasus-Kasus Penting	25
ACCOR HOTELS – Program pemagangan dan penempatan Novotel Atlantis menginspirasi potensi keikutsertaan pada Olimpiade di antara para penyandang disabilitas muda di Tiongkok	26
AMC THEATRES – Sukses karena melakukan hal yang baik: Jaringan bioskop terdepan yang menciptakan model bisnis untuk mempekerjakan penyandang disabilitas muda di Amerika Serikat	29
DELTA HOLDING – Pembangunan berkelanjutan yang berhasil melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang inovatif di Republik Serbia	37
EUREKA CALL CENTRE SYSTEMS – Penggunaan teknologi bantuan, pegawai dengan keterbatasan penglihatan menunjukkan kinerja yang jauh lebih baik dari rekan mereka yang tidak memiliki disabilitas di Singapura	41
MARRIOTT – Menjembatani dunia sekolah dan kerja di Amerika Serikat	46
MPHISIS – Kebijakan inklusi penyandang disabilitas muda yang ambisius di India	51
NUCLEO PAISAJISMO – Menanam benih perubahan: Perusahaan penyedia jasa arsitektur lansekap yang tidak hanya menumbuhkan tanaman di taman tapi juga keterampilan penyandang disabilitas muda di Chili	58
SERASA EXPERIAN – Ini soal inklusi sosial: Program Ketenagakerjaan bagi Penyandang Disabilitas di Brasil	63
TATA CONSULTANCY SERVICES – Mendorong penyandang disabilitas muda untuk bersinar melalui segala hambatan di India	68
TELENOR – Dari ruang kelas ke pekerjaan dan dunia: Inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) Telenor Group mendukung perekrutan penyandang disabilitas di Norwegia	71





Kata Pengantar dan Ucapan Terima Kasih

Krisis pengangguran di kalangan muda menjadi isu global yang terus bertumbuh. Penyandang disabilitas muda menghadapi tantangan yang lebih besar lagi dalam krisis ini. Namun banyak perusahaan yang menyadari perbedaan yang dibawa oleh penyandang disabilitas muda ke dalam bisnis mereka. Mereka menjadi sumber daya manusia yang belum terjamah yang ternyata bisa membawa perubahan besar. Belajar bagaimana merekrut atas dasar kemampuan dan potensinya, termasuk penyandang disabilitas, sangatlah masuk akal dari sisi bisnis. Panduan ini menunjukkan jalan apa yang perlu dilakukan agar penyandang disabilitas muda dapat berkontribusi terhadap keberhasilan bisnis.

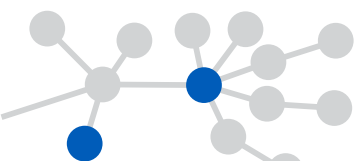
Dokumen ini menjabarkan mengenai dampak dan perubahan yang dilakukan dalam sepuluh perusahaan yang ditampilkan di sini dan pada kehidupan pemuda yang seringkali dianggap sebagai orang yang tidak mampu belajar atau tidak mampu berkontribusi pada dunia dengan cara yang dinamis. Inisiatif terpilih dari Brasil, Chili, Tiongkok, India, Norwegia, Republik Serbia, Singapura dan Amerika Serikat juga menjadi panduan agar dapat mereplikasi keberhasilan mereka.

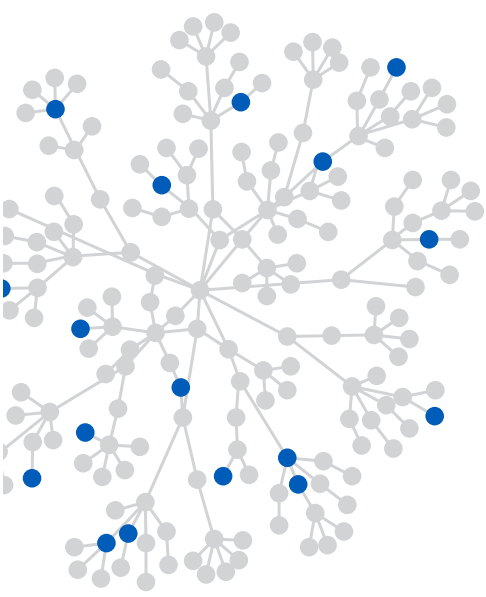
Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang berkontribusi pada panduan ini. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih terutama pada perwakilan perusahaan yang meluangkan waktunya dalam memastikan isi yang akurat dan memberikan foto, kesaksian serta anekdot untuk menghidupkan teks.

Peneliti dan penulis berupaya bersama menghadirkan kasus yang pragmatis maupun yang dapat diterapkan secara teknis. Panduan ini dibuat dengan bimbingan Stefan Tromel dan Debra Perry, Spesialis Senior Inklusi Disabilitas, Kesetaraan Gender dan Keberagaman, dengan bantuan Jade Young dan Andrew Lange, yang berkontribusi sebagai penulis, penyalur dan membantu hingga produksi. Penghargaan yang besar juga kami berikan kepada para penulis Judith Hasson, Karen Emmons dan Amy Rhoades, serta Ada Lui Gallasi dan Rena Gashumba yang melakukan wawancara terhadap perwakilan perusahaan.

Atas nama seluruh peneliti, penulis dan ahli yang berkontribusi, ILO berharap panduan untuk praktik yang inovatif ini dapat memperluas kesempatan penyandang disabilitas muda dan bermanfaat bagi dunia usaha di dunia.

*Spesialis Jaringan/Disabilitas
International Labour Office
Jenewa
2014*





Ringkasan

Buku ini Inklusi penyandang disabilitas muda: Kasus bisnis (*Inclusion of youth with disabilities: The business case*) merupakan panduan bagi perusahaan yang ingin mengintegrasikan penyandang disabilitas muda ke dalam angkatan kerja mereka.

Panduan ini dibuat berdasarkan inisiatif yang diujicoba oleh sepuluh perusahaan untuk mempekerjakan penyandang disabilitas muda di delapan negara (Brasil, Chili, Tiongkok, India, Norwegia, Republik Serbia, Singapura dan Amerika Serikat). Praktik-praktik terbaik dan masukan yang berguna diidentifikasi dan dijelaskan oleh mereka yang terlibat langsung.

Pertama, alasan mengapa mempekerjakan penyandang disabilitas muda menguntungkan bagi dunia usaha dijelaskan. Bagian ini akan menyoroti bagaimana dua perusahaan mendapatkan keuntungan dari inisiatif mempekerjakan penyandang disabilitas muda.

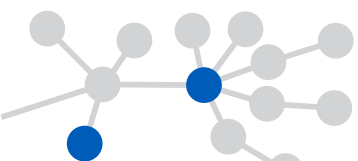
Kemudian, empat praktik baik yang terus-menerus muncul pada beberapa kasus yang perlu dipertimbangkan:

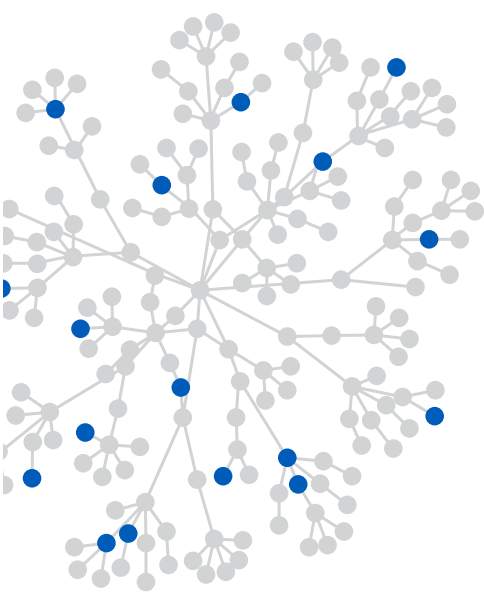
- Bermitra dengan organisasi yang mengkhususkan diri pada pelayanan bagi penyandang disabilitas;
- Menyediakan pelatihan keterampilan yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas (bila diperlukan);
- Menawarkan pelayanan perekrutan dan penempatan pekerjaan; dan
- Memulai kebijakan inklusi dan non-diskriminasi.

Kemudian, informasi yang berguna menjadi rujukan cepat bagi pelajaran-pelajaran yang dipetik dari sepuluh kasus itu.

Kesimpulannya mengidentifikasi isu-isu relevan serta berbagai pengamatan yang dilakukan sepanjang publikasi ini.

Akhirnya, kasus yang ditampilkan di sini dimunculkan secara utuh di akhir dokumen





Pendahuluan

Sejalan dengan Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa mengenai Hak Penyandang Disabilitas (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities/UNCRPD), panduan ini mengakui dan mendukung hak-hak dasar penyandang disabilitas untuk bekerja setara dengan yang lain dan termasuk hak atas kesempatan mendapatkan nafkah dengan melakukan pekerjaan yang dipilihnya atau diterima secara bebas pada dunia kerja dan lingkungan kerja yang inklusif, terbuka, dan dapat diakses oleh penyandang disabilitas.

Tujuan dari panduan ini adalah:

1. Menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan tersebut untuk melakukan inklusi penyandang disabilitas muda di tempat kerja serta inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*).
2. Memberikan informasi dan langkah spesifik sehingga perusahaan/pemberi kerja lainnya dapat mengadaptasi atau mereplikasi inisiatif yang ditampilkan dengan kebutuhan perusahaan mereka.
3. Mengidentifikasi bagaimana menangani tantangan dan menjaga aset mereka.
4. Mendorong perusahaan/pemberi kerja lainnya untuk melakukan aksi khusus untuk mempekerjakan penyandang disabilitas muda dan membantu mereka memajukan karir mereka.

Sekilas mengenai penggunaan istilah

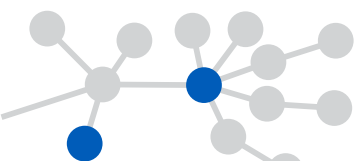
Menggunakan istilah yang tepat merupakan hal yang penting, terutama ketika berinteraksi dengan siapapun, yang memiliki ataupun tidak memiliki disabilitas. Kita bisa menunjukkan penghargaan atau ketidakhormatan dengan kalimat yang kita gunakan.

Ketika kita menunjuk kepada penyandang disabilitas, ILO menggunakan istilah “disabled person” dan “person with disability” dan bentuk jamaknya dapat digunakan bergantian untuk menunjukkan berbagai penggunaan istilah ini di seluruh dunia.

Di beberapa negara, penggunaan istilah yang mengedepankan orang yang bersangkutan sangat disarankan, misalnya istilah “orang dengan disabilitas” atau “orang dengan disabilitas intelektual” dan dianggap sebagai yang paling sopan. Penting juga merujuk penyandang disabilitas dengan istilah yang paling sopan di negara atau budaya Anda serta menggunakan kalimat yang dipilih oleh penyandang disabilitas sendiri.

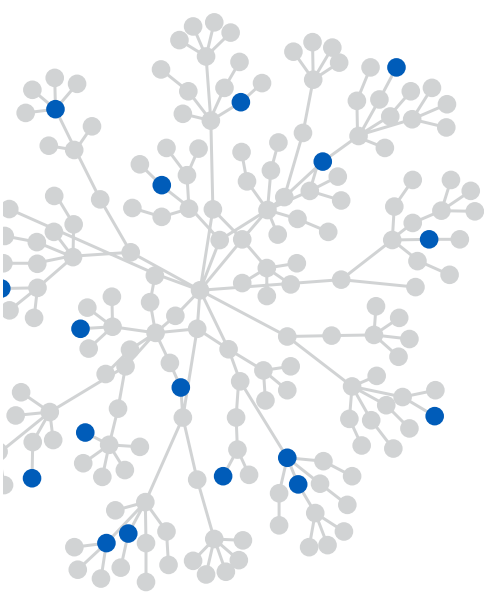
Bagaimana menggunakan panduan ini

Praktik-praktik terbaik yang disoroti dalam kasus-kasus di sini dapat digunakan oleh perusahaan yang tertarik mempekerjakan penyandang disabilitas muda. Bahkan studi-studi kasus yang melibatkan bisnis atau industri di luar dari minat pembaca dokumen ini juga menawarkan banyak informasi bagi penyandang disabilitas yang sifatnya universal dan sangat berguna bagi semua pengusaha. Kami mendorong para pembaca untuk meninjau kembali setiap kasus untuk tips-tips praktis.



Praktik-praktik perusahaan yang ada pada panduan ini jangan dianggap sebagai daftar yang sudah memasukkan semua jenis kasus. Perusahaan didorong untuk menyesuaikan contoh-contohnya dan mengembangkan inisiatif baru sesuai dengan kebutuhan bisnis mereka.





Pentingnya mempekerjakan penyandang disabilitas dari kaca mata bisnis

Sejenak bayangkan seorang pemuda yang di luar kuasanya dikucilkan oleh teman-temannya, dan meskipun ia sangat ingin diterima dengan baik, ia sama sekali tidak pernah memiliki kesempatan untuk mengembangkan potensinya. Kondisi orang ini mungkin merupakan akibat kecelakaan atau kondisinya sejak lahir. Apapun kondisinya, orang ini tumbuh dengan memiliki keinginan yang sama dalam hidup—pendidikan, pekerjaan, keluarga dan pencapaian lain yang ingin ia rayakan—yang juga kita miliki. Namun, kehidupan orang ini selalu diarahkan pada kondisi di mana ambisi tidak pernah didorong atau bahkan dimungkinkan. Jangankan memikirkan mengenai karir yang seringkali dianggap sebagai suatu hal yang tidak masuk akal atau tidak mungkin, berkontribusi pada dunia kerja dan pembangunan suatu bangsa saja mereka sudah menghadapi banyak hambatan.

Itulah kenyataan yang dihadapi para penyandang disabilitas muda.

Kini bayangkan ketika Anda bisa mengubah jalan buntu itu dan akhirnya mempengaruhi tidak hanya kehidupan pemuda yang tidak memiliki kesempatan, atau kehidupan banyak orang namun juga bisnis Anda maupun perekonomian secara keseluruhan.

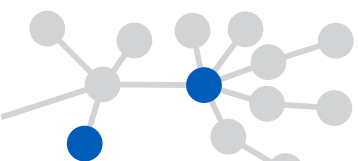
Bukti-bukti semakin menunjukkan bahwa membuka dunia kerja bagi penyandang disabilitas memiliki banyak manfaat. Dengan mengintegrasikan penyandang disabilitas ke dalam angkatan kerja, perusahaan melaporkan mereka mendapatkan manfaat positif terhadap neraca perusahaan mereka, moral perusahaan yang semakin kuat serta kinerja para rekan kerja yang semakin baik. Terlebih lagi, para perekrut belajar untuk lebih fokus pada potensi individual dan tidak terganggu oleh faktor-faktor yang tidak ada hubungannya dengan kemampuan mereka melakukan pekerjaan tersebut, dan hal ini membuat para perekrut menjadi perekrut yang lebih baik.

Panduan ini lebih dari sekedar menegaskan keuntungan pelatihan atau mempekerjakan penyandang disabilitas muda bagi dunia usaha. Panduan ini juga menunjukkan kepada para pengusaha bagaimana mereka harus memikirkan kembali pilihan yang mereka miliki dan belajar bagaimana mendapatkan manfaat dari sumber daya dan kelompok konsumen yang selama ini dikesampingkan.

Tren ketenagakerjaan

Ketimbang memfokuskan kepada apa yang tidak bisa dilakukan penyandang disabilitas muda, perusahaan harus lebih fokus dan melakukan investasi terhadap berbagai kemungkinan kebiasaan yang ditunjukkan oleh mereka. Disabilitas semakin dipandang sebagai isu ketenagakerjaan, konsumen dan hak asasi manusia yang penting. Dengan semakin banyak perusahaan sektor swasta yang mendapatkan keuntungan karena menjadi perusahaan yang 'percaya diri akan isu disabilitas', anggapan bahwa mempekerjakan penyandang disabilitas muda merupakan hal yang sulit menjadi pola pikir yang kuno. Dunia usaha yang menunjukkan kepercayaan diri akan isu disabilitas menyadari meningkatnya produktivitas dan menikmati pengakuan sebagai perusahaan yang melakukan praktik bisnisnya dengan penuh tanggung jawab.

Seperti yang dijelaskan oleh Susan Scott-Parker dari UK Business Disability Forum, dua praktik baik utama dari mempekerjakan penyandang disabilitas muda bergantung pada perusahaan yang menjadi lebih 'bebas hambatan'. Hal ini merujuk pada upaya menghilangkan atau menyesuaikan semua proses yang menghambat penyandang disabilitas dalam bersaing untuk mendapatkan pekerjaan dan menjadi pegawai yang terampil. Selain itu, bisnis juga perlu



belajar bagaimana melakukan penyesuaian di tempat kerja yang memungkinkan individual untuk berkontribusi. Mulai dari menyesuaikan sistem pelamaran kerja secara daring (*online*) hingga bekerja dengan individual dengan disabilitas, terkadang memperlakukan orang 'secara berbeda' (dengan melakukan penyesuaian terkait) sama halnya memperlakukan orang 'dengan adil'.

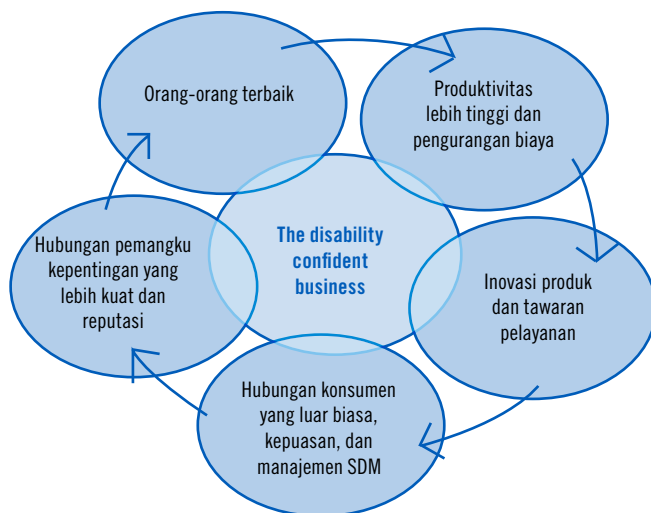
Alih-alih memberikan perhatian pada disabilitasnya, Scott-Parker menekankan bahwa perusahaan harus mau menanyakan hal ini kepada diri mereka: "Apa yang salah dengan perusahaan kita? Mengapa kita tidak tahu caranya menyesuaikan cara kerja kita sehingga orang ini bisa menunjukkan kinerja yang luar biasa untuk kita?" Ia mengatakan dengan menjadi perusahaan yang nyaman dengan isu disabilitas artinya perusahaan harus memiliki pengetahuan yang memadai tentang disabilitas dan menyadari apa artinya memperlakukan semua orang secara adil, termasuk para penyandang disabilitas.

Keuntungan strategis dan komersial dari mengikutsertakan penyandang disabilitas muda

Menurut UK Business Disability Forum, yang merupakan anggota dari ILO Global Business and Disability Network, perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas akan menjawab tantangan dengan lebih tangkas dan responsif terhadap pasar tempat mereka berada.

Bisnis yang nyaman mempekerjakan penyandang disabilitas adalah bisnis yang memberikan peluang bagi pegawai mereka yang merupakan penyandang disabilitas dan yang membantu mereka bertumbuh sebagai pekerja dan individual. Sebagai balasannya, perusahaan juga akan memperbesar bisnis mereka dan menarik kepercayaan konsumen. Dengan mencari pekerja terbaik, termasuk mereka dengan disabilitas, perusahaan akan meraih keuntungan dari produktivitas yang tinggi dan biaya yang lebih rendah. Hal ini akan menghasilkan produksi yang inovatif, pelayanan yang ditawarkan dan, pada akhirnya, hubungan dengan konsumen yang lebih baik serta kepuasan dan retensi pegawai.

Gambar 1. Bisnis disabilitas dengan kepercayaan diri (Disability Confident Business)



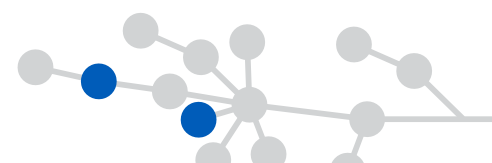
“Kami ingin melihat program ini diimplementasikan di banyak tempat, bukan karena ini merupakan hal yang benar untuk dilakukan tapi karena ini hal yang cerdas untuk dilakukano.”

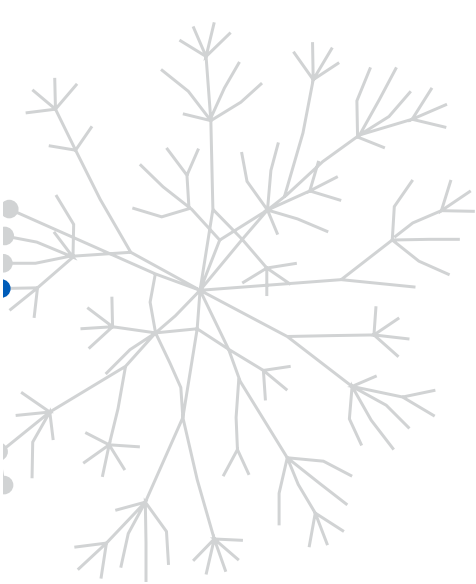
Sreela Das Gupta, Tata Consulting Services

Sumber: UK Business Disability Forum

Pada banyak studi kasus yang terdapat dalam panduan ini, penyandang disabilitas muda yang terampil menunjukkan bagaimana mereka merupakan orang-orang terbaik untuk pekerjaan ini dan pada banyak kasus justru menunjukkan kinerja yang melampaui rekan-rekan mereka yang tidak memiliki disabilitas. Meskipun tidak umum, kondisi ini merupakan situasi yang dialami oleh dua kasus yang ditampilkan di sini: Tata Consultancy Services Advanced Computer Training Center di Bangalore, India dan Eureka Call Center Systems di Singapura.

Pada Tata Consultancy Services (TCS), misalnya, penyandang disabilitas muda mencapai standar kinerja yang sedemikian tinggi sehingga mereka membuktikan dapat menjadi inspirasi bagi rekan-rekan kerja mereka yang bukan penyandang disabilitas dan bahkan berkontribusi untuk tingkat kehadiran pegawai yang lebih tinggi.



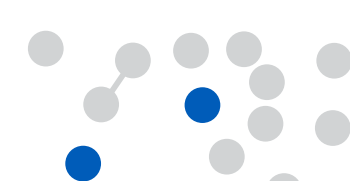


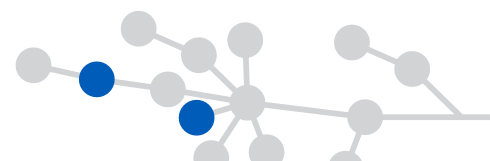
TCS juga memberikan pelatihan kerja bagi individual yang memiliki keterbatasan penglihatan dan pelayanan penempatan pekerjaan. Sebagai hasilnya, lulusan dari pelatihan tersebut mendapatkan pekerjaan dari perusahaan multinasional dan berhasil bekerjasama dengan para rekan kerja mereka (lihat halaman 68 untuk informasi lebih lanjut mengenai inisiatif dari Tata Consultancy Services).

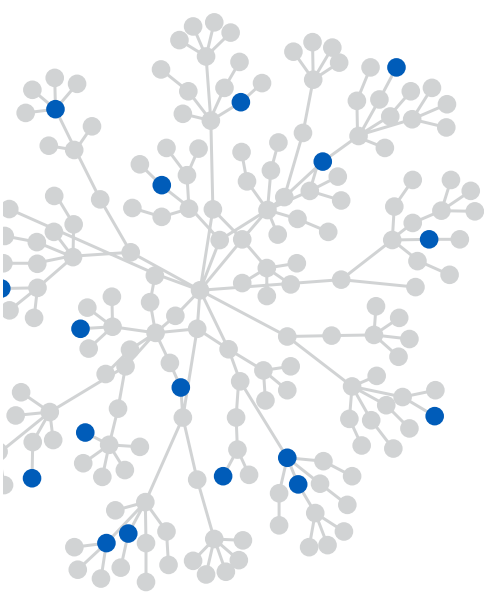
Studi kasus Eureka menunjukkan keunggulan mereka dalam penggunaan teknologi bantuan. Dalam hal ini menunjukkan bagaimana pegawai dengan disabilitas benar-benar melampaui kinerja rekan-rekan mereka. Menurut perwakilan Eureka, ketika bisnis ini mulai menanjak, pegawai/agen yang tidak memiliki disabilitas mulai keluar dari pekerjaan mereka sementara pegawai yang memiliki keterbatasan penglihatan tetap bekerja di sana, bahkan melampaui masa kerja rata-rata pegawai yang hanya dua tahun. Perwakilan Eureka juga menyebutkan bahwa, “pekerja dengan keterbatasan penglihatan bisa merespons dengan cepat melalui bantuan tombol cepat.” Mereka bahkan bisa mencapai angka respons telepon yang lebih tinggi dibandingkan dengan rekan mereka yang tidak memiliki disabilitas, yang menggunakan tetikus untuk menjelajahi antarmuka pengguna.

Kotak 1. Kasus Eureka

Pada kasus Eureka, kinerja para pegawai yang tidak memiliki disabilitas hanya 50-70 persen dari mereka yang memiliki keterbatasan penglihatan. Perwakilan Eureka menceritakan bagaimana satu demi satu pegawai mereka yang tidak memiliki disabilitas keluar dari pekerjaan itu. Eureka juga menemukan bagaimana pegawai mereka dengan disabilitas lebih tepat waktu, jarang tidak masuk dan antusias dengan pekerjaan mereka. Dalam setahun sejak mulai menggulirkan inisiatif ini, hampir seluruh pegawai Eureka call center adalah penyandang disabilitas dengan disabilitas penglihatan dan angka mengundurkan diri (*turnover*) yang awalnya 40 persen menurun drastis hingga tinggal 2 persen (lihat halaman 41 untuk informasi lebih lanjut mengenai inisiatif Eureka).







Praktik-praktik yang baik

Membuat komitmen tertulis sebagai bagian dari nilai penting yang dijunjung oleh perusahaan merupakan satu langkah untuk menunjukkan dukungan mereka dalam mengikutsertakan penyandang disabilitas muda. Visi perusahaan dapat juga menunjukkan praktik baik dalam sasaran pengembangan organisasi mereka. Dukungan juga dapat ditunjukkan melalui kebijakan mengenai inklusi, tindakan afirmatif atau dengan mendorong semua pegawai untuk mewujudkan potensi penuh mereka.

Berdasarkan studi kasus yang terdapat di sini, panduan ini menyarankan pendekatan empat langkah untuk memasukkan penyandang disabilitas muda ke dalam angkatan kerja mereka:

1. bermitra dengan organisasi yang khusus memberikan pelayanan disabilitas.
2. mendukung atau mengawali inisiatif pelatihan keterampilan.
3. mengadakan pelayanan perekrutan atau penempatan kerja.
4. mengembangkan kebijakan inklusi dan non-diskriminasi.

Meskipun tiap inisiatif perusahaan dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan bisnis mereka, empat unsur tersebut terlihat muncul pada setiap kasus yang ada dengan derajat yang berbeda.

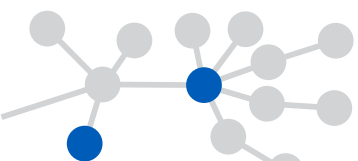
Bermitra dengan organisasi yang khusus memberikan pelayanan disabilitas

Mengikutsertakan penyandang disabilitas muda dalam dunia kerja membutuhkan pertimbangan dan perencanaan khusus. Tahap perencanaan merupakan tahap penting untuk memastikan inisiatif yang dirancang tidak hanya efektif dalam menjawab harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan maupun pelatihan dan dukungan yang diberikan kepada peserta dan keluarga mereka.

Gagasan melakukan inisiatif khusus seperti ini mungkin sulit atau melelahkan untuk diwujudkan. Karenanya, pengumpulan informasi melalui kerjasama dengan organisasi disabilitas sebagai langkah awal sangat disarankan agar dapat lebih memahami kebutuhan penyandang disabilitas dan sumber daya yang tersedia.

Pada seluruh studi kasus, kemitraan juga menghadirkan berbagai pendekatan kreatif dan solusi yang efektif untuk perencanaan yang lebih baik. Hal ini terbukti sebagai strategi yang efektif, mengingat organisasi disabilitas dilengkapi dengan kemampuan yang memadai untuk mengantisipasi tantangan dan menawarkan solusi. Namun, agar dapat memasangkan orang yang tepat untuk pekerjaan yang tepat, organisasi-organisasi perlu mendapatkan penjelasan dari pemberi kerja apa yang mereka butuhkan.

Selain itu, bantuan yang diberikan oleh organisasi khusus menjadi hal yang penting dalam mencari kandidat penyandang disabilitas dengan keterampilan yang memadai, menghubungkan program dengan pelayanan transportasi khusus misalnya, atau bahkan memberikan sumber bantuan keuangan tambahan yang mereka butuhkan.



Kemitraan di Chili – Nucleo Paisajismo

Satu contoh kemitraan yang efektif terlihat pada program Semillero di Chili. Melalui program ini, Nucleo Paisajismo yang merupakan perusahaan penyedia jasa arsitektur lansekap bermitra dengan sekolah untuk memberikan pelatihan dan mempekerjakan penyandang disabilitas muda.

Inisiatif Semillero merekomendasikan agar membuat daftar bisnis yang mendukung, lembaga pemerintah, LSM dan lembaga lain yang bisa memberikan bantuan tambahan dan kemudian mendekati mereka untuk mendapatkan dukungan yang diperlukan. Sebagai hasil kemitraannya dengan sekolah, inisiatif ini telah diperluas untuk melibatkan lebih banyak lagi peserta seraya di saat yang sama melanjutkan promosi inklusi, lapangan kerja dan integrasi sosial (lihat halaman 58 untuk lebih banyak informasi mengenai inisiatif Semillero).

Kotak 2

Dengan membuat laporan individual, kemitraan sekolah memainkan peran penting dalam mengenali kekuatan dan kelemahan dari setiap peserta di program Semillero. Di dalam laporan tersebut, dimasukkan informasi mengenai keterampilan motorik peserta maupun aspek psiko-emosional. Pendekatan ini ternyata lebih bermanfaat bagi para peserta dan pegawai dengan memberikan kesempatan bagi mereka untuk lebih memahami bagaimana bisa bekerja dengan setiap peserta.

Mendukung atau memulai program pelatihan keterampilan

Perusahaan dapat terlibat dalam pelatihan keterampilan, namun hanya bila dibutuhkan. Berbagai tugas dan pekerjaan kadang hanya membutuhkan orientasi standar atau sedikit dimodifikasi bagi penyandang disabilitas muda agar bisa mempelajari dan melaksanakan pekerjaan. Namun pada kondisi di mana penyandang disabilitas muda yang memiliki keterampilan yang memadai tidak mencukupi maka perusahaan dapat mempertimbangkan inisiatif pelatihan keterampilan.

Keterampilan yang diajarkan akan sangat bergantung pada kebutuhan perusahaan. Pelatihan itu mungkin bisa memberikan instruksi bagi para peserta agar dapat mempelajari satu tugas tertentu, atau lebih holistik lagi melakukan berbagai keterampilan yang dibutuhkan.

Selain itu, lingkungan kerja yang beragam mungkin membutuhkan calon pencari kerja mengembangkan keterampilan tertentu. Misalnya, pegawai bioskop harus merasa nyaman berkomunikasi secara langsung dengan orang lain sementara yang berminat bekerja untuk perusahaan teknologi informasi harus dapat terampil menggunakan telepon atau teknologi bantuan komunikasi.

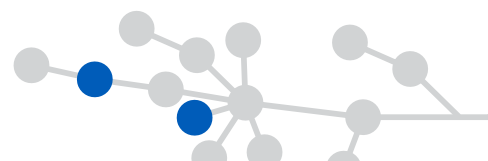
Program bantuan di Norwegia, India dan Brasil – Telenor, Mphasis dan Serasa Experian

Program Open Mind di Telenor yang sudah berusia dua tahun di Norwegia ini berawal dengan periode pelatihan keterampilan komputer, bantuan teknis, pembinaan karir, pengembangan riwayat pekerjaan, praktik wawancara dan pengembangan jaringan pribadi selama tiga bulan. Melalui pelatihan ini, para peserta mendapatkan sertifikasi untuk keterampilan komputer tingkat dasar dan menengah. Selain itu program ini juga menyediakan pelatihan di tempat kerja (*on-the-job*) di Telenor atau salah satu anak perusahaan mereka. Selain mengembangkan kemampuan teknis mereka, program Open Mind juga membantu peserta mengembangkan rasa menghargai diri dan kepercayaan akan kemampuannya mencapai prestasi.

Organisasi penelitian independen menemukan fakta bahwa program Open Mind telah berhasil melakukan penghematan di bidang sosial dan ekonomi setidaknya sebesar 100 Juta kroner (USD 15.9 juta) dari tahun 1996 hingga 2006. Program Telenor merupakan contoh yang sangat baik yang menunjukkan komitmen pengembangan keterampilan komunitas

“Hal yang terpenting untuk masa yang akan datang adalah program ini tidak dilihat dari sudut pandang amal tapi para peserta diharapkan untuk bekerja seperti orang lain dan merasa lelah juga seperti semua orang.”

Peserta program, Telenor



“Pada awalnya, murid-murid datang ke saya dan sangat tentative dan sangat ragu untuk meminta untuk pemenuhan kebutuhan mereka, dan kami selalu bilang: ‘Ini hak kamu – kamu harus tanya karena ini hak kamu.’ Sejalan dengan waktu, budaya telah berubah. Murid-murid telah menyadari bahwa tidak apa-apa untuk meminta apa yang mereka butuhkan.”

Rajluxmi Murthy, MphasiS

“Untuk Serasa, pekerjaan bagi penyandang disabilitas adalah persoalan inklusi sosial dan bukan perbuatan amal. Di Serasa Experian, semua karyawan diberikan tugas penting untuk perusahaan, yang artinya adalah pekerja dengan disabilitas tidak hanya bekerja untuk pemenuhan kuota, tetapi juga untuk mewujudkan inklusi di tempat kerja. Dan bila mereka gagal untuk mencapai target perusahaan dan hasil yang ditetapkan, mereka dapat diberhentikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan untuk karyawan lainnya.”

João Ribas, Kepala Keberagaman dan Inklusi (Diversity & Inclusion) di Serasa Experian and pemimpin hak-hak disabilitas

disabilitas dan hasil pelatihan yang luas jangkauannya (Lihat halaman 71 untuk informasi lebih lanjut mengenai inisiatif Open Mind di Telenor).

Inisiatif lain yang ditelurkan untuk membantu penyandang disabilitas muda mengakses kesempatan pendidikan pada lembaga pendidikan manajemen papan atas adalah program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) di Bangalore, India. Setelah menyadari bahwa mereka tidak bisa menemukan jumlah calon pegawai yang cukup banyak untuk memenuhi posisi yang memang sengaja dirancang untuk penyandang disabilitas muda, perusahaan pelayanan di bidang teknologi informasi, MphasiS membantu salah satu sekolah manajemen teratas di India mendirikan kantor yang bertanggungjawab memberikan bantuan bagi siswa dengan disabilitas dan melakukan renovasi pada

bangunan kampus sehingga dapat diakses oleh berbagai macam disabilitas.

Di Brasil, Serasa Experian mengembangkan program pelatihan berstandar tinggi, memberikan pelatihan pengembangan profesional di berbagai bidang bagi para peserta yang memiliki disabilitas termasuk mengasah kecakapan (*soft skill*) mereka. Selain memberikan pelatihan bagi calon pegawai dengan disabilitas, perusahaan ini mengambil langkah maju dan mengembangkan kemitraan dengan 16 perusahaan Brasil dan multinasional agar dapat memasok calon pegawai dengan disabilitas yang memiliki kualifikasi yang selama ini mereka cari namun tidak dapat ditemukan.

Program bagi penyandang disabilitas di Serasa Experian sebelumnya menjadi contoh pelatihan keterampilan bagi penyandang disabilitas di negara di mana penyandang disabilitas muda menghadapi banyak hambatan untuk mengakses pendidikan dan sebagai akibatnya mereka pun sulit mengakses lapangan kerja.

Perusahaan lain yang ditampilkan di sini juga sudah melakukan pendekatan program pelatihan khusus dalam perusahaan mereka. Program semacam ini berfokus pada menemukan kecocokan antara tugas yang harus dikerjakan dengan keterampilan yang dimiliki oleh individual dengan disabilitas. Bekerjasama dengan organisasi penyandang disabilitas dalam menghadapi tantangan juga merupakan bagian dari pendekatan tersebut. Dibandingkan meminta organisasi menyelenggarakan pelatihan, perusahaan membuat fasilitas pelatihan dan memberikan instruksi keterampilan. Beberapa perusahaan memilih pelatihan dalam perusahaan semacam ini, yang disesuaikan

dengan kebutuhan mereka, sementara perusahaan lain memilih meminta organisasi di luar perusahaan memberikan pelatihan, meskipun sangat disarankan agar perusahaan selalu terlibat dalam memberikan panduan pelatihan.

Mengadakan pelayanan perekrutan dan penempatan tenaga kerja

Pekerjaan merupakan tujuan penting yang harus dicapai untuk menjamin keberhasilan program, baik yang diberikan langsung oleh perusahaan atau lembaga pihak ketiga di luar perusahaan. Namun penting mempertimbangkan permasalahan yang mungkin akan menghambat peserta mewujudkan tujuan itu. Kesulitan dalam mencari pekerjaan bisa diakibatkan karena bias dan prasangka sosial terhadap penyandang disabilitas. Penyebab lainnya karena kurangnya akses terhadap transportasi yang dapat diandalkan atau kemampuan peserta pelatihan menerapkan apa yang mereka pelajari di pelatihan dalam pekerjaan mereka.

Komponen ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas muda di Amerika Serikat—AMC Theatres dan Marriott

“AMC telah memberikan Kyle babak kedua dalam hidupnya, kata ayahnya. Sekarang dia bisa melakukan usahanya dengan penuh semangat untuk masa depan di AMC.”

Bob Weafer, ayah dari peserta program AMC

Program Furthering Opportunities Cultivating Untapped Strengths, atau FOCUS, di AMC merupakan program yang mempekerjakan dan melatih penyandang disabilitas muda dalam melakukan pekerjaan dengan bantuan pembina karir. Program ini menggunakan ‘wawancara keliling FOCUS’ di mana calon pekerja berkeliling di tempat kerja sebagai bagian dari wawancara. Keliling tempat kerja ternyata memberikan pemahaman akan

lingkungan sekitar yang lebih baik bagi para calon pekerja, dan sebagai hasilnya mereka jadi lebih paham apa tujuan pekerjaannya.

Program ini telah berhasil melatih dan menempatkan lebih dari 800 anak muda pada pekerjaan-pekerjaan di bioskop AMC di seluruh Amerika Serikat (Lihat halaman 29 untuk informasi lebih lanjut mengenai inisiatif AMC Focus ini).

Marriott Foundation for People with Disabilities (MFPD), yang dibentuk oleh jaringan hotel Marriott telah memfasilitasi transisi dari sekolah ke tempat kerja bagi para penyandang disabilitas muda melalui program Bridges mereka selama lebih dari 20 tahun. Melalui program unik yang didorong oleh pemberi kerja/dunia usaha, perekrutan penyandang disabilitas muda dilakukan berdasarkan prioritas dan kebutuhan pemberi kerja. Setelah mengalami beberapa tantangan terkait isu retensi pegawai, Marriott kini mengembangkan sistem dua jalur khusus bagi para pegawai baru yang berfokus pada upaya mengatur dan mencapai tujuan jangka panjang mereka sehingga pada akhirnya akan menuai hasil dalam hal retensi pekerjaan, dan bukan hanya pengalaman kerja.

Saat ini program memberikan bantuan bagi para penyandang disabilitas muda selama 15 hingga 24 bulan. Kegiatan Bridges menasar anak muda dan pengusaha, dengan tujuan mencocokkan peserta dengan posisi yang tepat namun juga mendukung jaringan bagi kaum muda sehingga mereka tetap berada pada pekerjaan itu untuk waktu yang lebih lama (Lihat halaman 46 untuk lebih banyak informasi mengenai inisiatif Bridges yang dimiliki Marriott).

Karena beberapa peserta akan membutuhkan waktu pelatihan yang lebih panjang, bergantung pada jenis instruksi dan disabilitas, semua program juga menawarkan periode pelatihan yang lebih lama untuk menjawab kebutuhan individual. Memberikan dukungan saat mencari pekerjaan dan proses penempatan kerja juga terbukti penting.

“Setiap perjalanan seorang pemuda mengikuti program Bridges memiliki keunikan masing-masing bagi para peserta. Kunci kesuksesan adalah untuk menjadi cukup fleksibel dalam sebuah konstruksi model, untuk menyesuaikan interaksi kami dengan setiap peserta dan pengusaha untuk memenuhi kebutuhan spesifik dan keadaan mereka.”

Mark Donovan, Marriott

Mengembangkan kebijakan inklusi dan non-diskriminasi

Praktik yang mengintegrasikan penyandang disabilitas ke dalam angkatan kerja menjadi satu hal yang semakin umum dilakukan, namun masih banyak rekan kerja dan bahkan manajer yang masih belum sadar atau meragukan kompetensi angkatan kerja ini. Karena kondisi itu, maka upaya mempekerjakan penyandang disabilitas muda dapat ditingkatkan dengan signifikan melalui penciptaan lingkungan kerja yang mendukung inklusi dan non-diskriminasi. Selain mendukung budaya kerja yang inklusif di kalangan rekan kerja, pendekatan ini juga melibatkan upaya menghilangkan seluruh hambatan yang dialami oleh penyandang disabilitas.

Kebijakan inklusi dan non-diskriminasi di Tiongkok dan Republik Serbia—ACCOR Hotel dan Delta Holding

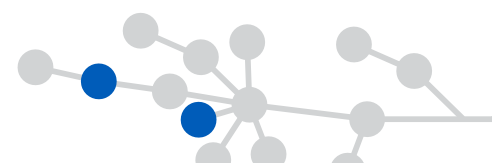
Pada 2003, Accor Novotel Atlantis Hotel di Shanghai mulai mempekerjakan pegawai dengan disabilitas dan pada saat sama meningkatkan kepekaan pegawai lainnya agar lebih menyadari dan mendukung keberadaan pegawai lain yang memiliki disabilitas. Program mereka mengintegrasikan pegawai dengan disabilitas melalui pelatihan langsung di tempat kerja untuk setiap orang dan, kadang-kadang, juga menemani mereka pulang. Novotel Atlantis Hotel juga melibatkan anggota keluarga sedini mungkin sebagai sebuah kebiasaan sejak wawancara awal untuk memastikan para calon menerima dukungan dan dorongan positif agar dapat berhasil di rumah.

Hotel juga memperkenalkan para pegawai baru kepada pegawai lain yang memiliki disabilitas dan menginformasikan mengenai kebutuhan khusus mereka; namun proses ini menekankan bahwa meskipun semua pegawai saling mendukung satu sama lain, tidak ada yang diperlakukan dengan berbeda, tanpa memandang mereka memiliki disabilitas atau tidak. Aspek melakukan penyesuaian khusus seraya tetap meminta semua pegawai untuk memenuhi harapan yang tinggi ternyata sangat berkontribusi pada keberhasilan program (Lihat halaman 26 untuk lebih banyak lagi Inisiatif Accor pada Novotel Atlantis Hotel).

Di Republik Serbia, Delta Holding mendirikan Yayasan Delta yang bermitra dengan masyarakat untuk menghadirkan perubahan bagi penyandang disabilitas muda sejak tahun

“Memiliki disabilitas apapun, terutama disabilitas mental, adalah tantangan besar bagi kaum muda di Serbia karena bantuan yang ada untuk mereka sedikit sekali.”

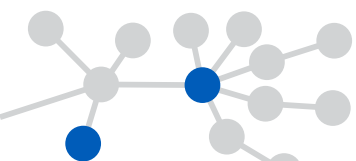
Nadica Milanovi, Delta Holding

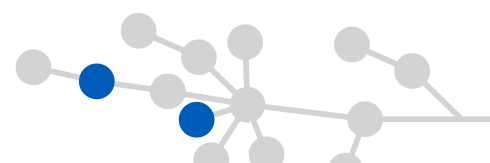


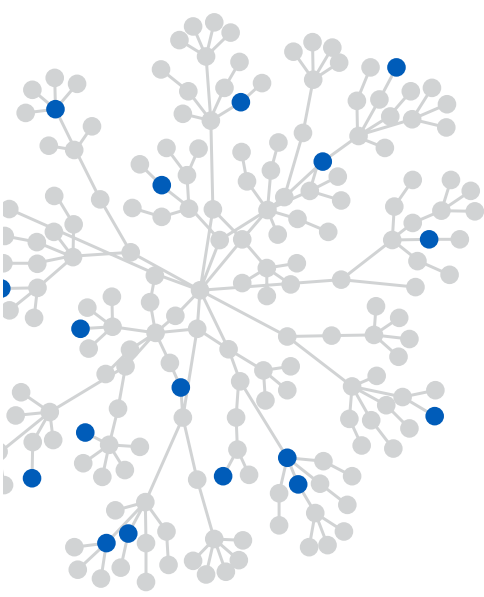
2007. Karena stigma yang dilekatkan pada para penyandang disabilitas, maka tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas muda pun lebih dari sekedar keterbatasan mereka mendapatkan pekerjaan.

Inisiatif Delta ini mendorong lingkungan kerja yang mendukung bagi para penyandang disabilitas dan mensponsori kegiatan sosial masyarakat yang memungkinkan keterlibatan mereka yang memiliki disabilitas dengan yang tidak. Yayasan Delta juga sering dimintai saran oleh berbagai organisasi, lembaga dan perusahaan yang tertarik mereplikasikan kegiatan itu di tempat mereka.

Inklusi dianggap sebagai yang terpenting dari praktik-praktik baik. Seperti yang diungkapkan sebelumnya, menjadikan perusahaan bebas hambatan menjadi hal penting dalam memperlakukan penyandang disabilitas dengan adil, dan hambatan-hambatan itu harus dihilangkan pada seluruh tataran dan sistem di dalam perusahaan.







Masukan berguna dalam mempekerjakan penyandang disabilitas muda

Bagi banyak pengusaha mengambil inisiatif untuk mendukung upaya mempekerjakan penyandang disabilitas muda sering dianggap sebagai upaya yang sangat sulit dilakukan. Namun hal terpenting bagi para pemimpin industri yang telah berhasil melakukannya pada berbagai kisah yang diangkat di sini adalah kesadaran bahwa inisiatif itu tidak sesulit yang mereka perkirakan sebelumnya.

Berikut ini adalah beberapa hal yang telah teridentifikasi dalam sejumlah cerita yang ditampilkan di sini sebagai sesuatu yang penting ketika merencanakan inisiatif mempekerjakan penyandang disabilitas muda.

Fokuslah pada apa yang bisa dilakukan oleh penyandang disabilitas muda, bukan pada apa yang tidak bisa mereka lakukan.

Baik pemberi kerja dan pegawai berupaya mendapatkan manfaat sebesar-besarnya dari hubungan mereka dengan melakukan investasi pada keterampilan dan bakat mereka. Seperti kaum muda lainnya, fokuslah pada kemampuan yang dimiliki oleh penyandang disabilitas muda, dan bukan pada ketidakmampuannya.

Buatlah tujuan program spesifik dan tentukan waktunya.

Awali dengan sesuatu yang kecil; mulailah dengan tahap percontohan dan pikirkan jangka panjang, bukan hanya merekrut. Pertimbangkan juga kebijakan yang sekarang sedang berlaku, sistem manajemen kinerja, peninjauan upah, sistem pendisiplinan dan praktik pemisahan. Kritisi setiap asumsi yang Anda miliki tentang pekerjaan Anda, bagaimana pekerjaan itu dibuat dan apa yang harus dilakukan.

Pertimbangkan menggunakan panel ahli.

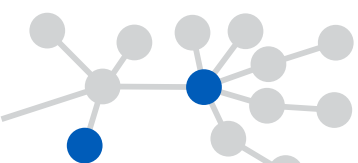
Bergantung pada kerumitan dan niat inisiatif yang diambil, banyak perusahaan yang mempertimbangkan untuk membentuk panel ahli yang terdiri dari pegawai perusahaan senior, ahli di bidang disabilitas, akademisi, dan peneliti serta praktisi yang dapat memberikan arahan penting dalam mengembangkan prototipe serta tujuan program.

Libatkan jaringan yang memberikan dukungan pada para peserta sejak awal.

Melibatkan anggota keluarga penyandang disabilitas muda disabilitas intelektual sejak awal wawancara akan dapat meningkatkan tingkat keberhasilan mereka. Ini juga menjadi saat yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan logistik, misalnya bagaimana peserta datang dan pulang dari tempat kerja mereka.

Tawarkan pilihan pelatihan yang fleksibel dan inklusif.

Berikan kesempatan bagi para calon pegawai untuk memperpanjang masa pelatihan mereka, berikan bahan pelatihan dalam berbagai bentuk dan libatkan para perekrut pada proses pelatihan. berkonsultasilah dengan penyandang disabilitas terkait masalah desain fasilitas dan akomodasinya. Beberapa calon pegawai akan mengalami pembelajaran yang lebih sulit dan membutuhkan pelatihan yang lebih lama dari yang lain. Karena setiap orang yang memiliki disabilitas memiliki gaya belajar yang beragam, mereka harus diberikan pilihan akan apa saja yang bisa mereka gunakan ketika pelatihan. Juga dengan melibatkan perekrut dalam pelatihan akan dapat menjamin instruksi yang diberikan memenuhi harapan dan standar kualitas.



Pastikan pengawasan dan dukungan memadai untuk lingkungan kerja yang dapat melibatkan semua pihak.

Pertimbangkan untuk menunjuk lebih dari satu penyelia terutama yang tugas utamanya adalah menjadi pembimbing karir sehingga bisa menjembatani transisi pegawai ke tempat kerja. Tingkatkan retensi pegawai Anda dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman dan berbagai kegiatan sosial yang membahagiakan. Pertimbangkan sistem insentif untuk menilai tingkat kemajuan pekerjaan dan mendorong kinerja tenaga kerja yang lebih baik.

Pastikan adanya dukungan dari pegawai senior dan hilangkan bias terhadap penyandang disabilitas.

Pastikan semua direktur yang ada di perusahaan mendukung inisiatif ini dan menyelenggarakan lokakarya pengembangan keterampilan sehingga bisa meningkatkan kepekaan pegawai yang tidak memiliki disabilitas dalam pekerjaannya dengan penyandang disabilitas. Upaya-upaya ini akan meningkatkan kesempatan inisiatif ini mencapai keberhasilan jangka panjang.

Jangan terlalu melebih-lebihkan hasil akhir program ini.

Aturlah standar yang tinggi, dan minta pertanggungjawaban peserta maupun staf pelatihan namun jangan menurunkan harapan karena akan memengaruhi kredibilitas.

Praktik-praktik perekrutan, kemajuan dan retensi.

Setelah melakukan penyesuaian perusahaan mungkin akan mendapati bahwa ternyata cukup membuat proses perekrutan menjadi lebih mudah diakses atau mempertimbangkan pendekatan dua lini: membuat proses perekrutan yang sama antara penyandang disabilitas dengan yang bukan serta menawarkan perekrutan khusus mengenai disabilitas. Pastikan penyandang disabilitas muda dapat juga maju karirnya di dalam perusahaan sama halnya dengan pegawai lain dan dorong agar mereka betah dengan menawarkan berbagai insentif.

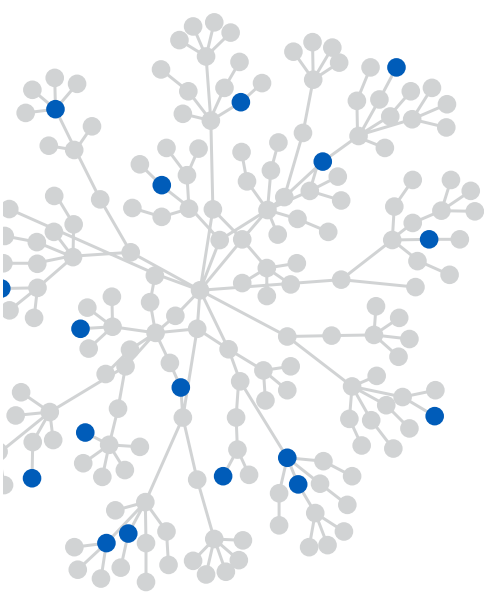
Komunikasikan inisiatif ini dengan media dan organisasi disabilitas.

Selain membuat kehidupan semua orang menjadi lebih baik dan mendatangkan dampak positif bagi masyarakat, perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas muda akan menikmati pengakuan dan dukungan dari otoritas pemerintah dan media.

Setelah melaksanakan sebuah program, pertimbangkan beberapa hal berikut ini untuk menjamin perusahaan Anda dapat mudah diakses penyandang disabilitas dan nyaman dengan isu disabilitas:

- Apakah semua manajer paham apa yang perlu mereka dan anggota timnya ketahui dan lakukan?
- Apakah semua fasilitas perusahaan dapat diakses oleh pegawai, pelanggan dan pemangku kepentingan lain?
- Apakah semua pegawai terlatih menerima klien dan rekan kerja yang memiliki disabilitas?



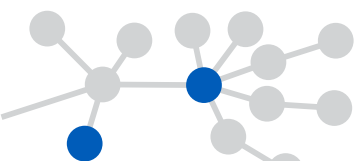


Kesimpulan

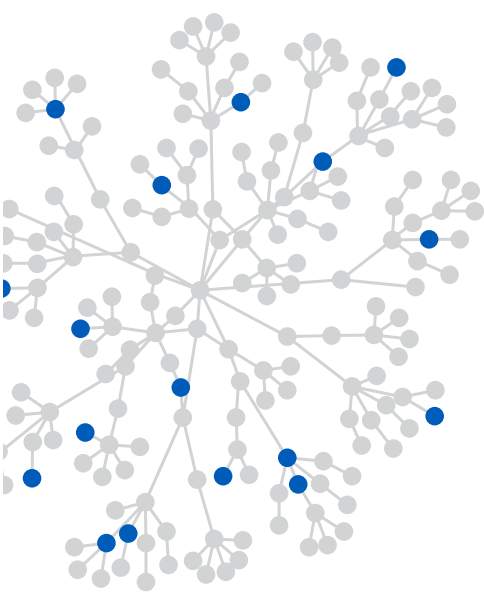
Inisiatif yang ditampilkan di dalam panduan ini menunjukkan bagaimana perusahaan-perusahaan terbaik memiliki perilaku yang maju dalam hal kemampuan dan pelibatan penyandang disabilitas muda di dunia kerja. Kami berharap dengan bantuan dari panduan ini, banyak perusahaan yang akan meniru dan memperluas contoh serta praktik terbaik mereka. Karena semakin banyak jumlah perusahaan yang mengintegrasikan penyandang disabilitas muda ke dalam angkatan kerja mereka, mereka juga pasti akan mengalami keuntungan komersial, retensi pegawai dan semakin meningkatnya moral di tempat kerja.

Melakukan inisiatif untuk mempekerjakan penyandang disabilitas muda artinya kita belajar bagaimana disabilitas memengaruhi bisnis, menghilangkan hambatan khusus yang menghambat penyandang disabilitas mewujudkan potensi mereka dan melakukan adaptasi sehingga penyandang disabilitas dapat berkontribusi. Ketimbang hanya berfokus pada disabilitas, praktik ketenagakerjaan perlu melakukan penyesuaian dan menekankan bagaimana penyandang disabilitas muda mampu berkontribusi secara baik di dunia kerja dan keberhasilan jangka panjang di perusahaan.

Pada akhirnya upaya-upaya pelibatan ini akan mendatangkan manfaat tidak hanya bagi perusahaan namun juga peorangan dan masyarakat tempat perusahaan itu beroperasi.

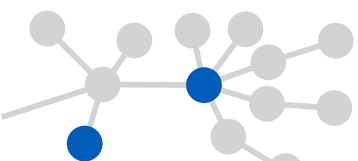






Contoh-contoh Kasus

ACCOR HOTELS – Program pemagangan dan penempatan Novotel Atlantis menginspirasi potensi keikutsertaan pada Olimpiade di antara para penyandang disabilitas muda di Tiongkok	26
AMC THEATRES – Sukses karena melakukan hal yang baik: Jaringan bioskop terdepan yang menciptakan model bisnis untuk mempekerjakan penyandang disabilitas muda di Amerika Serikat	29
DELTA HOLDING – Pembangunan berkelanjutan yang berhasil melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang inovatif di Republik Serbia	37
EUREKA CALL CENTRE SYSTEMS – Penggunaan teknologi bantuan, pegawai dengan keterbatasan penglihatan menunjukkan kinerja yang jauh lebih baik dari rekan mereka yang tidak memiliki disabilitas di Singapura	41
MARRIOTT – Menjembatani dunia sekolah dan kerja di Amerika Serikat	46
MPHISIS – Kebijakan inklusi penyandang disabilitas muda yang ambisius di India	51
NUCLEO PAISAJISMO – Menanam benih perubahan: Perusahaan penyedia jasa arsitektur lansekap yang tidak hanya menumbuhkan tanaman di taman tapi juga keterampilan penyandang disabilitas muda di Chili	58
SERASA EXPERIAN – Ini soal inklusi sosial: Program Ketenagakerjaan bagi Penyandang Disabilitas di Brasil	63
TATA CONSULTANCY SERVICES – Mendorong penyandang disabilitas muda untuk bersinar melalui segala hambatan di India	68
TELENOR – Dari ruang kelas ke pekerjaan dan dunia: Inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) Telenor Group mendukung perekrutan penyandang disabilitas di Norwegia	71



ACCOR HOTELS – Program pemagangan dan penempatan Novotel Atlantis menginspirasi potensi keikutsertaan pada Olimpiade di antara para penyandang disabilitas muda di Tiongkok

Pendahuluan

Melalui pendekatan yang unik dan holistik, Novotel Atlantis Hotel yang dikelola oleh Accor telah mengembangkan potensi penyandang disabilitas muda di Pudong, Shanghai, sejak tahun 2003. Sebagai satu dari 13 hotel Accor di kota Shanghai, Novotel Atlantis diakui memiliki pendekatan yang unik dalam mempekerjakan penyandang disabilitas muda. Keberhasilan yang mereka capai dalam program itu adalah berkat kemitraan dengan masyarakat dan pelatihan di tempat kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan tiap individu.

Hingga saat ini sebanyak 233 peserta telah lulus dari Program Pemagangan dan Penempatan Penyandang Disabilitas dan 60 persen di antaranya telah berhasil mendapatkan pekerjaan dari Novotel Atlantis maupun perusahaan lain di kawasan itu. Program ini merupakan program pelopor di Shanghai dan pada tahun 2005 menerima akreditasi/pengakuan dari pemerintah Shanghai sebagai pusat pelatihan bagi penyandang disabilitas muda pada sektor perhotelan.

Praktik baik

Menggunakan pendekatan tiga langkah, Novotel Atlantis Hotel memberikan pelatihan langsung di tempat kerja bagi penyandang disabilitas muda melalui 'sistem sobat' yang dilakukan secara berpasangan pada lingkungan kerja yang bebas dari diskriminasi dan mereka pun diperlakukan sama dengan orang lain.

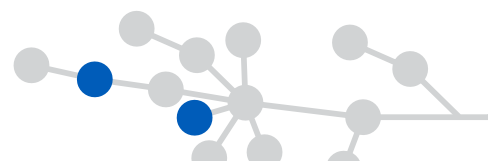
Bagaimana mengawalinya

Cabang hotel ini mulai melakukan inisiatif melalui kerjasama dengan Asosiasi Penyandang Disabilitas Shanghai Pudong, organisasi disabilitas berbasis masyarakat. Pada saat diskusi pertama, mereka mengidentifikasi keterampilan potensial para penyandang disabilitas muda dan memasangkan mereka dengan berbagai tugas yang dibutuhkan di hotel. Melalui arahan dari Asosiasi Penyandang Disabilitas tersebut, Novotel Atlantis Hotel mampu memahami apa saja harapan para peserta dan dukungan apa yang harus didapatkan oleh program itu sebelum melanjutkannya.

Para calon pegawai biasanya adalah lulusan baru dari sekolah kejuruan khusus bagi siswa dengan disabilitas. Mereka rata-rata berusia antara 18 hingga 20 tahun dan biasanya memiliki kondisi disabilitas mental meskipun ada beberapa juga yang memiliki disabilitas fisik seperti kerusakan pendengaran.

Saat proses wawancara, penilai atau evaluator menilai minat dan kepribadiannya sehingga bisa menyesuaikan program. Wawancara itu dilakukan dengan sangat serius dan para calon harus melalui beberapa kali wawancara langsung sebelum perusahaan membuat keputusan. Menurut Grace Xiang, Direktur Personalia Accor untuk Tiongkok Raya, program Pemagangan dan Penempatan ini juga mencakup jaringan dukungan peserta sejak awal; "Keterlibatan orangtua atau wali terbukti merupakan faktor penting dalam keberhasilan [peserta] menyelesaikan program. Kami juga ingin menjamin bahwa semua yang terlibat paham betul apa saja harapan-harapannya dan ini juga termasuk anggota keluarga."

Begitu masuk ke dalam program ini, sekelompok peserta yang terdiri dari 20 orang berada di bawah bimbingan pegawai yang sudah berpengalaman atau yang mereka sebut sebagai 'sobat' yang akan membantu mereka mempelajari tanggung jawab dalam tugas pekerjaan itu selama kurun waktu enam bulan. Melalui bantuan langsung ini, para peserta tidak hanya memperoleh pelatihan namun juga memahami bagaimana hotel dan berbagai departemen yang ada di dalamnya berfungsi. "Pada saat program ini dimulai, para peserta seringkali kewalahan dengan lingkungan kerja dan semua fasilitas hotel," ungkap Xiang. Namun, sistem sobat ini membantu para pegawai baru belajar akan tanggung jawab mereka dengan cara yang dapat mereka atur sendiri.



Melalui sistem 'sobat' ini pegawai baru belajar bagaimana mengenakan seragam yang rumit, bagaimana membuka lemari penyimpanan pribadi mereka dan juga mengenal kafetaria bagi pegawai. Terkadang, para sobat ini bahkan menemani langsung para peserta untuk menjamin mereka tiba di rumah dengan selamat. Mereka yang ditunjuk sebagai 'sobat' adalah pegawai yang sudah berpengalaman dan pernah mengikuti pelatihan dan keterampilan khusus, misalnya bahasa isyarat, dan pada banyak kasus, mereka juga merupakan lulusan dari Program Pemagangan Disabilitas. Para Sobat ini mendapatkan insentif karena telah berpartisipasi dan memberikan dukungan khusus mereka.

Peserta kemudian dimasukkan ke dalam posisi yang bertanggungjawab untuk mengelola tujuh departemen dalam hotel berdasarkan keterampilan, kecakapan dan disabilitas mereka. Peserta dapat bekerja di dapur di mana mereka belajar bagaimana membuat pangsit dim sum. Pilihan lain termasuk belajar membuat pastri, mencuci piring dan membersihkan daerah umum seperti lobi dan selasar. Namun departemen terbesar dan yang paling sering mempekerjakan mereka adalah kerumahtanggaan (housekeeping), makanan dan minuman. Pada posisi ini mereka belajar hal-hal apa saja yang 'boleh dan tidak boleh' di lingkungan kerja mereka.

Setelah menyelesaikan program pelatihan, para peserta akan menghadiri bursa karir di mana mereka dapat mencari kesempatan kerja dengan Novotel Atlantis dan perusahaan di industri yang membutuhkan keterampilan terkait, misalnya pastri, floral dan binatu. Mereka yang dipekerjakan oleh Novotel Atlantis Hotel tetap diperlakukan setara dengan yang lain dan menikmati keuntungan yang sama dengan pegawai lainnya.

Langkah ke depan

Meskipun inisiatif ini hanya baru dilaksanakan di hotel Accor yang terletak di daerah Pudong Shanghai, jaringan hotel ini berharap dapat memperluas inisiatif yang sama ke hotel-hotel lain di kawasan Tiongkok lainnya, meskipun hal ini membutuhkan penyesuaian tersendiri bergantung pada lokasi dan lingkungan sekitar. Misalnya Program Pemagangan dan Penempatan akan lebih mempertimbangkan peserta yang tinggal dan bekerja di kawasan Pudong Shanghai. Xiang mengatakan bahwa program ini bekerja untuk Novotel Atlantis Shanghai karena para peserta tinggal tidak jauh dan bisa bekerja dengan menggunakan bis jarak pendek. Namun model semacam ini mungkin tidak bisa diterapkan di hotel-hotel mereka yang letaknya di daerah yang lebih terpencil di mana upaya menuju tempat kerja akan sedikit lebih sulit.

Pencapaian dan dampak

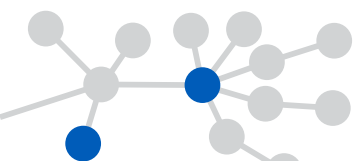
Novotel Atlantis Shanghai menegaskan bahwa inisiatif yang mereka lakukan tidak hanya mendatangkan perubahan bagi lebih dari 200 penyandang disabilitas muda namun mereka juga memberikan kontribusi berharga. Selain melakukan pekerjaan mereka, beberapa peserta terlihat sangat menonjol dan pada beberapa kasus bahkan menjadi terkenal. Salah satu lulusan program itu yang tugasnya adalah memoles marmer di lobi dan ruang publik lainnya memiliki standar yang sangat tinggi di mana ia sangat teliti dalam melakukan pekerjaannya hingga dikenal sebagai "Marble Master".

Terlebih lagi, Xiang juga menegaskan bahwa bisnis itu juga mendapatkan manfaat dari karakter positif peserta yang menjadikan setiap hari selalu berbeda dan meningkatkan moral pegawai. "Kami sangat bangga dengan inisiatif ini," jelas Xiang, "inisiatif ini benar-benar membawa perubahan pada kehidupan mereka dan keluarganya."

Dengan memberikan kesempatan bagi peserta untuk mencapai sesuatu, program ini mengembangkan kepercayaan dan penghargaan diri serta semangat bersaing yang sehat. Bahkan tiga orang lulusan program telah mengikuti Olimpiade Khusus dan menjadi salah satu orang yang mendapatkan penghargaan "Atlit Terbaik".

Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

Meskipun Program Pemagangan dan Penempatan Peserta pelatihan Disabilitas telah berhasil dengan menggunakan sistem sobat ini, mungkin salah satu pelajaran yang dapat dipetik adalah keberhasilan kebijakan tak tertulis untuk menghargai dan tidak melakukan diskriminasi. Xiang menyatakan, "Meskipun para pegawai kami melakukan penyesuaian agar dapat membantu menghilangkan hambatan yang dihadapi oleh pegawai dengan disabilitas, kami memiliki kebijakan tak tertulis agar tidak memperlakukan pegawai dengan disabilitas secara berbeda, yang ditunjukkan melalui saling menghargai di lingkungan kerja."



Terkait dengan rekomendasi khusus, Novotel Atlantis mendorong perusahaan lain juga mengambil inisiatif serupa dan menawarkan beberapa nasihat berikut:

- **Bermitra dengan organisasi disabilitas yang ada di masyarakat.** Organisasi-organisasi itu dapat memberikan kontak dan sumber dana yang berharga dari masyarakat.
- **Melibatkan jaringan dukungan bagi peserta sejak awal.** Seperti yang dijabarkan sebelumnya, keberhasilan peserta dapat ditingkatkan dengan melibatkan orang-orang dalam kehidupan mereka.
- **Pertimbangkan bagaimana peserta datang dan pulang dari tempat kerja.** Ini adalah salah satu permasalahan logistik yang paling penting untuk ditangani karena transportasi dapat menimbulkan hambatan termasuk isu keselamatan.
- **Identifikasi dan tumbuhkan kekuatan peserta.** Beberapa peserta menunjukkan besarnya perhatian terhadap hal-hal yang sifatnya rinci, yang sebetulnya bisa digunakan untuk melakukan pekerjaan seperti misalnya menjaga standar kebersihan yang tinggi.

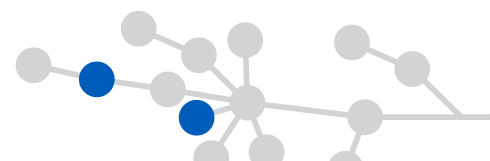
Langkah ke depan

Novotel Atlantis merencanakan untuk meneruskan program pelatihan on-the-job mereka dan mengindikasikan bahwa memperluas inisiatif ini akan bergantung pada kerjasama dengan asosiasi disabilitas berbasis komunitas di masa yang akan datang. Xiang menyebutkan bahwa kerjasama ini penting untuk ekspansi karena organisasi-organisasi tersebut menyediakan dukungan yang berharga.

Perusahaan Novotel Atlantis antusias dan berharap agar inisiatif pelatihan mereka dapat direplikasikan oleh bisnis lain dan ingin melihat pada akhirnya dapat berkembang di negara lain.

Kontak

Website: www.accorhotels.com



AMC THEATRES – Sukses karena melakukan hal yang baik: Jaringan bioskop terdepan yang menciptakan model bisnis untuk mempekerjakan penyandang disabilitas muda di Amerika Serikat

Pendahuluan

AMC Theatres, perusahaan industri perfilman terdepan di Amerika Serikat yang telah melakukan berbagai strategi ketenagakerjaan inovatif bagi para penyandang disabilitas sejak tahun 2010. Program “Furthering Opportunities Cultivating Untapped Strengths” (Memperluas Kesempatan, Menuai Manfaat dari Kekuatan yang Belum Terjamah) atau FOCUS merupakan program pelatihan dan ketenagakerjaan khusus AMC bagi para penyandang disabilitas, dengan lebih dari 5.000 layar dari 350 lokasi bioskop, perusahaan terdepan dalam industri ini telah mengambil inisiatif untuk mendukung penyandang disabilitas muda di negara tersebut.

Menurut para pemimpin industri ini, program FOCUS tidak hanya mempekerjakan dan melatih penyandang disabilitas muda namun juga memberikan penghargaan bagi para pekerja yang penuh dedikasi dan produktif dengan mempekerjakan mereka pada posisi-posisi di mana mereka dapat langsung berhubungan dengan pelanggan. Dari posisi sebagai penyambut, mengoperasikan kios tiket, memeriksa tiket dan menjaga kebersihan ruang umum, auditorium dan WC. Para pengunjung juga dapat berinteraksi dengan pegawai FOCUS saat menikmati pelayanan sinema.

Keinginan raksasa bioskop AS untuk menjangkau penyandang disabilitas muda berawal dengan satu kejadian penting yang di luar dari biasanya. Pada 2006, seorang remaja putri dengan autisme diminta untuk meninggalkan bioskop pesaing mereka karena menunjukkan perilaku yang mengganggu tamu lainnya. Sang ibu kemudian menelpon bioskop AMC setempat dan mengusulkan sebuah gagasan untuk mengubah insiden itu menjadi sebuah kesempatan. Dari gagasan itulah lahir kemitraan antara AMC dan Autism Society, dan diikuti oleh munculnya Program Ramah Indera (Sensory Friendly Films Program). Kini program yang telah berjalan di lebih dari 100 bioskop AMC ini pada hari Sabtu sebulan sekali, bioskop itu diubah sehingga bisa menyesuaikan dengan kebutuhan penyandang autisme muda. Termasuk menurunkan derajat suara sehingga bisa menghindarkan dari suara bising yang cenderung mengganggu, serta menaikkan pencahayaan karena tata ruang dalam bioskop yang gelap cenderung merangsang penyandang disabilitas muda. Selain dari beberapa modifikasi itu, para penikmat film diperkenankan keluar dari tempat duduk mereka dan bergerak di selasar—tanpa diminta untuk duduk kembali.

Keberhasilan program Film Ramah Indera ini kemudian mendorong AMC untuk menjalin kemitraan dengan Autism Society, FOCUS. Kepala Internal FOCUS, Keith Wiedenkiller menambahkan bahwa program ketenagakerjaan AMC merupakan “langkah selanjutnya dalam menumbuhkan kemitraan kami dengan Autism Society. Dan ini merupakan wujud komitmen kami pada masyarakat tempat kami menjalankan bisnis ini.”

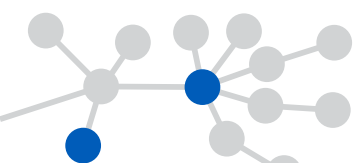
Program ini awalnya dibuat untuk penyandang disabilitas muda namun kini telah melebar kepada para penyandang disabilitas muda lainnya. Hingga tahun 2010, program ini telah melatih dan menempatkan 800 penyandang disabilitas muda pada pekerjaan-pekerjaan yang ada di bioskop mereka di Amerika Serikat.

Praktik baik

Bermitra dengan LSM disabilitas lokal, salah satu perusahaan hiburan terbesar ini mengembangkan program pelatihan khusus untuk mempekerjakan penyandang disabilitas muda pada posisi-posisi yang membutuhkan interaksi langsung dengan masyarakat.

Bagaimana mengawalinya

FOCUS bermula pada Juli 2009, ketika Kepala Eksekutif AMC mengumumkan gagasan program ketenagakerjaan saat menerima penghargaan dari Autism Society atas program Film Ramah Indera. Kemudian selama 16 bulan berikutnya, mulai 2010 hingga 2011, gagasan itu kemudian diterjemahkan dari konsep menjadi program yang dilaksanakan di tingkat nasional.



Tim pengembang, yang terdiri dari panel pakar, membutuhkan waktu 60 hari untuk menyusun tujuan program, mengantisipasi hambatan dan memutuskan untuk memiliki lokasi percontohan. Kemudian, proyek percontohan mereka mulai dilaksanakan di Leawood, Kansas, dengan Kyle sebagai peserta pelatihan FOCUS yang pertama. Pelatihan itu sudah lebih dari tiga tahun lalu, namun Kyle mengakui ia masih menerima manfaat dari program pelatihan itu sebagai pegawai saat ini (Lihat Kotak 1, halaman 13).

Panel Ahli

Salah satu langkah awal dalam mengembangkan program FOCUS adalah membentuk panel ahli bekerjasama dengan kemitraan AMC dengan Autism Society. Panel itu bertanggungjawab mengembangkan purwarupa program dan mengikutsertakan pegawai senior AMC, misalnya Direktur Perekrutan dan Direktur Keberagaman dan Inklusi. Para ahli di bidang autisme termasuk Direktur Program Autism Society, Direktur Proyek Khusus dari Lembaga Penelitian Autisme, serta beberapa akademisi, peneliti dan praktisi yang terkenal dari beberapa universitas dan sektor swasta.

Perusahaan ini mengatur beberapa tujuan dari program FOCUS:

- Melakukan segala sesuatu lebih dari sekedar menjalankan 'kepatuhan' untuk melakukan hal yang tepat;
- Menghapuskan hambatan;
- Memberikan akses untuk ketenagakerjaan yang terintegrasi;
- Meningkatkan bisnis; dan
- Program harus dapat direplikasi

Tantangan dan solusi

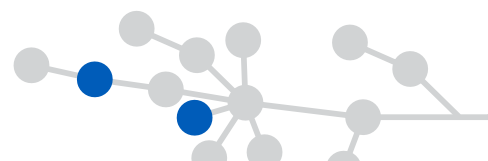
Dari sudut pandang AMC, penting agar mereka yang dipekerjakan melalui program memenuhi standar kinerja yang sama dengan pegawai AMC lainnya. Salah satu standar adalah semua pegawai harus bisa melakukan pekerjaan yang ada di bioskop tersebut. Namun, pada tahap perencanaan program, panel ahli mengunjungi bioskop AMC dan menyadari bahwa para peserta FOCUS akan menghadapi tantangan unik dalam menyelesaikan tugas mereka pada lingkungan kerja seperti itu. Sama halnya dengan menghadirkan kondisi menonton yang khusus diciptakan untuk penikmat bioskop yang autis, panel mengakui bahwa penyandang disabilitas muda dan autis akan menghadapi tantangan rangsangan indera sebagai pegawai.

Selain menangani permasalahan perangsangan indera, persyaratan bahwa semua pegawai harus bisa melakukan semua pekerjaan yang ada di bioskop dianggap tidak lagi penting dan akhirnya dihapuskan. Untuk menangani permasalahan indera ini, AMC kemudian memulai proses perekrutan khusus yang mereka namai "wawancara keliling FOCUS", sebuah kegiatan wawancara langsung, interaktif yang memberikan kesempatan calon pegawai untuk mengalami sendiri pekerjaannya saat wawancara sehingga mereka bisa memahami lingkungan bioskop dan harapan pada pekerjaannya. "Bagian terbesar dari wawancara adalah ketika perwakilan personalia mengajak calon pegawai berkeliling gedung bioskop, menunjukkan berbagai pekerjaan dan membantu mereka memahami tanggungjawab kerjanya. Kegiatan itu adalah sesuatu yang kami masukkan ke dalam proses wawancara," jelas Wiedenkiller.

Ketika melakukan survey terhadap manajer mengenai pengalaman mereka mempekerjakan penyandang disabilitas, panel mengetahui bahwa ternyata ada beberapa manajer yang memiliki pengalaman negatif dengan pembimbing karir. Sebelumnya pembimbing ini sering datang terlambat atau bahkan tidak datang sama sekali sementara ada juga yang melakukan pekerjaan untuk peserta pelatihan dan bukan melatih mereka, yang paling parah mereka tidak melakukan apa-apa. Peran dari Pembina ini—banyak yang dipekerjakan oleh pemerintah, sekolah dan LSM—adalah untuk mendukung lapangan kerja bagi para penyandang disabilitas. Meskipun banyak dari pembina ini yang terlatih, pengalaman dan kekhawatiran tersebut harus diatasi.

Menyadari bahwa pembimbing karir diperlukan untuk melaksanakan program FOCUS di tingkat nasional, panel ahli memutuskan bahwa siapapun yang dipekerjakan sebagai pembina karir, orang tersebut harus memiliki kontrak dengan AMC sehingga dapat memperjelas harapan terhadap pembina dan memberikan hak kepada para manajer bioskop untuk melakukan intervensi ketika masalah muncul. Hal ini dengan sendirinya menangani kekhawatiran para manajer dengan mengantisipasi hambatan yang jika tidak ditangani akan menghambat proyek.

Awalnya bila pencari pekerjaan ingin melamar pekerjaan mereka dapat melakukannya secara daring dan mereka harus menjawab serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk



Kotak 3. Pegawai FOCUS yang Pertama

Kyle Wafer merupakan contoh dari dampak dan keberhasilan program FOCUS.

Kini, Kyle berusia 22 tahun, ia bergabung dengan FOCUS setelah lulus SMA ketika ia berusia 18 tahun dan sejak itu telah menjadi peserta yang bersinar pada bioskop AMC di Leewood, Kansas, dan sama sekali tidak memiliki rencana untuk keluar dari tempat tersebut.

Bagi Lisa dan Robert Weafer, orangtua Kyle, kondisi ini merupakan kelegaan yang luar biasa, yang awalnya khawatir apa yang akan terjadi terhadap anak laki-laki mereka yang memiliki kondisi autisme. “Kami sangat khawatir dengan apa yang akan terjadi terhadap Kyle setelah lulus SMA,” ungkap Lisa. “Kini ia sangat terstimulasi. Ia berinteraksi dengan orang lain. Bekerja di bioskop yang ada di lingkungan ini merupakan pekerjaan yang sempurna.” Menurut ibunya, pengalaman bekerja telah membantu Kyle menjadi lebih mandiri. “Pekerjaan ini adalah sesuatu yang bisa ia anggap sebagai miliknya sendiri—pekerjaannya. Ia sangat bangga bekerja.”

Awalnya, FOCUS menugaskan Kyle untuk bekerja di kios tiket, namun ternyata pekerjaan itu terlalu sibuk dan menimbulkan banyak gangguan bagi Kyle, Lisa mengatakan. Ia kemudian ditugaskan untuk bekerja sebagai petugas pengantar tamu bioskop, suatu pekerjaan di mana pegawai membersihkan ruang sinema setelah film berakhir; posisinya sangat sesuai dengan kepribadian dan staminanya, Kyle pun dengan cepat beradaptasi dengan pekerjaan itu.

Kyle adalah salah satu pegawai berprestasi di AMC Theatre dan terus mendapatkan nilai tinggi. Shane Householder, Manajer di AMC Town Center 20 di mana Kyle

bekerja mengatakan bahwa AMC Theatre dapat menggunakan pegawai seperti Kyle. “Kyle sangat mudah bergaul. Ia akan ngobrol dengan siapapun. Ia selalu tersenyum. Ia selalu membawa energi positif. Senyumnya seperti virus... dia memang seperti itu, bahagia dan bekerja sangat keras. Ia tahu apa yang harus dilakukannya,” tambah Householder.

“Kyle membuktikan bahwa ia bisa melakukan pekerjaannya, dan mereka memiliki pegawai yang hebat,” ungkap ayahnya. “Ia merasa seperti remaja kebanyakan. Ia bekerja dan memahami nilai dari pekerjaannya.”

Begitu ia dipekerjakan, FOCUS juga menugaskan pembina karir untuk Kyle yang membantunya dalam pelatihannya selama sebulan.

Permasalahan yang timbul adalah persyaratan untuk menggunakan jam tangan dan menggunakannya selain dari sekedar menghafalkan jadwal film yang rumit. Awalnya, Kyle tidak terbiasa menggunakan jam tangan dan kesulitan menggunakannya. Selain itu, jadwal film sulit untuk ia ikuti. Setelah itu, FOCUS menemukan solusinya: menggunakan metode desain universal. Mereka mencetak kartu sederhana untuk Kyle dengan semua waktu main film di 20 ruang sinema di bioskop itu. “dan dia akan melihat jam dinding di lobi untuk tahu jam berapa saat itu,” kata Lisa. Kyle juga sangat puas dengan gajinya. Ia adalah seorang penggemar berat Kansas State University Wildcats dan senang membelanjakan pendapatannya untuk membeli tiket pertandingan.

“Yang kami inginkan hanya agar Kyle bisa berfungsi di tengah masyarakat dan FOCUS memberikan kesempatan baginya mencapai tujuan itu,” kata Lisa.

menilai respons perilaku di berbagai situasi. Beberapa pertanyaan itu dapat bersifat abstrak dan hipotetikal sehingga membuat penyandang disabilitas muda dengan disabilitas tertentu sulit untuk memahaminya. Sebagai hasilnya, pertanyaan-pertanyaan itu kemudian diubah agar lebih jelas dan mudah dipahami. Misalnya, “Bila Anda menemukan lembaran 20 dolar di ruang sinema, apa yang akan Anda lakukan dengan uang itu?” diubah menjadi, “Bila kami tunjukkan bagaimana menyerahkan uang yang Anda temukan di sini, apakah Anda mau melakukannya?”

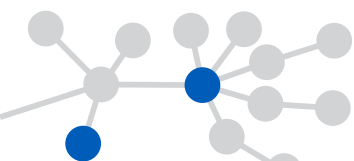
Mereka yang lulus melewati berbagai pertanyaan tersebut akan melalui wawancara langsung. Selama wawancara manajer akan menilai kemampuan calon pekerja apakah ia bisa memenuhi kriteria “tatapan mata dan senyum”, atau aturan “10-kaki”. Ketika pegawai AMC berada pada jarak 10 kaki, mereka diharapkan dapat menatap dan menyapa orang dalam jarak itu, biasanya dengan senyuman. Tim agak khawatir mengenai apakah beberapa penyandang disabilitas muda dapat melakukan hal itu atau tidak. Namun, seperti yang mereka ketahui dari pegawai FOCUS yang pertama kali direkrut, Kyle, maupun banyak pegawai setelahnya, ternyata penyandang disabilitas muda menunjukkan keterampilan bergaul yang jauh lebih baik dari rekan-rekan mereka.

Langkah ke depan

Inisiatif ini berawal dengan sebuah gagasan; satu bioskop, satu mitra, satu pegawai, dan niat untuk melayani kelompok penyandang disabilitas muda, terutama dengan kondisi autisme.

Namun manajer dan bioskop lain mulai mengikuti langkah mereka. Kini hanya butuh satu telepon dari manajer bioskop ke kantor pusat AMC Theatre Support Center di Kota Kansas untuk memulai proses program FOCUS. Begitu bioskop mulai menginisiasi program, manajer akan dilengkapi dengan sumber informasi mengenai ketenagakerjaan disabilitas setempat, piranti yang tersedia di dalam perusahaan dan terhubung dengan bantuan dari departemen personalia AMC.

Pada tahun pertama, jumlah bioskop yang terlibat secara aktif dalam program FOCUS bertambah dari satu menjadi 70 dengan keinginan kuat untuk melakukannya di dalam



maupun di luar organisasi. Pada akhir tahun kedua, bioskop yang ikut serta dengan kegiatan ini bertambah dari 70 menjadi lebih dari 150 dan hingga bulan Juli 2013, setiap bioskop di seluruh AS terlibat dalam FOCUS, di mana rata-rata dua orang penyandang disabilitas bekerja di setiap bioskop atau sekitar 800 yang dipekerjakan di seluruh AS.

Pegawai-pegawai muda di bioskop AMC biasanya berusia 18 tahun; namun penyandang disabilitas muda yang terlibat dalam program FOCUS biasanya lebih tua. Jumlah peserta laki-laki dan perempuan terbagi rata meskipun kelompok disabilitas yang menjadi sasaran program ini bertambah. Kini sekitar setengah penyandang disabilitas muda yang terlibat di dalam kegiatan ini berada pada spektrum autisme. Penyandang disabilitas muda lain mungkin saja memiliki kondisi keterlambatan mental (*down syndrome*), ketidakmampuan bergerak, cerebral palsy, disabilitas pembelajaran atau permasalahan lain. (Lihat kotak 2 untuk melakukan penyesuaian bagi penyandang disabilitas tuli).

Pengalaman AMC mempekerjakan penyandang disabilitas muda menunjukkan bahwa anak-anak muda ini memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai biasa. Faktanya meskipun masa kerja mereka rata-rata hanya satu tahun lebih sedikit, para penyandang disabilitas biasanya bekerja selama hampir lima tahun.

Tidak ada batas waktu untuk lamanya pekerjaan maupun untuk peserta yang bisa beranjak dari pekerjaan tingkat dasar, atau mungkin bisa tetap berada di posisi itu. Pekerjaan yang diberikan sifatnya paruh waktu dan pegawai dengan disabilitas tetap mendapatkan upah yang sama dengan orang lain.

Karena FOCUS telah memperluas cakupan geografis maupun merekrut calon pegawai dengan berbagai jenis disabilitas, para mitra mereka pun juga. Selain dari Autism Society, FOCUS juga bekerja dengan lembaga rehabilitasi kejuruan pemerintah, Goodwill Industries Internasional yang merupakan lembaga nirlaba, program peralihan dari sekolah-ke-dunia kerja dengan kawasan sekolah, program Brigdes dari Marriott Foundation yang mengatur mengenai program pengalihan dari sekolah ke dunia kerja (juga ada dalam publikasi ini) dan LSM lain untuk menemukan calon pekerja.

Pelatihan dan dukungan

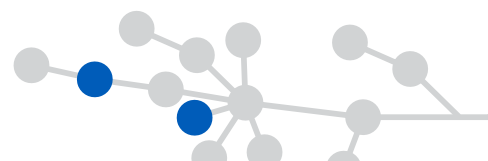
Periode pelatihan rata-rata bagi pegawai baru biasanya adalah 30 hari. Bagi penyandang disabilitas yang merupakan bagian dari FOCUS waktu ini lebih fleksibel dan dapat diperpanjang hingga 60 hari, memberikan lebih banyak waktu untuk mengulang, meninjau dan memastikan pemahaman. Namun, bahan pelatihannya sama persis. Setiap pegawai baru melalui sesi orientasi dan instruksi di dalam kelas maupun pelatihan secara daring dan pelayanan pelanggan dari manajer bioskop.

Bagi mereka yang memiliki disabilitas, terutama yang masih bersekolah, banyak pegawai baru yang melapor kepada pembimbing karir mereka, seseorang yang dipekerjakan dan digaji oleh lembaga dari luar. Lembaga tersebut di antaranya lembaga rehabilitasi kejuruan atau kawasan sekolah yang awalnya mendorong penyandang disabilitas untuk melamar pekerjaan itu. Biasanya penugasan ini berlangsung selama 90 hari, 60 hari pelatihan awal, dan 30 hari periode transisi bagi pegawai agar lebih mandiri.

“Mengadakan pembimbing karir itu biasanya merupakan gagasan yang baik,” kata Wieden Keller, “mereka bisa sangat membantu sebagai fasilitator yang tidak bias, yang menunjukkan contoh yang baik dan menjadi pembantu dan pembina yang sesungguhnya.”

Meskipun AMC bergantung pada ahli dalam mengembangkan program tersebut, AMC belajar bahwa ternyata melibatkan jaringan dukungan peserta pelatihan juga penting, misalnya orangtua atau anggota keluarga lainnya, dalam membantu anak-anak muda ini menghadapi hambatan yang sebetulnya akan mencegah mereka melakukan pekerjaan yang baik.

Terkait dengan desain universal, bioskop ini telah melakukan berbagai penyesuaian untuk menghilangkan hambatan komunikasi bagi para pegawai dengan disabilitas. Inisiatif ini termasuk bantuan kerja dengan menggunakan warna, bahan pelatihan yang sederhana dan prosedur yang mudah diingat. Terlebih lagi, AMC menemukan penyesuaian-penyempurnaan ini telah membantu semua pegawai dan pada akhirnya berkontribusi atas pengalaman yang lebih baik untuk pegawai mereka.



Kotak 4 . Penyesuaian Bagi mereka yang tuli

“Cara paling pasti untuk menemukan calon pekerja adalah merekrutnya di kalangan mereka sendiri,” kata Dan Glennon yang sebelumnya adalah manajer dari bioskop-restoran sebanyak 30 layar di dekat Olathe, pinggiran kota Kansas.

Saat bekerja sebagai manajer dari tahun 2009-2013, Glennon merekrut sepuluh siswa tuli di Olathe, yang dikenal memiliki komunitas tuli yang besar. “para pekerja FOCUS cenderung menjadi pegawai yang setia dan tetap berada di lembaga itu dalam waktu yang lama,” kata Glennon. Selain itu, bioskop Glennon mempekerjakan pegawai yang dapat

berkomunikasi dengan para tuli muda melalui bahasa isyarat.

Peka terhadap kebutuhan khusus komunitas itu, bioskop ini menawarkan layanan ‘teks penjelasan’ (*captioning*) di tempat duduk, dan sistem pelantang suara pribadi melalui headphones bagi mereka yang buta sehingga mereka bisa mendengarkan jabaran tentang apa yang terjadi. Perusahaan ini telah menyebarkan ribuan alat-alat ini agar dapat melayani pelanggan dengan keterbatasan penglihatan dan pendengaran

Budaya bisnis dan keuntungan bisnis dari kegiatan ini

Selama bertahun-tahun AMC berusaha mengaitkan upaya merangkul keberagaman dengan keberhasilan bisnis mereka, terutama konsep inovasi. Mengutip CEO Gerry Lopez “keberagaman itu sama dengan keberhasilan”. Bahkan ketika AMC menggulirkan prinsip pemandunya, Wiedenkeller menjelaskan, “Kami memang sengaja menyatakan keberagaman dan inovasi sebagai konsep yang saling bertautan... satu prinsip.” Dalam hal ini, pengembangan program penjangkauan ketenagakerjaan FOCUS konsisten dengan budaya dan upaya untuk menghadirkan pengalaman menikmati film yang berbeda sekaligus membedakan AMC dari para pesaing mereka.

Namun sejak digulirkannya program FOCUS, AMC menyadari bahwa mempekerjakan penyandang disabilitas lebih dari sekedar melakukan perekrutan. Perusahaan harus melakukan banyak hal lebih dari sekedar menghadirkan penyandang disabilitas di sana. Perusahaan harus mau memahami dan bekerja dengan penyandang disabilitas muda secara terus-menerus.

AMC mempertanyakan pandangan salah yang dimiliki oleh manajer mereka dan membantu mereka memahami keuntungan dari mempekerjakan penyandang disabilitas muda dalam hal produktifitas, kehadiran dan kemampuan untuk ‘menajak’ dan meningkatkan pelayanan pelanggan. Mereka juga menemukan bahwa ternyata sangat penting mempromosikan manfaat kegiatan ini dari sisi bisnis, karena inisiatif ini akan sangat berdampak pada sumber daya manusia dan anggaran. Meskipun terlalu dini untuk mengetahui dampak jangka panjang program FOCUS terhadap keuntungan dan keuangan perusahaan, anggota tim manajemen bioskop menunjukkan adanya dampak positif terhadap moral dan pelibatan pegawai, yang secara statistik dikaitkan dengan meningkatnya kinerja di tingkat bioskop.

Secara umum, AMC melihat kesempatan bisnis pada berbagai pelanggan dan angkatan kerja yang beragam; lebih dari satu dari lima orang di Amerika memiliki disabilitas dan kurang dari 20 persen di antara mereka dipekerjakan. Satu dari 88 anak lahir dengan autisme. Sekitar 92 persen pelanggan menganggap perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas lebih disukai dibandingkan perusahaan yang tidak. Terlebih lagi, mengingat penyandang disabilitas yang dipekerjakan melalui program FOCUS telah melampaui harapan dan menganggap penyandang disabilitas dan jaringan mereka sebagai bisnis satu triliun, manfaat bagi bisnis pun semakin terlihat nyata.

Dalam hal biaya, “program seperti ini sebetulnya lebih mudah dari yang dibayangkan, lebih murah dari yang Anda kira, dan nilai tambah yang diberikan pun jauh lebih besar dari yang Anda bayangkan,” kata Wiedenkeller. Bahkan sebagian besar dari biaya yang keluar untuk menyelenggarakan program, didanai oleh lembaga-lembaga mitra. Investasi AMC selalu melibatkan waktu dan pelatihan saat masa awal, dengan alokasi sumber daya yang kecil.

Menurut Wiedenkeller, “FOCUS sangat baik untuk bisnis kami. Program ini merupakan peningkatan terhadap apa yang kami lakukan. Kita semua ingin agar kita bisa mendatangkan perbedaan dan sepertinya memang begitu.” Pelanggan AMC pun sepertinya sepakat. Wiedenkeller menerima banyak surat dukungan dari para pelanggan yang menyadari upaya AMC dalam mempekerjakan penyandang disabilitas muda dan manajer juga melaporkan ratusan komentar positif dari para pengunjung bioskop.

Budaya kerja AMC adalah budaya kerja yang sangat mengedepankan tim, ungkapnya. “Bila Anda bicara dengan anggota tim kami, mereka akan bicara tentang individunya, dan sama sekali tidak bicara soal disabilitasnya.”

Kotak 5 FOCUS: Dari kacamata manajer

Penyandang disabilitas muda yang bekerja dengan FOCUS menghadirkan perbedaan besar di Los Angeles pada Burbank 16, salah satu lokasi AMC yang paling bergengsi.

Bioskop itu didekati Marriott Foundation yang menyelenggarakan program Bridges from School to Work, sebuah inisiatif yang mengajak penyandang disabilitas untuk masuk dunia kerja.

Keberagaman atau 'Diversity' di AMC dieja dengan menggunakan D besar ujar Jeff Zarrillo, Manajer di Burbank 16. "Di dunia kami, keberagaman itu penting sekali," tambahnya. "setiap kali Anda memperluas keberagaman, Anda akan menjadikan tempat kerja Anda tempat yang lebih baik. Anda akan menjadi orang yang lebih baik, bisa lebih bekerjasama dengan masyarakat dan kerja kelompok."

Burbank 16 adalah bioskop AMC yang paling ramai di Pantai Barat dengan 16 layar dan 1,7 juta pelanggan setiap tahunnya. Lima orang penyandang disabilitas muda dipekerjakan di sini selama dua tahun terakhir dan masih terus menunjukkan kinerja yang baik, ungkapnya. Mereka bertanggungjawab untuk melakukan berbagai pekerjaan mulai dari mengurus tiket, bekerja di tempat penjualan makanan ringan, membersihkan auditorium, mengurus pasokan di kamar mandi hingga menyapa para pelanggan.

"Tapi tantangan tetap ada..." kata Zarrillo. Termasuk memberikan pelatihan tambahan bagi penyandang disabilitas muda agar nyaman melakukan pekerjaan

mereka dan terkadang membutuhkan pelatihan privat. Pada program Bridges Marriott, sebelum proses wawancara dimulai setiap calon pegawai dipasangkan dengan seorang pembina karir sehingga bisa mempersiapkan mereka untuk proses wawancara dan tanggung jawab pekerjaan. Para pembina karir membantu calon pegawai hingga ia merasa nyaman melakukan pekerjaan. Zarrillo menganggap ini adalah sebuah keuntungan tambahan bermitra dengan program seperti Bridges.

Saat proses wawancara, Zarrillo juga mengiyakan bahwa para calon pegawai memahami apa saja yang harus dilakukan pada pekerjaan itu. Zarrillo pun sempat bertanya-tanya, "Apakah mereka bisa memahami berbagai hal yang harus mereka lakukan misalnya berapa lama mereka diminta untuk berdiri maupun duduk. Kami ingin memastikan tidak ada permasalahan dengan pencahayaan yang kuat atau berdiri pada waktu yang lama. Kami mengajak mereka berkeliling stadium dan memastikan mereka bisa berjalan meskipun minim pencahayaan. Kami selalu menjelaskan semua jenis hambatan yang mungkin mereka hadapi."

Pencapaian dan dampak

Angka maupun kesaksian menggambarkan dampak yang ditimbulkan oleh FOCUS terhadap penyandang disabilitas muda, memberikan kesempatan kepada lebih dari 800 orang penyandang disabilitas muda untuk belajar bekerja, menjadi bagian dari kelompok dan berinteraksi dengan masyarakat pada lingkungan yang ramah terhadap keberagaman.

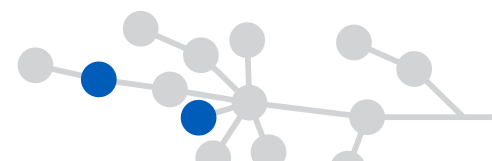
Selain memberikan mereka peluang, keluarga maupun sahabat-sahabat mereka pun lega karena anak, saudara atau sahabat mereka nantinya akan memiliki masa depan seutuhnya yang lebih aman termasuk kemungkinannya mendapatkan pekerjaan dan semua manfaat yang didapat dari memiliki pekerjaan.

Di tingkat komunitas, FOCUS telah menjadi program yang sangat populer karena berita yang tersebar mengenai dampak dan keberhasilan mereka. Tetangga dan teman-teman mendengar mengenai program ini dan mau mencari cara agar anak dan anak teman-teman mereka mendaftar ke program ini.

Di dalam perusahaan sendiri, FOCUS memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap cara bisnis dilaksanakan, bagi para pelanggan dan budaya perusahaan. Seperti yang terlihat, berbagai tindakan yang dilakukan terhadap pegawai baru FOCUS, misalnya menerapkan desain yang universal dan menyesuaikan pendekatan perekrutan telah memberikan manfaat bagi semuanya. "Ini berhasil mengubah budaya perusahaan," kata Wiedenkiller. "FOCUS ada saat perusahaan sedang berupaya melakukan sesuatu terhadap keberagaman dan keberadaannya seperti melempar bahan bakar ke api yang menyala. Saya rasa FOCUS dan program Film Ramah Indera ini telah membantu kami menegaskan fakta bahwa keberagaman dan perbedaan itu indah."

Bisnis apapun yang langsung bersentuhan dengan masyarakat seperti AMC pasti ingin mengetahui dampak dari bisnis mereka terhadap pelanggan atau pengguna jasanya. Menurut manajer bioskop, "Para tamu kami sangat terpujau ketika mengetahui kami mempekerjakan penyandang disabilitas... sebagai hasilnya, kami mendapatkan keuntungan yang besar." Manajemen senior juga melaporkan bahwa kegiatan itu merupakan salah satu cara untuk lebih melibatkan masyarakat, seraya di saat yang sama mendapatkan sumber daya manusia yang dapat diandalkan dan belum berkembang.

Program FOCUS menarik perhatian di tingkat nasional di mana AMC menerima penghargaan atas berbagai kegiatan percontohan yang mereka lakukan dari badan-badan



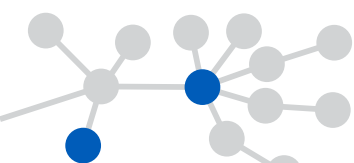
nasional dan daerah maupun jaringan pebisnis berbasis Amerika Serikat. Terlebih lagi, Wiedenkeller memberikan presentasi di hadapan perusahaan lain tentang bagaimana inklusi disabilitas akan mendatangkan keuntungan bagi bisnis. Ia menyebutnya sebagai, “Menunjukkan keberhasilan dengan melakukan hal yang baik.”

Pelajaran yang dipetik dan saran

Meskipun setiap perusahaan harus melakukan evaluasi terhadap hal yang harus mereka lakukan, berapa waktu yang dihabiskan dan uang yang dialokasikan serta jenis sumber daya manusia seperti apa yang ada di komunitas tempat program ini berjalan sebelum mereka mulai melaksanakan sebuah rencana, Wiedenkeller menyarankan untuk, “Jangan takut memulai program seperti ini. Orang cenderung takut dengan program seperti ini, kekhawatiran mereka biasanya karena tidak ingin mengacau atau ketakutan akan diselidiki. Ingat, ini adalah sebuah kemitraan dan proses. Tidak ada resep rahasia di sini.”

Melalui pengalaman mereka, AMC merekomendasikan beberapa pertimbangan bagi perusahaan yang berniat memulai dan mempromosikan program serupa:

- **Dapatkan dukungan dari para pemimpin perusahaan.** Program untuk mempekerjakan penyandang disabilitas tidak akan tumbuh subur bila manajemen tertinggi tidak mendukung. Juga penting, manajer akan lebih dapat melaksanakan programnya bila mereka diberikan keleluasaan mengatur kondisi di tingkat toko.
- **Bekerjasama dengan organisasi luar. Anda tidak bisa melakukan sendiri.** Perusahaan manapun yang mengalami permasalahan ini harus mendapatkan dukungan dari organisasi yang dapat mereka andalkan termasuk asosiasi yang menangani isu disabilitas dan organisasi kemasyarakatan yang berkomitmen terhadap isu itu. “Organisasi yang sudah pernah bekerja sama dengan Anda sebelumnya, atau orang-orang yang Anda percayai merujuk mereka, merupakan organisasi yang tepat untuk bekerjasama dengan Anda pada proyek seperti ini,” ungkap Wiedenkeller. Pada kasus AMC, Autism Society memiliki tujuan yang sama dengan raksasa dari bisnis bioskop ini, dan seiring dengan semakin berkembangnya program ini, organisasi lain pun ikut dalam kerjasama itu. Namun, Wiedenkeller mengingatkan, “Bersiaplah untuk berkata tidak. Sayangnya ada kebutuhan di luar sana di mana para advokat ini kadang terlalu bersemangat... dan Anda tidak bisa menjalin hubungan dengan semua penyedia jasa di luar sana.” Di Amerika Serikat, hanya lima juta dari 26 juta penyandang disabilitas yang bekerja. “Artinya banyak kelompok yang sangat ingin mendapatkan pemberi kerja yang mau mempekerjakan, dan Anda bisa sangat kewalahan menangani permintaan mereka,” tambahnya.
- **Awali dengan hal kecil.** Program FOCUS berawal hanya dengan satu bioskop sebelum bergulir ke bioskop lainnya, dan pada akhirnya bisa dilaksanakan di seluruh negara. AMC menegaskan bahwa ini adalah cara yang efektif ketika program ini berhasil di satu bioskop, maka bioskop lainnya tertarik mereplikasi inisiatif ini.
- **Pikirkan jangka panjang, bukan hanya perekrutan, saran Wiedenkeller.** Pikirkan kebijakan yang berlaku saat ini, sistem pengelolaan kinerja, tinjauan upah, sistem pendisiplinan, bagaimana semua dibuat, apa yang harus dilakukan. “Program seperti ini mendorong Anda untuk mempertanyakan paradigma-paradigma itu,” katanya. “Fleksibel saja. Bersedialah mundur sejenak dan bertanya: ‘Mengapa harus seperti ini? Mengapa tidak dengan cara berbeda?’”
- **Tentukan standar yang tinggi.** Anda harus jelas dalam mengungkapkan ekspektasi kepada para pendukung di lapangan, misalnya para pembina karir dan mintalah pertanggungjawaban mereka dalam memenuhi standar itu.
- **Kedepankan keuntungan dari kegiatan itu dari sudut pandang bisnis.** Keith Wiedenkeller dari AMC menyatakan “Pastikan ini bagus dari sisi bisnisnya, bukan hanya rencana yang membuat Anda merasa jadi orang baik. Keuntungan bisnis yang didapat dari mempekerjakan penyandang disabilitas sangatlah kuat, meskipun Anda harus bisa membuktikannya. Setiap pebisnis selalu ingin tahu, ‘apa keuntungannya buat saya? Bila Anda tidak bisa menjawabnya, maka Anda tidak punya argumentasi yang kuat dari sisi bisnis.’”



Langkah ke depan

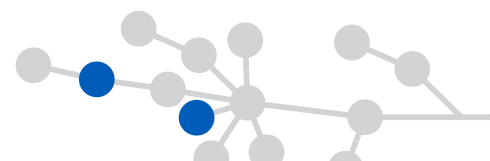
AMC selalu berupaya meningkatkan kualitas dari program FOCUS. Baru-baru ini perusahaan ini meningkatkan kualitas pelatihan di tingkat bioskop bagi para manajer dan kru. Langkah selanjutnya adalah melihat bagaimana menyesuaikan sebelum melanjutkan ke depan.

Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang manajer AMC, Dan Glennon, kondisi saat ini dan masa depan akan jauh lebih baik dengan mempekerjakan penyandang disabilitas: “mengenai disabilitas dan keberagaman, keuntungan dari program AMC FOCUS serta bertambahnya jumlah pekerja dengan disabilitas telah membantu operasional, meningkatkan pelibatan dan pada akhirnya akan menghasilkan keberhasilan di masa yang akan datang.”

“Kami akan melanjutkan meningkatkan program ini. Program ini sangat bermanfaat bagi bisnis dan bagi semua yang terlibat,” kata Wiedenkeller. “Kami akan sangat senang berbagi pengalaman dengan organisasi lain.”

Kontak

Laman: www.amctheatres.com/corporate/diversity-inclusion



DELTA HOLDING – Pembangunan berkelanjutan yang berhasil melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang inovatif di Republik Serbia

Pendahuluan

Yayasan Delta yang didirikan oleh Delta Holding telah bermitra dengan masyarakat dalam membawa perubahan bagi penyandang disabilitas di Republik Serbia sejak tahun 2007. Awalnya, inisiatif itu berfokus pada rehabilitasi kerja, jaminan sosial, pendidikan, budaya dan kesehatan dengan tujuan utama melakukan inklusi sosial dan mempekerjakan penyandang disabilitas di perusahaan. Yayasan ini kemudian mulai mempertajam fokus mereka dan tidak sabar mengungkapkan dua inisiatif CSR baru: kemitraan pelatihan praktis dengan Trade High School yang dimulai pada September 2013, dan Pusat Inklusi, Inovasi dan Integrasi, yang dimulai pada November 2013, keduanya di Belgrade.

Dengan memberikan penekanan pada pendidikan dan pelatihan khusus, Delta Holding berupaya mendukung mereka yang memiliki disabilitas fisik dan intelektual sehingga mereka bisa mengembangkan keterampilan mereka agar dapat dipekerjakan dan terlibat dalam berbagai kegiatan di tengah masyarakat. Untuk tahun akademik ini, Yayasan Delta telah memberikan dukungan pelatihan tiga penyandang disabilitas intelektual pada sebuah program percontohan dengan Trade High School, dan bersiap menerima 10 peserta lagi untuk tahun akademik 2014-2015. Pusat Inklusi, Inovasi dan Integrasi yang baru-baru ini didirikan merupakan buah dari kemitraan dengan Forum Penyandang disabilitas Muda, sebuah organisasi nirlaba yang khusus didirikan untuk meningkatkan inklusi kelompok marjinal ke dalam masyarakat madani.

Praktik baik

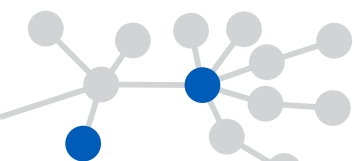
Bekerja sama dengan organisasi non pemerintah dan asosiasi penyandang disabilitas, Yayasan Delta berupaya memberikan dukungan lingkungan kerja yang inklusif terhadap penyandang disabilitas. Dukungan mereka diwujudkan melalui pra-seleksi peserta, memberikan dukungan pada pendidikan dan juga penempatan kerja. Selain dipekerjakan Delta juga berupaya memberikan bantuan bagi penyandang disabilitas agar terlibat dalam kegiatan sosial kemasyarakatan dan komunitas.

Bagaimana mengawalinya

Sejak Yayasan Delta didirikan, perusahaan telah mengembangkan dan meningkatkan berbagai inisiatif seraya memulai inisiatif baru. Gagasan awal yang mendasari kerjasama antara Delta Foundation dan Institution for People with Disabilities berawal dari inisiatif sederhana dimana karton yang digunakan oleh penyandang disabilitas untuk menciptakan bisnis yang berkelanjutan dan yang didukung oleh kerjasama antara anggota Delta Holding. Melalui kerjasama ini, Delta Holding secara tidak langsung telah mempekerjakan penyandang disabilitas dengan membeli produk-produk berbahan dasar karton untuk kepentingan perusahaan.

Inisiatif awal yang dilakukan oleh Yayasan Delta dalam mendukung penyandang disabilitas muda adalah Disabilitas Awareness Programme dan merupakan program rehabilitasi kerja yang berlangsung dari tahun 2008 hingga 2009 sebelum Undang-undang Ketenagakerjaan dan Rehabilitasi Kerja bagi Penyandang Disabilitas¹ pada tahun 2010. Program ini berupaya memberikan dukungan dalam pendidikan, inklusi sosial, dan kesempatan kerja dalam Delta Holding. Menyadari bahwa inisiatif CSR ini tidak hanya memberikan peluang bagi perusahaan, namun juga menjadi hal yang penting bagi penyandang disabilitas muda, Delta Foundation berupaya memperluas program ini dengan menjalin kemitraan di Belgrade.

1. Undang-undang ini berlaku pada Mei 2010, dan mengatur sistem kuota untuk mempekerjakan penyandang disabilitas di Republik Serbia. Berlaku untuk semua pemberi kerja di Republik Serbia, dan menurut Pasal 24, perusahaan dengan jumlah pekerja 20 hingga 49 orang harus setidaknya mempekerjakan satu orang penyandang disabilitas; yang memiliki 50-99 pegawai, dua orang penyandang disabilitas, dan yang memiliki lebih dari 100 memiliki satu penyandang disabilitas per kelipatan 50 pegawai. .



Berbicara mengenai inisiatif ini, Nadica Milanovic, Manajer Proyek Delta Foundation menggarisbawahi kepentingan program ini: “Memiliki disabilitas dalam bentuk apapun, terutama disabilitas kecerdasan merupakan tantangan terbesar bagi kaum muda yang ada di Republik Serbia karena dukungan tidak ada.” Milanovic menjelaskan bahwa Delta Foundation berkomitmen untuk mendukung upaya itu dan juga memiliki manajer khusus di bidang CSR sebagai bagian dari tim bersama dengan departemen personalia, memastikan bahwa ini program penting ini dijalankan.

Inisiatif pelatihan praktik dengan Trade High School

Program kerjasama percontohan dengan Trade High School di Belgrade berawal pada September 2013, dan berupaya meningkatkan lapangan kerja dan integrasi sosial penyandang disabilitas muda yang berusia 16 hingga 19 tahun. Saat ini, Delta Foundation memberikan bantuan pelatihan praktis untuk tiga siswa dengan disabilitas intelektual, juga satu orang mentor (pegawai Delta) dan satu orang profesor (pegawai Trade High School).

Siswa mendapatkan bimbingan dari seorang instruktur pelatihan praktik yang akan membantu dan mengawasi proses pendidikan yang mereka jalani dan memberikan dukungan motivasi. Selain itu, Delta Holding juga menugaskan pembimbing kepada siswa yang memberikan bantuan tambahan. Setelah mengikuti pelatihan, lulusannya akan diberikan bantuan dengan penempatan kerja pada posisi yang lebih ke pengemasan maupun kerja lain yang berhubungan dengan pergudangan.

Program pendidikan ini berlangsung selama satu hingga empat tahun, bergantung pada kebutuhan dan kondisi siswa. Instruksi dan pelatihan keterampilan kerja diberikan oleh para guru dari berbagai latar belakang profesi. Bantuan tambahan juga diberikan oleh pegawai pembantu dan terapis.

Kotak 6. Kesaksian penyelia dan peserta

Nebojsa Milovac, Asisten bidang Logistik (pembimbing): “Siswa memiliki pekerjaan yang sama dengan pegawai lain dan bekerja tiga hari dalam seminggu, enam jam per hari. Mereka sangat mudah beralih ke lingkungan kerja dan dapat berkomunikasi dengan rekan kerja mereka. Hasil kerja mereka sulit dibedakan dari hasil kerja pegawai yang lain, dan pada banyak kasus mereka bahkan lebih teliti dari rekan-rekan mereka. Mereka bisa menyelesaikan tugas mereka dengan keakuratan hingga 100 persen. Kami berencana merekrut mereka pada akhir pelatihan, para pegawai seperti itu akan sangat disambut dengan baik.”

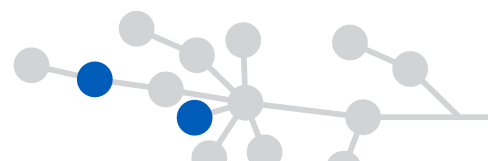
Stefan Jovanovic, Siswa: “Kami tidak punya kesempatan mempelajari hal ini di sekolah. Para pembimbing mengajari kami bagaimana bekerja dan membantu kami mengatasi hambatan. Saya ingin bekerja di sini setelah pelatihan selesai dan sangat merekomendasikan teman-teman sekelas untuk mengikuti program ini.”

Pusat Inklusi, Inovasi dan Integrasi

Upaya terkini yang diciptakan melalui kerjasama dengan Forum Penyandang Disabilitas Muda, organisasi nirlaba yang telah bermitra dengan Delta Foundation sejak tahun 2008. Delta Foundation memberikan bantuan keuangan untuk menjadikan Pusat ini dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Tanpa dukungan Delta Foundation, Pusat ini tidak akan bisa melanjutkan kegiatan mereka.

Pusat ini berupaya untuk memberikan pelayanan bagi para penyandang disabilitas fisik, terutama anak-anak muda. Pelatihan ini dibuat berdasarkan kebutuhan perusahaan dan dijadwalkan di Pusat itu. Pusat ini memberikan kemampuan logistik dan operasional untuk semua organisasi yang membutuhkannya. Pelayanan ini diberikan secara cuma-cuma bagi penyandang disabilitas, termasuk di dalamnya pelayanan hukum, pelayanan sukarela, informasi berguna untuk keseharian dan pelayanan kerja dan penempatan kerja.

Pusat ini juga menawarkan “pangkalan informasi berbasis situs” yang menggabungkan daftar kegiatan sehingga penyandang disabilitas bisa mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan mengenai lapangan dan hak Kerja terutama tentang jaminan dan pelayanan sosial di tingkat lokal. Dalam cakupan “pangkalan informasi berbasis situs”, akan ada layanan konseling online di mana para penyandang disabilitas dapat bertanya pada tim ahli Pusat



tersebut pertanyaan-pertanyaan khusus mengenai permasalahan ekonomi dan sosial dan akses terhadap informasi mengenai pelayanan inklusi masyarakat.

Di antara berbagai kegiatan yang ditawarkan, Pusat ini juga menyelenggarakan beberapa pelatihan, lokakarya dan seminar sehingga bisa memperkuat kemampuan dan potensi organisasi dan individual. Juga dalam cakupan kegiatan Pusat ada ruang kerja bersama dan pelayanan kantor virtual yang dirancang bagi semua individu dan organisasi yang membutuhkan ruang kerja.

Sebagai bagian kerjasama mereka, Delta Holding juga memiliki akses terhadap fasilitas dan sumber daya Pusat tersebut, untuk mengembangkan dan melaksanakan berbagai jenis kegiatan.

Tantangan dan solusi

Di antara berbagai tantangan yang dihadapi oleh pengembangan kewirausahaan sosial di Republik Serbia adalah rendahnya pengetahuan akan disabilitas, kurangnya keterampilan bisnis dan kurang efektifnya mekanisme dukungan yang ada. Ketiadaan kerjasama di antara sektor bisnis juga menjadi tantangan. Milanovic mengindikasikan bahwa bila dunia usaha membuka kesempatan kerjasama, kewirausahaan sosial dan terutama tanggung jawab sosial perusahaan dapat berkembang secara baik.

Delta Foundation juga menyatakan bahwa permasalahan utama yang timbul adalah penyandang disabilitas di Republik Serbia menghadapi kurangnya akses terhadap pendidikan. Meskipun mereka melaporkan bahwa sebagian besar penyandang disabilitas mengenyam pendidikan dasar, mereka juga mengatakan pendidikan tinggi dan universitas sangat jarang. Delta Foundation juga menunjukkan bahwa karena kurangnya pendidikan, penyandang disabilitas hanya memiliki kesempatan kerja yang terbatas, yakni di gudang atau toko pengecer.

Menurut data tahun 2013 ada 19,142 penganggur dengan disabilitas dan sekitar sepertiga di antaranya hanya mengenyam pendidikan dasar. Delta Foundation menyoroti bahwa menurut Bank Dunia hanya 13 persen dari penyandang disabilitas memiliki pekerjaan, 10 persen bekerja di LSM dan hanya satu persen yang bekerja di swasta atau pemerintah.²

Langkah ke depan

Karena program yang diangkat di sini masih pada tahap pengembangan, Delta Foundation pertama-tama berencana melaksanakannya dan kemudian akan mengevaluasi hasilnya. Pengembangan program dan perluasannya akan bergantung pada kinerja dan keberhasilannya. Namun pada beberapa tahun ke depan, perusahaan ini berencana untuk menggunakan inisiatif yang ada dalam meningkatkan prosedur ketenagakerjaan bagi para penyandang disabilitas di perusahaan dan mengembangkan program peningkatan pengetahuan mengenai disabilitas.

Perusahaan juga telah memasukkan tanggung jawab sosial perusahaan sebagai bagian dari prinsip usaha yang mereka dapatkan melalui komitmennya untuk memberikan produk dan pelayanan berkualitas, misalnya perlindungan lingkungan dan hubungan masyarakat. Dengan demikian, Delta berkomitmen untuk meningkatkan proyek CSR mereka bersamaan dengan pertumbuhan perusahaan. Sebagai hasilnya, Delta diakui di komunitas Belgrade dan menjadi tempat bagi para organisasi, lembaga dan perusahaan berkonsultasi atas inisiatif praktik baik yang mereka tunjukkan. Bahkan penghargaan Disability Matters internasional pada tahun 2012 diberikan kepada Delta Holding atas program rehabilitasi profesional bagi penyandang disabilitas di sana.

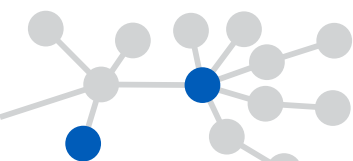
Milanovic menunjukkan antusiasme dan kebahagiaannya atas program-program yang baru-baru ini dimulai dan menyatakan bahwa Delta Foundation berharap upaya-upaya ini akan mendatangkan hasil positif bagi para penyandang disabilitas.

Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

Meskipun inisiatif mereka masih di tahap awal, Delta telah memetik berbagai hikmah dari praktik tersebut dan mereka menyarankan beberapa hal berikut dilakukan untuk program serupa dimanapun:

- **Bangunlah hubungan yang baik dengan para pemangku kepentingan.** Hubungan ini akan mempermudah dukungan untuk proyek-proyek yang baik bagi perusahaan dan komunitas.

2. Laporan khusus mengenai diskriminasi terhadap penyandang disabilitas di Serbia, Komisioner Perlindungan Kesetaraan Republik Serbia, 2013, <http://bit.ly/WhZdx6> (diakses 8 juli 2014)

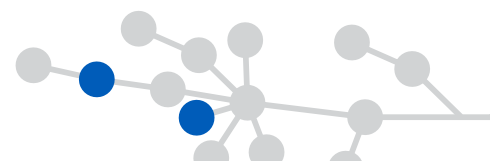


- **Kembangkan kemitraan praktik baik dengan kelompok di masyarakat dan organisasi non pemerintah.** Perusahaan dapat meraih manfaat dan menggunakan sumber daya tambahan dengan bermitra dengan masyarakat.
- **Awali dengan kegiatan kecil, awali dengan percontohan.** Ketika Anda dihadapkan dengan anggaran yang terbatas, mengujinya dengan tahap percontohan akan dapat menunjukkan hasil dan keefektifan sebelum mengalokasikan dana dan sumber daya dalam jumlah besar.

Kontak

Laman Delta Holding: www.deltaholding.rs

Laman Delta Foundation: www.deltafondacija.rs



EUREKA CALL CENTRE SYSTEMS – Penggunaan teknologi bantuan, pegawai dengan keterbatasan penglihatan menunjukkan kinerja yang jauh lebih baik dari rekan mereka yang tidak memiliki disabilitas di Singapura

Pendahuluan

“Kamu gila ya?” teriak seorang penyandang tuna netra muda ketika ditawarkan pekerjaan sebagai agen di sebuah call-center yang baru buka. “Saya bahkan tidak bisa melihat layar komputer!” Pemilik call-center Eureka di Singapura tidak marah akan reaksi itu bahkan ia menjadikannya ide untuk bisnis. Ia berniat mempekerjakan pegawai dengan keterbatasan penglihatan untuk dapat bekerja dengan agen yang tidak memiliki disabilitas, yang terdengar seperti gagasan yang bagus saat itu, sampai semua pekerja dengan disabilitas berhenti dari pekerjaan mereka karena tidak lagi bisa mengejar kinerja rekan-rekannya yang lain. Dari kejadian itu pemilik bisnis tidak hanya menyesuaikan ruang call-center sehingga seluruh pekerjanya merupakan penyandang disabilitas, ia pun memperluas pusat pelatihan *call-center*-nya untuk membantu para penyandang disabilitas lain, terutama yang memiliki keterbatasan penglihatan untuk mendapatkan keterampilan yang diperlukan sehingga mereka dapat bekerja.

Praktik baik

Menyesuaikan praktik bisnisnya sehingga bisa dioperasikan oleh penyandang disabilitas penglihatan.

““Saya selalu merasa bila kita tidak menyediakan lapangan kerja bagi orang, maka mereka tidak akan merasa diterima sebagai bagian masyarakat, mereka tidak bisa terlibat, mereka tidak akan punya pertemanan seperti yang kita jalin di tempat kerja dan mereka tidak punya pendapatan.””

Alvin Nathan, pendiri, Eureka Call Center Systems Pte Ltd

Bagaimana mengawalinya

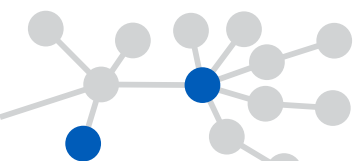
Pada tahun 2003, Alvin Nathan mendirikan call-center Eureka untuk menangani pengaturan pertemuan bagi klien-klien perencanaan keuangan di Singapura. Hal itu merupakan inisiatif baru dan merupakan pergeseran praktik dari perusahaan pelayanan jasa keuangan yang ia kelola selama ini. Kemudian pada tahun 2008 karena menghadapi tingginya angka putus kerja dari para pegawainya dan terdorong oleh rasa tanggung jawab sosial perusahaan, Nathan kemudian memulai model bisnis baru untuk *call-center* ini. Karena ia memahami bahwa para penyandang disabilitas mengalami tantangan yang unik dalam mencari pekerjaan yang berarti, ia kemudian menghentikan sementara operasional perusahaan untuk memulai kembali *call-center* yang akan dijalankan oleh para pegawai yang memiliki keterbatasan penglihatan.

Pada praktiknya, ini berarti ia menciptakan sistem baru yang akan memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas penglihatan untuk menerima dan menelepon juga mengatur jadwal pertemuan bagi para rencana keuangan. Nathan dan manajer teknologi informasinya pun mendekati sejumlah *programmer* yang berlokasi di Filipina untuk membantu mereka mengembangkan proyek yang inovatif ini. Meskipun para programmer belum pernah melakukan proyek seperti ini sebelumnya, pada akhirnya mereka berhasil menyesuaikan sistem Eureka dengan menciptakan tombol-tombol cepat dan respon yang diatur dengan naskah. Sistem ini terjadi ketika Eureka berhenti beroperasi selama empat bulan.

Meskipun jumlah pegawai belum memenuhi kapasitas, saat ini Eureka memiliki kemampuan mempekerjakan 50 orang agen *call-center* dan menawarkan solusi putar

Ketika mengingat keputusannya menciptakan bisnis yang bisa bertahan secara komersial serta dapat mempekerjakan penyandang disabilitas penglihatan sebagai pegawainya, Nathan menjelaskan, “Saya tahu banyak orang yang berupaya membantu penyandang disabilitas mencari pekerjaan. Saya pikir segala sesuatu yang berbasis pada belas kasihan tidak akan bertahan lama. Anda bisa saja memberikan harapan tinggi bagi orang-orang ini namun setelah beberapa bulan Anda pasti bangkrut, dan saya tidak mau seperti itu.”

Alvin Nathan, pendiri, Eureka Call Centre Systems Pte Ltd



kunci (*turn-key solution*) dengan call-center sebagai kegiatan bisnis utamanya. Sejak tahun 2009, Eureka telah bekerja dengan sekolah luar biasa dan organisasi sukarelawan untuk kesejahteraan serta memberikan kesempatan kerja dan pelatihan langsung di tempat kerja bagi para penyandang disabilitas. Terlebih lagi Eureka merupakan salah satu dari dua Pusat Pelatihan dan Integrasi di Singapura yang melatih dan menempatkan para penyandang disabilitas penglihatan pada para pemberi kerja yang menjadi mitra di industri *call-center* ini.

Perencanaan

Setelah menghentikan sementara Eureka agar bisa melakukan peralihan operasional, Nathan dan dua orang manajernya mulai mengunjungi berbagai organisasi di Singapura yang sudah pernah bekerja dengan penyandang disabilitas penglihatan. Melalui kunjungan –kunjungan inilah tim melakukan observasi terhadap berbagai upaya yang bisa menjadi solusi mereka. Termasuk menggunakan kaca pembesar layar, yang sangat efektif bagi mereka yang memiliki daya lihat rendah atau terbatas. Mereka juga mempelajari penyatuan suara terkomputerisasi (*computerized sound synthesizers*) dan alat pembaca layar. Namun kemudian tim memutuskan tidak menggunakan penyatu suara karena seringkali salah menafsirkan kata terutama dalam bahasa Tionghoa.

Tim kemudian mencari teknologi lain. Biaya perizinan untuk beberapa program tidak dapat dilaksanakan secara finansial meskipun mereka juga menemukan beberapa piranti lunak yang murah (*open-source*). Mereka menggunakan pelayanan yang dapat diakses melalui Apple maupun Microsoft dan pada akhirnya tim harus membayar biaya perizinan untuk mendapatkan piranti lunak yang juga dibutuhkan. “Microsoft sangat mendukung penyandang disabilitas penglihatan,” ungkap Nathan. “Mereka bahkan memberikan akses pada kami dalam pengembangan piranti lunak yang sangat berguna awalnya.”

Begitu Eureka mendapatkan piranti lunak yang dapat digunakan untuk menyesuaikan berbagai tingkat penglihatan, mereka lalu harus mengintegrasikannya pada *call-center*. Setelah bertemu dengan *programmer* dari Filipina pada acara konferensi regional yang memiliki kekhususan pada pemrograman *call-center*, Nathan percaya mereka bisa melakukan penyesuaian piranti lunak yang diperlukan.

Setelah melakukan beberapa eksperimen, mereka merancang beberapa tombol singkat, berdasarkan respons yang paling umum di *call-center*: tidak ada jawaban, pelanggan tidak tertarik, pelanggan tidak mau ditelpon, dan sebagainya. Secara keluruhan ada sembilan tombol singkat yang diciptakan untuk memberikan respons yang sesuai.

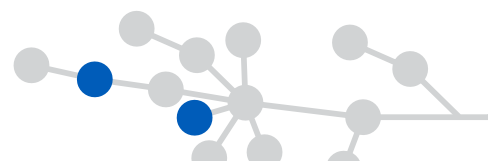
Pada bulan ketiga pengembangan para sukarelawan dengan penglihatan terbatas yang mencari pekerjaan purna waktu diundang untuk menguji sistem baru selama dua minggu. Masukan dari pekerja dicatat dan penyesuaian pun dilakukan. Termasuk merancang ulang antar muka pengguna yang lebih sederhana yang membuat penyandang disabilitas penglihatan dapat mengoperasikannya. Sam Acosta, Manajer IT Eureka, mengatakan, “Kami banyak sekali melakukan percobaan dan gagal. Benar-benar membuang waktu, saya tidak bilang itu susah, namun prosesnya lama sekali. Terkadang kami menutup mata kami dan mencoba membayangkan bagaimana mereka yang buta menggunakan sistem ini.”

Secara keseluruhan, program dan pelayanan penyesuaian termasuk di dalamnya:

- Memprogram ulang antar muka pengguna (*user interface*);
- Menggunakan *shortcuts* dan *hotkeys*;
- Mengintegrasikan pembaca layar dengan suara (*voice synthesizers*) bagi tuna netra penuh;
- Menggunakan pembesar layar dan tampilan kontras tinggi serta layar monitor selebar 22-inchi; dan
- Memungkinkan kerja dari rumah dengan pemantauan langsung (*real-time*).

Mencari dan memilih calon pekerja

Meskipun iklan lowongan kerja bagi yang bukan penyandang disabilitas terpasang di koran, ternyata ini bukanlah strategi yang tepat untuk mencari pegawai yang memiliki keterbatasan penglihatan. “Kami belum punya kebijakan tentang mempekerjakan penyandang disabilitas,” kata Charis Low, Manajer *Call-center* Eureka. Low mengunjungi beberapa organisasi di Singapura yang sudah berpengalaman bekerja dengan penyandang disabilitas penglihatan, termasuk pekerja sosial dan bahkan rumah sakit untuk mencari penyandang disabilitas yang mau bekerja. “Saya meninggalkan brosur pada semua organisasi dan pekerja sosial itu,” jelasnya. Ia juga mengundang organisasi-organisasi itu untuk datang ke kantor Eureka



dan menjelaskan kesempatan kerja di perusahaan itu kepada pegawai rumah sakit maupun pelayan kesehatan sosial yang berhubungan langsung dengan penyandang disabilitas.

Wawancara awal dilakukan melalui telepon. Low awalnya khawatir tidak bisa memahami reaksi penyandang disabilitas atas pekerjaan yang ditawarkan dan kemauan mereka mendapatkan keterampilan baru. “Kami tidak melihat orangnya; kami tidak mengetahui disabilitasnya atau bahkan usia atau kualifikasi pendidikan mereka. Kami hanya bicara dengan orang tersebut dan mendengarkan suara mereka. Kami ingin memilih pegawai yang memiliki standar yang sama dan tanpa bias.”

Wawancara kedua dilakukan secara tatap muka di kantor Eureka, untuk melihat apakah para pelamar dapat menggunakan teknologi bantuan dan seberapa mudahnya tempat kerja diakses oleh mereka. “Bila kami ingin memasang teknologi bantuan yang mungkin kami butuhkan, kami juga ingin melihat apakah itu mungkin dilakukan,” tambah Low.

Untuk mengawali operasional Eureka yang baru pada April 2009, Low pada akhirnya mempekerjakan delapan penyandang disabilitas dan 12 pegawai yang tidak memiliki disabilitas. Beberapa bekerja di kantor-kantor Eureka dan setengah di antaranya bekerja dari rumah. Saat ini hanya ada satu pekerja dengan disabilitas penglihatan yang bekerja di rumah. Low kemudian mengenang masa itu, “Yang mengejutkan, kami kira jumlah mereka yang tertarik bekerja dari rumah akan banyak, seperti mereka yang memiliki keterbatasan bergerak, namun ternyata tidak.” Sebetulnya ini tidak mengejutkan karena ternyata berdiam di rumah artinya mereka tidak bisa bersentuhan dengan masyarakat luas, dan itu yang tidak diinginkan oleh calon pegawai dengan disabilitas.

Ketika bisnis mulai menanjak, jumlah agen non-disabilitas mulai menurun sementara mereka yang memiliki disabilitas penglihatan tetap di sana, bahkan melampaui masa kerja rata-rata pekerja call-center yang hanya dua tahun. Low menjelaskan, “Mereka yang memiliki disabilitas penglihatan belajar dengan sangat cepat, melalui penggunaan tombol shortcut dan hotkey. Mereka menghasilkan jumlah panggilan lebih tinggi dibandingkan pegawai non-disabilitas yang menggunakan tetikus untuk melakukan manuver antarmuka pengguna.” Produktivitas agen yang tidak memiliki disabilitas hanya 50-70 persen dari para agen yang memiliki disabilitas dengan menggunakan tombol shortcut. Satu demi satu pegawai non-disabilitas pun berhenti dari pekerjaannya.” Hanya satu orang yang tetap bekerja sebagai call agent.”

Low menjelaskan, “Para agen yang memiliki disabilitas tepat waktu, jarang absen dan sangat bersemangat mengerjakan tugas mereka.” Dalam satu tahun, call-center Eureka hampir seluruhnya dijalankan oleh pegawai dengan disabilitas. Angka pengunduran diri (turnover) Eureka yang sebelumnya mendekati 40 persen turun drastis hingga hanya 2 persen per tahunnya.

Menjadi pusat pelatihan

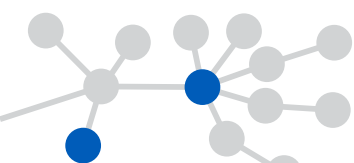
Setahun berlalunya perusahaan baru, Nathan didekati oleh Enabling Employers Network of Singapore dan diminta untuk mempertimbangkan call-center dan teknologi Eureka sebagai fasilitas pelatihan. Pemerintah mendukung inisiatif itu dengan memberikan dana hibah. Sebagai orang yang sangat berkeinginan untuk menciptakan lebih banyak lagi kesempatan bagi pekerja dengan disabilitas, tawaran itu tentu menjadi tawaran yang sulit ditolak. Pada Juli 2010, Eureka memperluas operasional mereka sebagai Pusat Pelatihan dan Integrasi.

Secara keseluruhan Eureka telah melatih 41 penyandang disabilitas sejak April 2009; 19 di antaranya berusia di bawah 30 tahun. Dari 41 orang tersebut, 25 di antaranya merupakan penyandang disabilitas penglihatan dan 13 orang dari mereka berusia di bawah 30 tahun.

Dalam kurun waktu dua tahun mendirikan kembali Eureka, “Bisnis ini jauh lebih berhasil melampaui harapan kami,” ungkap Nathan. Sebelum dilakukan perubahan, produktivitas sepuluh orang agen adalah 200 pertemuan sebulannya, rata-rata mereka melakukan 250 panggilan per hari. Sejak perubahan terjadi, agen dengan disabilitas melakukan 500 hingga 550 panggilan per harinya dan 600 hingga 800 pertemuan setiap bulannya.

Proses Pusat Pelatihan dan Integrasi:

1. Rujukan dari organisasi sukarelawan penyedia layanan kesejahteraan dan lamaran langsung diterima
2. Wawancara via telepon
3. Wawancara langsung
4. Calon potensial diikutsertakan dalam program orientasi dan penilaian tiga hari



5. Bila diterima, peserta pelatihan bisa mendaftarkan diri untuk mengikuti program ‘pemagangan’ selama enam bulan
6. Kemajuan bulanan dipantau dalam laporan.
7. Penilaian akhir dilakukan di akhir dari pelatihan enam bulan
8. Lulusannya bisa mengajukan permohonan penempatan dengan pemberi kerja yang menjadi mitra.

Pelatihan

Pemagangan di *call-centre* berlangsung selama enam bulan dan setiap angkatannya diberikan kesempatan untuk lima hingga delapan orang. Sengaja jumlah pesertanya sedikit agar dapat lebih fokus dalam pengembangan keterampilan pribadi. Awalnya angkatan baru dimulai setiap enam bulan sekali namun kini menjadi tiga bulan sekali. Low menangani perekrutan, sebagian besar pelatihan dan bahan-bahan pelatihan sendiri. Agen senior juga berkontribusi dalam memberikan dukungan terhadap para peserta pelatihan baru melalui ‘sistem sobat’.

Pelatihan Eureka memberikan:

- Uang saku saat masa pemagangan dan mensponsori biaya pelatihan
- Bantuan penempatan kerja setelah lulus
- Kesempatan mempelajari keterampilan telemarketing profesional
- Pengalaman praktik bekerja di call-center.

Eureka bahkan berencana memperluas bisnis mereka. “Kami berpikir besar ke depan, kami ingin mengikutsertakan lebih banyak lagi penyandang disabilitas. Kami ingin bisa menambah jumlah kursinya hingga 100-200 kursi. Kami awali dengan penyandang disabilitas penglihatan dan kemudian disabilitas fisik, mungkin nantinya kami juga melihat peluang bekerjasama dengan jenis disabilitas lainnya,” kata Low.

Pencapaian dan dampak

Dengan membuka kembali perusahaan mereka, Eureka menemukan berbagai strategi yang akhirnya berujung pada hasil yang positif. Mereka mendapati bahwa ternyata insentif retensi tradisional, seperti penghargaan dalam bentuk uang, pengakuan dan kenaikan pangkat, tidak terlalu menarik bagi para agen mereka yang memiliki disabilitas. Namun lebih kepada rasa memiliki, jaminan dan lingkungan kerja yang menyenangkan merupakan faktor penting pada perekrutan dan retensi. Para manajer di Eureka juga cepat memahami bahwa kehidupan sosial para pegawai mereka sangat berhubungan erat dengan kehidupan kerja mereka. Para manajer kemudian menyesuaikan lingkungan kerja agar bisa memasukkan kegiatan rekreasi pasca bekerja misalnya karaoke dan alat pemijat, makan siang bersama dan bahkan jalan-jalan ke luar negeri.

Mereka juga menganggap bahan pelatihan jauh lebih efektif bila disiapkan dalam berbagai format yang berbeda sehingga peserta pelatihan dapat memilih mana yang paling cocok untuk mereka. Contohnya naskah yang direkam, naskah dalam bentuk *soft-copy* digunakan dengan *voice synthesizer*, ukuran huruf yang diperbesar menggunakan jenis huruf arial berwarna hitam. Permainan-permainan ‘*ice breaker*’ juga ternyata bisa membuat mereka merasa santai dan percaya diri saat kegiatan belajar.

Meskipun peralatan bantuan memberikan kesempatan bagi para *telemarketer* dengan disabilitas untuk menghasilkan 100 persen lebih banyak panggilan dibandingkan dengan telemarketer yang tidak memiliki disabilitas namun dengan bantuan teknologi, masih perlu disederhanakan lagi sehingga mudah digunakan dan efektif. Dengan menyederhanakan sistemnya, Eureka telah meningkatkan efisiensi mereka baik bagi *telemarketer* yang non-disabilitas dan yang disabilitas hingga 90 persen.

Teknologi dapat mempermudah proses manual misalnya mengurangi sepuluh langkah pengoperasian menjadi hanya tiga langkah dalam proses pemutaran dengan menerapkan sistem tombol *shortcut* dan *hotkey* berbasis situs.

Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

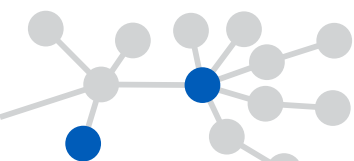
Bagi perusahaan yang tertarik mereplikasi atau menerapkan inisiatif ini, Eureka menyarankan mereka untuk memepertimbangkan beberapa poin berikut ini:



- **Dasar yang sama.** Ekspektasi pelatihan dan standar indikator kinerja utama bagi penyandang disabilitas tidak boleh lebih rendah. Pelatihan dan pemilihan harus berfokus pada memastikan manfaat produktifitas dan memenuhi KPI. Pengalaman Eureka telah menunjukkan bahwa penyandang disabilitas pada akhirnya akan belajar untuk dapat melakukan kegiatan sama dengan yang lain, memiliki tingkat produktivitas yang bahkan lebih tinggi dari yang tidak memiliki disabilitas.
- **Dorongan semangat.** Banyak penyandang disabilitas tidak memiliki pengalaman kerja. Sebagai akibatnya kadang mereka mengalami rasa percaya diri yang rendah, dan dorongan akan banyak membantu mereka. Staf manajemen diharapkan lebih pengertian akan kebutuhan dan keterbatasan penyandang disabilitas dan menyadari betapa pentingnya dorongan semangat bagi kinerja pegawai.
- **Inovasi dan adaptasi.** Disabilitas sangat beragam. Di antara mereka yang memiliki keterbatasan penglihatan, akan ada orang yang buta sama sekali, bahkan ada yang memiliki kondisi tunnel vision, sementara ada yang hanya bisa melihat huruf berukuran besar berwarna kuning dengan latar belakang hitam. Di antara mereka yang memiliki keterbatasan fisik, ada pengguna kursi roda dan yang lain hanya punya satu jari di tangan mereka. Perusahaan harus mau berinvestasi pada teknologi yang penting dalam 'membuat kondisinya' sama sehingga produktivitas penyandang disabilitas tetap terjaga.
- **Merancang agar inklusif.** Ketika mengembangkan aplikasi untuk penyandang disabilitas, sebaiknya melibatkan mereka sejak awal pada proyek apapun. Mereka akan memberikan usulan yang lebih baik dari orang lain yang hanya dapat membayangkan bagaimana rasanya berada dalam posisi mereka.
- **Desain lingkungan kantor.** Pastikan pegawai dengan disabilitas dalam kondisi aman dan nyaman. Area kerja harus aman dan dekat dengan pintu darurat. Harus ada tempat untuk bertemu dan pegawai dengan disabilitas harus dipasangkan dengan rekan yang tidak memiliki disabilitas yang ditugaskan untuk membantu mereka saat evakuasi. Kabel tidak boleh bergelantungan dari langit-langit atau berserakan di lantai. Jangan buat perubahan denah atau pengaturan furnitur tanpa memberitahukan setiap pegawai dengan disabilitas. Jangan biarkan pintu setengah terbuka. Pegawai dan manajemen harus mengetahui mengenai ruang yang dibutuhkan untuk penggunaan kursi roda.
- **Persiapkan pegawai non-disabilitas.** Perekrutan. Upayakan berbagai jalur untuk menjangkau penyandang disabilitas, misalnya organisasi pelayanan kesejahteraan, rumah sakit dan sekolah.

Kontak

Laman: www.eurekaccs.com



MARRIOTT – Menjembatani dunia sekolah dan kerja di Amerika Serikat

Pendahuluan

Selama lebih dari 20 tahun, program transisi dari sekolah ke dunia kerja Bridges telah melibatkan perusahaan untuk mendukung kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas muda. Dibuat oleh Marriott Foundation pada tahun 1989, Bridges telah memfasilitas penempatan kerja bagi lebih dari 13,000 orang penyandang disabilitas muda pada pekerjaan di sekitar 3,800 pemberi kerja di seluruh Amerika Serikat. Jalan menuju pencapaian hal ini sungguh berliku, namun banyak hikmah yang dipetik sepanjang perjalanan itu.

“Pada akhirnya, Bridges memberikan kesempatan bagi individu, baik sebagai manajer, pekerja lapangan atau penyandang disabilitas untuk mendapatkan pengalaman langsung satu sama lain. Dan perubahan itu benar terjadi begitu prasangka dan rasa takut tak beralasan menguap, dan orang mulai melihat satu sama lain sebagai orang yang memiliki banyak kesempatan.”

Mark Donovan, Wakil Kepala, The Marriott Foundation for People with Disabilities

Praktik baik

Unsur pembentuk dan praktik yang dilakukan oleh program Bridges telah mengalami perubahan selama bertahun-tahun terakhir, namun dua prinsip utama yang mendasari upaya mereka tetap sama.

- **Bridges adalah program yang didorong oleh pemberi kerja/bisnis; prioritas dan kebutuhan pemberi kerja selalu menjadi yang utama di sini.** Meskipun misi Bridges adalah untuk menumbuhkan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas muda, satu satunya cara efektif untuk melakukan hal ini adalah dengan konsisten memenuhi kebutuhan bisnis para pemberi kerja. Hubungan kerja yang tidak memenuhi kebutuhan ini hampir pasti gagal.
- **Hubungan kerja dikembangkan berdasarkan kemampuan,** bukan ketidakmampuan. Pemberi kerja tidak mempekerjakan orang atas dasar hal hal yang tidak bisa mereka lakukan; bila anak muda ingin berhasil bersaing di pasar kerja mereka harus mengedepankan kemampuan mereka—kemampuan, minat dan pengalaman.

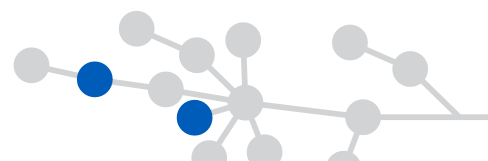
Bagaimana mengawalnya

Lebih dari 250,000 orang penyandang disabilitas muda lulus dari pendidikan khusus di Amerika Serikat setiap tahunnya, dengan sangat sedikit peluang kerja. Pada saat yang bersamaan, bisnis selalu mengatakan mencari dan menjaga pegawai berkualitas selalu menjadi tantangan yang paling besar, menjadi prioritas mereka. Menyatukan kedua belah pihak ini agar sama-sama mendapatkan keuntungan dari hubungan kerja menjadi suatu hal yang sangat menjanjikan.

Pada tahun 1989, keluarga Marriott (yang merupakan pemain besar di industri perhotelan di tingkat dunia) mendirikan Marriott Foundation for People with Disabilities (MFPD) dengan misi ‘meningkatkan kesempatan kerja bagi para penyandang disabilitas muda’. Perusahaan Marriott telah lama berhasil mempekerjakan penyandang disabilitas, dan mereka pun merasa MFPD bisa menjadi wadah bagi mereka untuk berbagi pelajaran berharga dengan komunitas pebisnis yang lebih luas sembari berkontribusi untuk masa depan penyandang disabilitas muda yang lebih cerah. Dengan menggunakan masukan dari kelompok diskusi terfokus yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan utama, keterlibatan pemimpin di berbagai bidang di seluruh negeri, dan pencarian berbagai praktik terbaik, yayasan ini mengembangkan program Bridges from School to Work sebagai kendaraan untuk menjalankan misi mereka.

Bridges memiliki asumsi bahwa penyandang disabilitas dapat menjadi pegawai dengan berbagai kemampuan namun keberhasilannya sangat didorong oleh beberapa faktor yang digambarkan di bawah ini. Setiap unsur program seperti yang saat ini dilakukan dirancang untuk menangani satu atau lebih dari beberapa faktor ini.

- Baik individu maupun pemberi kerja harus bersiap, dan berkomitmen penuh menjadikan hubungan kerja berjalan dengan baik.
- Kecocokan pekerjaan harus tepat dengan keterampilan, minat dan pengalaman pegawai dalam memenuhi kebutuhan pemberi kerja.
- Dukungan yang tepat harus tersedia, terutama pada awal hubungan kerja sehingga bisa menuai keberhasilan kelak.



Bridges pertama kali diujicobakan di Montgomery County, Maryland pada awal tahun 1990an sebelum diperluas ke pusat-pusat kota Chicago dan San Francisco tahun itu. Awalnya model Bridges menawarkan periode pengenalan jangka pendek (tiga hingga enam bulan) di mana peserta muda menerima pelatihan kesiapan kerja dan ditempatkan pada program-program pemagangan dengan harapan program pemagangan itu akan menghasilkan pekerjaan tetap. Pendekatan ini menghasilkan banyak hal yang positif dan cukup efektif untuk jangka pendek.

Namun program ini menemukan bahwa ternyata hasil jangka panjangnya tidak sepositif jangka pendek. “Ketika kami kembali untuk melihat bagaimana kondisi para mantan peserta Bridges selama satu atau dua tahun setelah mereka ditempatkan di pemagangan, kami mendapati mereka kembali pada kondisi awal mereka—menganggur,” kata Donovan. Permasalahan lain pun muncul. Pada banyak kasus, gagasan mempekerjakan penyandang disabilitas bukanlah sebuah gagasan yang populer di tempat kerja.

Takut akan hal yang tidak diketahui, dan beberapa dugaan akan persyaratan Undang-Undang Disabilitas yang baru disahkan, membuat beberapa pemberi kerja enggan melakukannya. Resistensi itupun tentu semakin diperparah dengan kondisi ekonomi yang memburuk. Selain itu banyak penyandang disabilitas muda yang terlibat di dalamnya mengalami permasalahan sosial dan ekonomi di tempat mereka tinggal. Pada banyak kasus permasalahan itu menjadi hambatan dalam mencari pekerjaan.

Dan salah satu kekhawatiran yang selalu ada adalah sumber pendanaan yang stabil dan beragam untuk mendukung operasional Bridges, terutama saat kondisi ekonomi memburuk.

Untuk mengatasi permasalahan itu, MFPD harus secara teratur mengevaluasi bagaimana mereka melakukannya, apa yang mereka lakukan dan pada akhirnya nanti menciptakan solusi yang lebih baik dan menjadikan model kegiatan itu lebih kuat.

Langkah ke depan

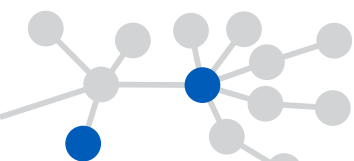
Belajar dari pengalaman, dan tantangan yang mengikutinya, program Bridges telah berubah menjadi model yang sama sekali berbeda dari model yang dikembangkan pada tahun 1990. Kini masa perkenalannya menjadi 15-24 bulan dan bukan hanya 3-6 bulan; pegawai mengembangkan penempatan yang kompetitif dan bukan pemagangan jangka pendek dengan para mitra bisnis, dan fokusnya sudah tidak lagi mengenai penempatan, namun lebih kepada apa yang mungkin terjadi setelah mereka membantu memastikan keterampilan kerja bertumbuh dan keberhasilan kerja jangka panjang tercapai. Karena bekerja dengan penyandang disabilitas muda, biasanya berusia 17-22 tahun, dan bersama pemberi kerja setempat mulai dari bisnis kecil hingga industri, Bridges memutuskan untuk mengikuti jalur paralel sehingga pada akhirnya bisa menyatukan keduanya dalam hubungan kerja yang baik.

Dengan kaum muda

Program ini seringkali mempekerjakan kaum muda melalui sistem sekolah setempat meskipun sumber lain juga digunakan untuk menjangkau anak muda yang tidak lagi bersekolah. Bridges tidak memiliki kategori tentang siapa yang mereka layani, yang berarti jenis disabilitas dan tingkat keparahannya bukan menjadi pertimbangan. Syarat utamanya adalah penyandang disabilitas hanya perlu menunjukkan komitmen yang jujur agar dapat berhasil dalam pekerjaannya.

Begitu masuk ke dalam program, pegawai Bridges akan menghabiskan waktu bersama peserta baru untuk menilai minat, keterampilan dan pengalamannya. Selain itu ada banyak pelatihan pra-pekerjaan yang ditawarkan untuk mendukung upaya pencarian kerja dan keterampilan kerja. Keterampilan ini biasanya tidak spesifik untuk satu pekerjaan tertentu, namun terdiri dari berbagai kecakapan hidup (soft skills) (dapat diandalkan, kebersihan, cara berpakaian, interaksi sosial yang tepat dan sebagainya) yang seringkali akan menjadi faktor penentu keberhasilan maupun kegagalan seseorang.

Inti dari hubungan antara program dan peserta adalah proses perencanaan pengembangan karir yang membantu anak muda mengidentifikasi tujuan kerja jangka panjang mereka, menentukan apa kelebihan dan kekurangan mereka dalam mencapai tujuan itu, dan menentukan rencana aksi jangka pendek untuk membantu mereka bisa bergerak ke depan dengan lebih baik. Dengan laporan yang dikeluarkan setiap empat bulan sekali, proses ini memberikan peta strategis yang terus berubah sehingga dapat memandu mereka melalui perjalanan kerja.



Dengan pemberi kerja

Bridges menjangkau pemberi kerja secara terus menerus, menawarkan kepada mereka bantuan yang dapat diberikan oleh program ini dalam memenuhi kebutuhan bisnis mereka. Seperti yang disebutkan sebelumnya, program ini berupaya memastikan hubungan dengan pemberi kerja menekankan pada kebutuhan bisnis dan bukan pada kedermawanan atau simpati saja. “Upaya kami menjangkau pada pemberi kerja didasarkan pada fakta bahwa kami menawarkan kepada mereka pelamar yang antusias dan yang sudah diseleksi sebelumnya yang memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan khusus yang dimiliki pemberi kerja,” ungkap Donovan.

Kemudian pegawai Bridges melanjutkan kepada upaya mencari tahu tentang apa saja persyaratan yang ditentukan oleh pemberi kerja sebanyak mungkin. Pada saat yang sama, mereka juga mencari tahu mengenai apa saja kemungkinan resistensi atau kekhawatiran yang ada di organisasi itu dari manajemen teratas hingga pengawas lapangan dan rekan kerja mereka, dan menanganinya.

Setelah pekerjaan menemui kecocokan

Hal terpenting dari proses ini adalah menemukan kesesuaian antara kebutuhan akan pekerjaan tertentu dan minat serta keterampilan dari orang yang bersangkutan. Bila cocok, hubungan kerja hampir pasti akan tumbuh dengan baik; bila tidak, mencapai keberhasilan hampir tidak mungkin terjadi. Namun berdasarkan pengalaman disabilitas orang yang bersangkutan ternyata tidak terlalu berpengaruh terhadap hasil akhirnya.

Penempatan hanyalah langkah awal. Bridges melanjutkan dukungan mereka kepada pemberi kerja dan pegawai pada masa pasca penempatan sehingga bisa membantu menanam hubungan kerja yang baik, dan mendorong pertumbuhan dan perkembangan keterampilan kerja. Tujuan utamanya adalah mengembangkan lebih banyak momentum bagi individu sehingga pekerjaan pertama mereka bisa bertumbuh menjadi jalur karir yang bisa bertahan sepanjang hidup mereka.

Kini penyalianya mengatakan, “Patricia sudah menjadi bagian penting dalam tim kami. Tak hanya caranya belajar melakukan pekerjaannya, namun yang terpenting semangat yang ia tunjukkanlah yang membedakannya dari yang lain. Peningkatan yang Patricia tunjukkan sebagai individu dan anggota tim sangat luar biasa.” Sebagai hasilnya, Patricia kini menjadi pegawai yang sangat berharga, purna waktu, dan menerima gaji yang bagus dan mendapatkan tunjangan penuh.

Kotak 7. Cerita tentang Patricia: Ya, aku bisa!

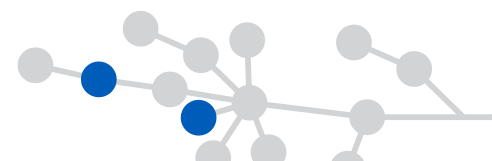
“Dulu teman sekelasku selalu mengataiku bodoh. Aku tahu aku tidak bodoh,” kata Patricia. Sepanjang hidupnya, Patricia selalu mendengar orang mengatakan kepadanya, “Kamu tidak bisa melakukannya.” Dan sepanjang hidupnya juga ia selalu menjawab, “Ya, aku bisa!”

Ibunya juga mengatakan sejak awal di luar dari keterbatasan kognitifnya, keinginan kuat Patricia yang pada akhirnya membawa Patricia melampaui harapan orang banyak. Ketika Patricia mendaftarkan diri untuk mengikuti program Bridges pada tahun 2010, ia sudah pernah melakukan beberapa pekerjaan sebagai sukarelawan di masyarakat, namun ia sangat ingin melakukan pekerjaan ‘sesungguhnya’. Tentu ada yang masih berkomentar, “Kamu tidak bisa melakukan itu,” namun yang berkata begitu tidak mengenal Patricia.

Setelah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan kesempatannya mencari pekerjaan dan kemampuannya,

Patricia dipekerjakan untuk melakukan pekerjaan paruh waktu pada sebuah dapur di rumah jompo. Awalnya ia merasa tuntutan pekerjaan ‘sesungguhnya’ ini sangat melelahkan. Ia mengalami kesulitan mempelajari tugas barunya dan menyeimbangkan kehidupan pribadi dan tanggung jawab pekerjaan.

Meskipun demikian hanya dalam waktu beberapa minggu saja, Patricia mulai menunjukkan prestasi yang besar. Kerja keras dan keinginannya yang kuat berbuah hasil dalam waktu singkat dan sebagai hasilnya ia bahkan diberikan tanggung jawab dan porsi kerja yang lebih. Namun ia sangat menunjukkan kemampuannya saat ia berinteraksi dengan para penghuni rumah jompo, di mana banyak di antara mereka dalam kondisi pikun.



Bagaimana Program Bridges menunjukkan giginya: Pemberi kerja skala besar

UPS mempekerjakan kandidat Bridges untuk membantu mereka memindahkan paket

Hubungan program dengan fasilitas yang setiap harinya menangani 100,000 paket sangat baik menurut penyelia Personalia Byron Bravo. “Kami selalu berhasil bekerja dengan para pegawai yang direkrut dari Bridges,” katanya.

Ini semua berawal dengan staf Bridges merujuk beberapa orang kandidat yang sudah diseleksi kepada UPS untuk diwawancarai dan menempati beberapa posisi yang kosong. Bila cocok mereka akan bergabung dengan tim itu. Semua pegawai baru menghabiskan waktu selama satu minggu di ruang kelas UPS untuk mempelajari pekerjaan itu dan mendapatkan satu orang pembimbing. Begitu mereka bekerja, staf Bridges terus memantau kondisi dan menawarkan dukungannya untuk menjamin keberhasilan dan pertumbuhan jangka panjang.

Bagi beberapa pekerja, pekerjaan ini hanyalah pekerjaan paruh waktu dan pengalaman kerja yang bagus, namun bagi banyak pekerja lainnya ini menjadi karir.

Contohnya Sal Suarez, ia mulai bekerja untuk UPS lebih dari 15 tahun yang lalu. Sal tumbuh di daerah yang rawan narkoba dan gangster di East Los Angeles dan mengalami banyak kesulitan di sekolah karena memiliki disabilitas intelektual. Menyadari bahwa Bridges dan UPS merupakan cara untuk mendapatkan hidup yang lebih baik, Sal mulai mengikuti program Bridges sebagai tenaga bongkar muat paruh waktu. Namun dengan upaya yang luar biasa (disabilitas intelektualitasnya tetap menjadi satu tantangan) dan dukungan dari Bridges maupun pemberi kerjanya, Sal mampu menduduki posisi dan tanggung jawab baru.

Kini Sal menikmati posisi tetap dan memiliki gaji yang baik sebagai seorang supir dan menjadi bagian dari komite keselamatan, memberi pelatihan tentang keselamatan di tempat kerja. Selain itu ia kini menikah dan memiliki tiga orang anak. Menurut Sal, kemitraan UPS dan Bridges berhasil karena keduanya ‘berkomitmen untuk mencapai keberhasilan’.

Kotak 8. Bridges dalam angka

Data demografi peserta

Jenis Kelamin

- 57 persen laki-laki
- 43 persen perempuan

Etnis

- 64 persen Afrika Amerika
- 25 persen Hispanik
- 7 persen Kaukasian
- 4 persen sisanya

Jenis disabilitas

- 67 persen Disabilitas pembelajaran khusus
- 9 persen Disabilitas tumbuh kembang/ intelektual
- 8 persen Disabilitas emosional/perilaku
- 8% disabilitas indera
- 3% disabilitas ortopedi
- 5% lainnya

Sumber: MFPD

Bagaimana Program Bridges menunjukkan giginya: bisnis skala kecil

Pemasok karton menyambut baik penyandang disabilitas muda

Union Packaging LLC, yang terletak di pinggir Philadelphia, Pennsylvania, merupakan perusahaan kecil yang memproduksi kemasan makanan terbuat dari kertas ramah lingkungan dan menunjukkan komitmen kuat dalam membantu masyarakat dan keberagaman di tempat kerja. Mereka memulai kemitraan dengan Bridges beberapa tahun lalu dan sejak itu mempekerjakan, melatih dan menempatkan lebih dari 24 kaum muda melalui program ini. Saat ini tujuh orang muda dari Bridges dipekerjakan dari 95 orang pegawai di sana.

“Dengan banyaknya pelanggan baru, bisnis kami semakin bertumbuh,” kata Michael Pearson, CEO dan Presiden. “Seiring dengan pertumbuhan bisnis kami akan selalu ada kebutuhan menambah jumlah sumber daya manusia. Program Bridges akan kami gunakan untuk mencari pegawai-pegawai baru ini.”

Yang menarik, hubungan yang semakin bertumbuh dari komitmen sosial perusahaan bertahan karena keuntungan bisnis yang didatangkan. “Pegawai baru yang kami pekerjakan melalui Bridges adalah pegawai-pegawai yang sangat berdedikasi dan membantu kami dalam menstabilkan tingkat pengunduran diri pegawai pada posisi pemula.” Kata Pearsons, “Beberapa di antaranya pindah ke pekerjaan lain yang memiliki gaji lebih tinggi. Kami adalah titik awal bagi mereka. Tak diragukan lagi, ini adalah program yang baik. Program ini membantu kami menjaga laba. Program ini juga membantu kami berbuat baik untuk masyarakat. Bridges adalah sebuah organisasi yang solid yang sudah ada sejak lama dan mereka tahu betul apa yang mereka kerjakan.”

Prestasi dan Dampak

Lebih dari 20 tahun sejak program percontohan Bridges dimulai, program ini telah bertumbuh dengan sangat signifikan. Kini program ini berjalan di Atlanta, Baltimore, Chicago, Dallas, Los Angeles, Montgomery County (MD), Oakland, Philadelphia, San Francisco dan Washington DC. Tiap tahunnya, Bridges melayani sekitar 1.000 orang penyandang disabilitas muda, bekerja dengan lebih dari 350 pemberi kerja di berbagai sektor ekonomi dan bekerjasama dengan ratusan mitra yang berbeda, termasuk pengembangan tempat kerja, lembaga rehabilitasi kerja dan sekolah-sekolah menengah.

Sejak 1990, program ini telah memberikan pelayanan bagi lebih dari 18.000 orang penyandang disabilitas muda, menempatkan lebih dari 13.000 orang bekerja di hampir 4.000 pemberi kerja. Seiring dengan berkembangnya program, fokusnya sekarang lebih kepada

retensi dan pertumbuhan keterampilan kerja jangka panjang dan ternyata faktor-faktor itu dengan bantuan yang tepat memberikan pengaruh yang sangat positif.

Data awal yang didapat dari kemitraan penelitian dengan Social Security Administration menunjukkan bahwa anak muda yang mendapatkan pekerjaan melalui Bridges, bekerja lebih sering, mendapatkan penghasilan lebih besar, dan sedikit menerima dana bantuan Jaminan Sosial/tunjangan asuransi disabilitas jaminan sosial pada tahun-tahun setelah mereka selesai mengikuti program dibandingkan rekan-rekan mereka yang tidak terlibat.

Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

Bridges menawarkan model yang terbukti berhasil dan efektif dalam membantu penyandang disabilitas masuk ke dalam dunia kerja. Indikasinya adalah begitu mereka dipekerjakan, kemungkinan mereka berhasil di dunia kerja semakin meningkat. Program ini tidak serta merta berarti perusahaan tertarik mengembangkan inisiatif mereka sendiri untuk mempekerjakan lebih banyak lagi penyandang disabilitas. Namun para pimpinan MFPD menawarkan beberapa saran yang didapat dari pengalaman mereka dengan Bridges yang mungkin berguna bagi perusahaan lain dalam melakukan inisiatif serupa.

- **Mulailah dengan kegiatan yang sederhana dan lakukan segala daya dan upaya dalam memastikan upaya-upaya awal ini berhasil.** Mengembangkan inisiatif yang sederhana menjadi program yang besar membutuhkan dasar yang kuat agar bisa melibatkan dan meyakinkan mereka yang awalnya mungkin memiliki keraguan. Keberhasilan itu dihasilkan oleh dasar yang kuat itu. Begitu ini bergulir, maka cakupannya bisa diperluas lagi, upayanya diperluas dan tantangan yang lebih besar dapat diambil. Perluasan semacam ini ada kalanya menimbulkan 'kegagalan', namun bila proyek ini sudah memiliki kredibilitas, kemunduran kecil tidak akan menjadi masalah. Namun bila upaya ini sudah gagal sejak awal, maka reaksinya akan, "Kegiatan ini buruk sekali, kita sudahi saja!"
- **Pastikan semua upaya memenuhi kebutuhan bisnis dari pemberi kerja.** Bila tidak maka akan memposisikan hubungan kerja yang ada selama ini pada posisi yang berisiko gagal sejak awal.
- **Fokuslah pada apa yang bisa mereka lakukan, bukan keterbatasan mereka.** Ini penting sekali. Pemberi kerja ingin mempekerjakan mereka yang bisa menunjukkan kinerja baik dan memenuhi kebutuhan yang akan membantu mereka mencapai tujuan bisnis mereka. Disabilitas bukan isu yang penting dan ketika pekerjaannya cocok, maka disabilitas tidak ada hubungannya sama sekali.
- **Saat menjual program semacam ini, jangan janjikan sesuatu yang tidak bisa Anda penuhi, karena hanya akan berakhir pada kekecewaan dan ketidakbahagiaan.** Bridges tidak menjanjikan penyandang disabilitas muda jauh lebih baik dari pegawai lainnya. Namun mereka menegaskan bahwa bila kemampuan dan minat mereka cocok dengan kebutuhan pekerjaan, maka mereka akan dapat membantu perusahaan memenuhi tujuan bisnis mereka.

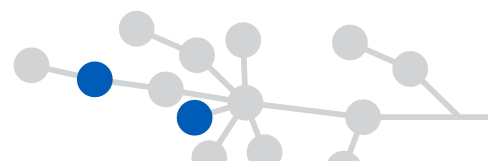
Langkah ke depan

Meskipun membantu 1.000 orang penyandang disabilitas muda merupakan sebuah pencapaian luar biasa, dan mendatangkan perubahan bagi mereka yang mengikutinya, angka tersebut masih relatif kecil jika dibandingkan dengan lebih dari setengah juta penyandang disabilitas muda lulus sekolah luar biasa di Amerika Serikat setiap tahunnya. Mendekati perayaan ulang tahun mereka yang ke-25, Bridges kini mencari cara untuk memperluas jangkauan program mereka dalam sumber daya yang masih mereka tanggung. Eksplorasi itu terwujud dalam berbagai bentuk termasuk bermitra dengan negara-negara bagian untuk melakukan program yang kini mungkin tidak berjalan dan menawarkan saran kepada komunitas yang ingin melakukan upaya serupa.

Bridges secara teratur menawarkan programnya kepada khalayak di seluruh Amerika Serikat dan terkadang dunia. Mereka menyambut baik undangan untuk berpartisipasi dalam konferensi dan forum untuk menangani isu ketenagakerjaan penyandang disabilitas. Staf program Bridges akan menanti memberikan dukungan terhadap upaya organisasi lain yang tertarik melakukan sesuatu untuk isu penting ini..

Kontak

Laman Bridges: www.bridgestowork.org



MPHASIS – kebijakan inklusi penyandang disabilitas muda yang ambisius di India

Pendahuluan

Ketika Mphasis tidak bisa menemukan jumlah calon yang memiliki kualifikasi untuk pekerjaan yang ingin mereka isi dengan penyandang disabilitas, perusahaan ini memutuskan untuk menysar hambatan pendidikan yang menjauhkan penyandang disabilitas muda di India dalam bersaing di pasar kerja negara itu. Mphasis menyadari bila perusahaan ini ataupun perusahaan manapun ingin memiliki kumpulan anak muda yang memiliki kompetensi dan potensi ketenagakerjaan, maka mereka harus menjadi bagian dari proses yang melatih mereka.

Mphasis adalah sebuah perusahaan pelayanan jasa teknologi informasi (IT) yang berpusat di Bangalore, India dan telah bermitra dengan berbagai organisasi untuk memberikan pendidikan dan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas muda sejak tahun 2008. Pada pertengahan tahun 2013, Mphasis memberikan dukungan pelatihan bagi 225 penyandang disabilitas muda dan mempekerjakan 176 di antaranya. Dengan jumlah sumber daya manusia sebanyak 37,000, organisasi ini melaporkan lebih dari 0,8 persen dari pegawai mereka memiliki disabilitas.

Perusahaan itu didirikan pada tahun 2000 sebagai hasil penyatuan antara perusahaan konsultan berbasis di Amerika Serikat dan perusahaan pelayanan jasa IT di India. Pada tahun 2008, Hewlett-Packard menjadi pemilik saham mayoritas. Mphasis menyediakan teknologi infrastruktur dan pelayanan alih daya aplikasi serta pengembangan, integrasi dan pengelolaan aplikasi dan pelayanan bantuan.

Mphasis berada di peringkat ke tujuh perusahaan teknologi informasi pada peringkat 500 terbesar Fortune India dan saat ini memiliki 37 kantor di 21 negara. Saat ini, perusahaan ini lebih fokus pada praktik inklusi bagi penyandang disabilitas di India karena sebagian besar sumber daya manusia mereka berada di negara ini. Dari beberapa inisiatif dan kemitraan yang mereka jalin, Mphasis bekerjasama dengan Indian Institute of Management di Bangalore untuk mendaftarkan siswa-siswa yang memiliki kualifikasi dan memiliki disabilitas.

Mphasis menggunakan program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) mereka untuk memperkaya pelayanan yang mereka berikan seraya di saat yang sama membantu penyandang disabilitas muda untuk menyelesaikan sekolah mereka, mendapatkan penempatan kerja di berbagai lembaga pendidikan yang bagus dan setelah itu memungkinkan mereka bersaing di pasar kerja.

Praktik baik

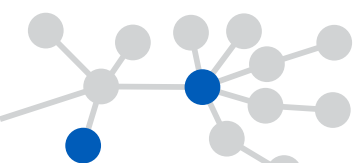
Melalui penargetan dan inklusi terfokus, Mphasis membantu penyandang disabilitas muda mendapatkan penempatan di lembaga-lembaga pendidikan tinggi dan setelah itu mendapatkan pekerjaan. .

Bagaimana mengawalinya

Pada tahun 2007 hanya sedikit perusahaan di India yang terbuka terhadap inklusi seperti Mphasis. Pemimpin di tingkat atas meyakini bahwa setiap orang memiliki berbagai bakat dan kompetensi. Selain itu pada survei tenaga kerja, sebagian besar dari 8.00 pegawai mereka mengatakan ingin agar perusahaan mengambil langkah lebih lanjut dibandingkan hanya sekedar kegiatan kedermawanan dan benar-benar mempekerjakan penyandang disabilitas. Organisasi ini kemudian mempekerjakan ahli disabilitas Meenu Bhambhani, yang pernah bekerja di Bank Dunia dan memiliki pengalaman melakukan advokasi untuk memimpin program CSR dan membantu perusahaan ini mengembangkan kebijakan inklusif mereka.

Namun, Mphasis dihadapkan pada kenyataan yang sangat mengejutkan.

Saat perekrutan untuk mengisi 100 posisi insinyur piranti lunak dan 200 posisi administrasi, yang memang fokusnya adalah mencari penyandang disabilitas, hanya sepuluh orang pelamar dengan disabilitas yang diwawancarai dari semua kandidat yang memiliki keterampilan teknis untuk menempati posisi teknis dan hanya satu yang memenuhi syarat. Untuk posisi administrasi, hanya tujuh dari 57 pelamar yang benar-benar memenuhi



syarat. Mereka yang tidak memenuhi syarat memiliki keterampilan komunikasi, analisis dan pemahaman yang sangat lemah, yang menjadi syarat utama untuk pekerjaan ini.

Mphasis menyadari ada yang perlu dilakukan sehingga penyandang disabilitas muda bisa mengembangkan potensi kerja mereka.

Bhambhani mengatakan perekrutan langsung yang mereka lakukan adalah sebuah “pengalaman berharga”. Ia mengetahui bahwa kurang dari 2 persen penyandang disabilitas menyelesaikan pendidikan di India dan kurang dari 1 persen di antaranya bekerja. Bhambhani ingin ada sebuah kebijakan perusahaan yang berjanji menyediakan kesempatan kerja yang setara, aksesibilitas dan penyesuaian yang sewajarnya. Meskipun direktur sumber daya manusia menginginkan 5 persen dari pegawainya adalah penyandang disabilitas, ia khawatir tidak bisa memberikan kebijakan yang diinginkan Bhambhani. Pendekatan yang ia lakukan pertama-tama adalah membawa lebih banyak penyandang disabilitas dan mereka yang akan meminta perusahaan membuat kebijakan kesempatan kerja yang setara dan berbagai penyesuaian.

Membuat pelamar pekerjaan menjadi orang yang dapat dipekerjakan dan memperluas jumlah lulusan

Bhambhani kemudian mengingat pada titik itulah tantangan yang dihadapi di mana Mphasis dapat menemukan angkatan kerja dengan disabilitas yang memiliki keterampilan. “Jumlah penyandang disabilitas yang tidak lulus sekolah jauh lebih banyak, yang tidak siap kerja namun dapat dilatih agar siap kerja. Kami kemudian berpikir kami bisa mencermati hambatan apa yang menghalangi mereka meningkatkan keterampilan mereka, sehingga mereka tidak siap kerja,” ungkapnya.

Setelah itu mereka mulai melakukan pelatihan percontohan tiga bulan di Bangalore untuk menjadikan para pelamar yang terlibat kegiatan perekrutan langsung siap bekerja di bidang administrasi. Percontohan itu kemudian berlanjut menjadi beberapa pelatihan serupa di kota-kota yang lebih kecil pada program yang kini dikenal sebagai Project Communicate. Namun tak lama kemudian para pelatih pun mulai kehabisan peserta pelatihan yang potensial. “Kami ingin melatih lebih banyak lagi calon namun jumlah mereka terus berkurang. Kami tidak bisa menemukan calon pekerja lagi karena angka putus sekolah anak-anak dengan disabilitas sangat tinggi,” ingat Bhambhani.

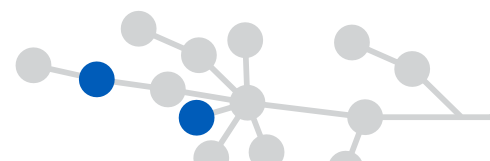
Kemudian proyek lain pun muncul, sebagian besar untuk menunjukkan kepada pemerintah apa yang bisa dilakukan untuk membantu penyandang disabilitas muda. Sebuah program percontohan yang diberi nama Sekolah Untukku (Nanagu Shale) dibuat untuk membantu anak-anak dengan disabilitas beralih dari pendidikan terpisah ke pendidikan yang inklusif dengan bantuan penyesuaian yang sewajarnya, dan membantu mereka berintegrasi dengan masyarakat luas. Selama empat tahun terakhir, program telah meningkatkan jumlah anak disabilitas yang putus sekolah mendaftarkan diri ke sekolah biasa dan mendirikan pusat persiapan kerja yang membantu penyandang disabilitas muda melakukan peralihan dari pendidikan yang dilakukan di rumah ke sekolah biasa.

Untuk membantu siswa yang lulus SMA beralih ke lembaga pendidikan tinggi, Bhambhani mengingat kembali pengalamannya di Amerika Serikat ketika ia meraih gelar master dan PhD dalam bidang disabilitas dan pengembangan manusia, dengan kekhususan pada kebijakan sosial. Sebagai seseorang yang memiliki keterbatasan fisik, ia mendapatkan banyak manfaat dari kantor Pelayanan Disabilitas Siswa di sekolahnya, yang memfasilitasi partisipasi penuh siswa dengan disabilitas dalam kehidupan kampus dengan melakukan penyesuaian yang sewajarnya dan dukungan akademis.

“Saya menyadari sistem dukungan itu membawa banyak perubahan pada kehidupan siswa penyandang disabilitas,” katanya. Di India, ia tidak mendapatkan bantuan seperti itu. Bekerjasama dengan Indian Institute of Management di Bangalore, Mphasis membantu terbentuknya pusat bantuan berbasis kampus di negara itu, Kantor Pelayanan Disabilitas.

Langkah ke depan

Mphasis menggunakan dana CSR mereka dan bermitra dengan LSM untuk bekerja dengan pelamar yang sebelumnya dianggap tidak layak dipekerjakan dan melatih mereka keterampilan yang dibutuhkan perusahaan itu. Awalnya mereka bekerjasama dengan Diversity and Equal Opportunity Centre, sebuah LSM di India yang mendorong kesempatan yang sama bagi penyandang disabilitas dan orang lainnya, dan juga dengan Bangalore Association of People with Disabilities.



Merintis pelatihan pekerjaan

Proyek percontohan itu mulai tahun 2008 dan mengikutsertakan 22 peserta yang sebelumnya pernah melamar untuk posisi administrasi. Sebagian besar peserta merupakan penyandang disabilitas ortopedi. Selama tiga bulan, para peserta mengikuti serangkaian pelatihan bahasa Inggris dan komputer yang akan mempersiapkan mereka untuk bekerja di lingkungan kantor maupun pelatihan teknis tentang piranti keras, piranti lunak komputer, jaringan dan penyelesaian masalah dasar sehingga mereka layak dipekerjakan melalui penggunaan alih daya proses bisnis dan proses teknologi informasi nirsuara.

Pelatihan keterampilan berfokus pada keterampilan mengetik di komputer, membaca dalam bahasa Inggris, kemampuan pemahaman dan analisis. Tim pelatihan dan perekrutan Mphasis menghabiskan minggu pertama pelatihan mereka memastikan mengenai kualitas dan ekspektasi. Setelah itu salah satu anggota tim akan kembali seminggu sekali dan kemudian setiap sepuluh hari sekali. Saat tengah semester, tim perekrutan Mphasis menilai kandidat dan meningkatkan intensitas pelatihan untuk aspek-aspek yang lemah. Setelah menyelesaikan pelatihan, Mphasis memprioritaskan pemilihan peserta dan merekrut 17 peserta pelatihan. Lima peserta pelatihan lain mendapatkan pekerjaan di perusahaan lain melalui bantuan penempatan pekerjaan dari Diversity and Equal Opportunity Centre.

Pelatihan Bahasa Inggris bagi siswa tuli

Banyak penyandang disabilitas pendengaran tidak bisa mendapatkan pekerjaan karena kurang lancar berbahasa Inggris. Akhirnya Mphasis bermitra dengan Noida Deaf Society untuk mendidik para tuli muda dan melatih mereka bahasa Inggris dan keterampilan teknis yang akan membuat mereka memiliki kesempatan kerja yang lebih banyak. Hingga tahun 2012, Mphasis mendukung pelatihan bahasa Inggris bagi 250 orang tuli muda. Dari mereka, 27 di antaranya mendapatkan pekerjaan permanen di perusahaan, sementara yang lain mendapatkan pekerjaan di perusahaan dan bisnis lain di dalam kota maupun sekitar Delhi.

Project Communicate

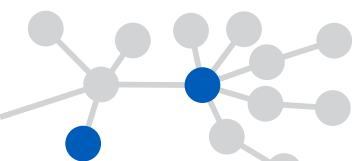
Karena hanya sedikit sekali jumlah anak-anak penyandang disabilitas yang lulus SMA, yang menjadi persyaratan utama untuk sebagian besar pekerjaan di Mphasis, tidak butuh banyak pelatihan sebelum pasarnya menjadi sangat besar di Bangalore. Tahap pertama Project Communicate diakhiri dengan program pelatihan bagi pelatih selama satu minggu yang bertujuan untuk memperkuat kapasitas LSM yang bekerja di bidang pelatihan dan pekerjaan bagi penyandang disabilitas. Setelah program ini, pada tahun 2009, Mphasis Menawarkan bantuan LSM yang mau mengelola pelatihan di tiga kota yang lumayan besar di mana organisasi ini menjalankan call-center mereka. “Kami pikir kami akan dapat mengakses sumber daya manusia yang memiliki keterampilan bila kami melakukan investasi di kota-kota itu,” jelas Bhambhani. Penempatan dilakukan di kota manapun pelatihan diselenggarakan karena pelatihan diberikan dengan menggunakan bahasa setempat—*call-center* menggunakan sistem berbasis suara yang bergantung pada bahasa setempat.

Mphasis kemudian bermitra dengan EnAble India untuk meluncurkan tahap kedua Project Communicate. EnAble India merupakan LSM India yang bekerja menuju penempatan penyandang disabilitas pada sektor korporasi. Kerjasama ini memungkinkan dijalkannya Project Communicate, program pelatihan pra pekerjaan yang menasar penyandang disabilitas dari daerah pedesaan yang memiliki pendidikan sekolah menengah. Sejumlah 31 pelatih dari sepuluh kota yang berbeda dilatih.

Membantu disabilitas pada lembaga pendidikan tinggi papan atas: Kantor Pelayanan Disabilitas

Ketika hanya satu dari sepuluh kandidat yang melamar posisi teknisi terampil memenuhi syarat saat perekrutan langsung, Mphasis menyadari kualitas pendidikan teknik bagi banyak siswa di India sangatlah lemah, di mana hanya setengah dari lulusannya layak bekerja. Mphasis kemudian berencana membantu para lulusan sekolah yang memiliki disabilitas mencari pekerjaan di lembaga yang berkualitas. Pada 2009, lembaga jarang menerima orang yang memiliki disabilitas parah misalnya buta atau tuli, apalagi menyediakan penyesuaian bagi penyandang disabilitas fisik (program itu diluncurkan pada 2010).

Mphasis bekerjasama dengan Indian Institute of Management, Bangalore (IIMB), salah satu sekolah bisnis terkenal di India untuk mendirikan Kantor Pelayanan Disabilitas (Office of



Disability Services/ODS). Dalam waktu singkat ODS menciptakan lingkungan akademis yang inklusif untuk mendukung siswa dengan disabilitas.

Pendekatan kepada Indian Institute of Management Bangalore (IIMB)

Dengan jumlah siswa 420 orang, IIMB setiap tahunnya menerima 12 penyandang disabilitas (sejalan dengan kuota yang disyaratkan oleh pemerintah). “Kami menerima siswa namun kami tidak memiliki kebijakan formal untuk membantu mereka,” jelas Rajluzmi Muthy, seorang Professor dan kepala fakultas Komite Disabilitas. “Kami bahkan tidak paham apa yang dimaksud dengan memberikan mereka akses.” Murthy masih ingat bagaimana siswa sering meminta bantuan, misalnya siswa yang memiliki keterbatasan penglihatan berkali-kali meminta salinan presentasi sebelum kelas dimulai, untuk melihatnya dari laptopnya karena ia tidak bisa melihat ketika ditampilkan di kelas. Meskipun hanya sedikit anggota fakultas yang menganggap siswa yang demikian “banyak maunya”, yang lain merasakan situasi “tidak tepat”. “Kita yang harusnya menyediakan untuknya,” mereka pun menyadari. Direktur kampus pun menyetujui. “Begitu lembaga memutuskan untuk melakukannya, begitu direktur setuju, maka ini menjadi sesuatu yang ingin kami lakukan,” jelas Murthy, “Komite dibentuk dan muncul dengan kebijakan.” Selain itu, siswa juga diajak berdiskusi dan dimintai pendapatnya tentang penyesuaian apa yang mereka perlukan.

Mphasis menyediakan dana untuk mendirikan ODS dan mendanai penggunaan alat bantuan dan penyesuaian lainnya, bahkan kursi roda dengan motor penggerak (yang dibeli menggunakan dana IIMB), untuk menunjukkan apa yang bisa dilakukan untuk memungkinkin para penyandang disabilitas berkesempatan untuk mengikuti pendidikan pasca sarjana manajemen. IIMB kini mendanai bantuannya, namun menurut Murthy, bantuan itu “tidak membutuhkan dana banyak”.

Kotak 9. Siswa dengan keterbatasan penglihatan yang dapat melihat kesempatan yang berharga di IIMB

Vineet Saraiwala, 22 tahun, duduk di tahun pertamanya di IIMB, kini sedang menyelesaikan pendidikan pasca sarjana di bidang manajemen. Penglihatannya menurun hingga 20 persen karena retinitis pigmentosa, suatu penyakit keturunan yang secara perlahan menghancurkan penglihatannya. Ujian masuk IIMB dikenal sebagai salah satu ujian yang paling susah di India, Vineet belajar bersama tiga ibu rumah tangga sukarelawan melalui Skype, masing-masing bekerja selama dua jam selama empat bulan untuk menjelaskan tabel, grafik, data kuantitatif dan keterampilan verbal yang akan diuji.

“Saat saya pergi ke IIMB, di sana ada sukarelawan yang membantu saya untuk bergerak di sekitar kampus, namun orangtua saya yang melakukan itu semua. Ibu saya berada di sana selama tujuh hari. Orang-orang di sini sangat peduli pada kami, seperti layaknya orangtua. Kami tidak tahu nama mereka dan tanpa meminta mereka akan membantu kami. Lihatlah kondisi kampus, awali dengan infrastruktur. Ada jalur yang bisa Anda ambil. Lembaga lain tidak dapat semudah ini diakses. Para profesor juga sangat peka dengan kebutuhan kami. Menyediakan bahan dalam bentuk soft-copy merupakan satu permasalahan karena

bila kita mendapatkannya tepat waktu, maka kita dianggap sama dengan siswa lainnya. Saya dengar dari banyak orang di lembaga lain profesor mereka tidak seramah itu. Sementara untuk keperluan kami, profesor kami bahkan mau memindai seluruh buku. Satu orang ditugaskan khusus untuk melakukan pemindaian. Ada satu orang yang mengetik untuk kami. Mereka menulis dengan sangat indah menjelaskannya secara visual misalnya untuk sumbu x dan y. Hal semacam itu tidak ada di lembaga lain. Mereka yang memiliki keterbatasan penglihatan hanya sedikit yang melanjutkan pendidikan tinggi, apalagi di lembaga-lembaga pendidikan papan atas seperti IIMS. Anda tidak bisa mengatakan mereka tidak punya potensi karena mereka sebetulnya hanya tidak memiliki peluang. IIM Bangalore merupakan tempat terbaik bagi penyandang disabilitas, bahkan mungkin satu-satunya lembaga. Saya menerima banyak tawaran, namun saya memilih Bangalore karena lingkungannya. Satu hal, IIMB adalah satu-satunya lembaga yang memberikan jaminan tertulis untuk menyediakan fasilitas lain yang kami butuhkan. Memiliki kebijakan tertulis membuat anda lebih merasa aman. Tidak ada lembaga lain yang memberikan jaminan tertulis sebelumnya.”

Ketua pertama dari Komite Disabilitas membuat kebijakan dan memaparkannya ke hadapan fakultas yang menganggap kebijakan itu sangat masuk akal. Pelaksanaannya menurut Murthy lancar sekali. Dalam kurun waktu tiga tahun sejak bantuan diberikan, sekolah ini telah menerima pendaftaran kandidat yang memiliki disabilitas yang lebih parah di mana pada 2013 berjumlah enam orang.

Kebijakan yang diadopsi oleh IIMB menjanjikan akses yang setara dan penyesuaian yang sewajarnya bagi siapapun yang membutuhkan. Ini adalah sesuatu yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Kebijakannya sendiri cukup menarik para siswa (Lihat kotak 10). IIMB kemudian membuat sebuah rencana untuk melaksanakan kebijakan yang dibuka dengan mukadimah: “IIMB ingin menjunjung tinggi kewajibannya dalam memberikan dukungan



kepada siswa yang memiliki disabilitas. Kami menyadari bahwa program pasca sarjana, dan program akademik durasi panjang yang ditawarkan oleh lembaga, sangat membutuhkan kecakapan intelektual, fisik dan emosi. Karenanya kami ingin terus memberikan bantuan bagi siswa dengan disabilitas sehingga mereka dapat berpartisipasi dalam program pasca sarjana [atau program lainnya] semaksimal mungkin.”

Prestasi dan dampak

Selain mencapai inklusif terhadap penyandang disabilitas muda lebih besar dari sasaran yang telah ditetapkan seperti yang disebutkan sebelumnya, Mphasis telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dan menjadi contoh dari upaya mempekerjakan penyandang disabilitas.

Komitmen perusahaan untuk mempekerjakan penyandang disabilitas menghasilkan peningkatan sebanyak enam kali lipat dari jumlah penyandang disabilitas yang dipekerjakan di kantor-kantor mereka. Dari tahun 2007-2010 sejumlah penyandang disabilitas di perusahaan bertambah dari 56 menjadi 350. Menurut Bhambhani, “Saat ini, banyak sekali perusahaan yang ingin mempekerjakan penyandang disabilitas dan seperti mereka mengikuti model kami yang bekerjasama dengan LSM dan melatih penyandang disabilitas keterampilan yang dibutuhkan oleh industri.”

Dampak pada IIMB

Rajluxmi Murthy yang mengepalai Komite Disabilitas IIMB mengatakan: “Saya bisa melihat perubahan itu, kami menerima siswa yang memiliki kondisi disabilitas yang lebih parah, misalnya yang tidak bisa melihat sama sekali, keterbatasan pendengaran, distropi otot dan cerebral palsy. Kami juga punya dua orang siswa yang ibu-ibunya ikut bersama mereka untuk memberikan bantuan dan kami juga memberikan penyesuaian yang tepat. Siswa lain kehilangan pendengarannya sama sekali dan juga tidak bisa bicara. Siswa lain memiliki permasalahan dengan ototnya yang membuat ia mengalami tremor. Siswa yang kini mendaftar akan mengalami banyak perubahan dibanding sebelumnya.”

Untuk lebih meningkatkan inklusi dan aksesibilitas di Kampus, Komite Disabilitas mempekerjakan organisasi independen untuk mengaudit pelayanannya. Satu anggota tim yang memiliki disabilitas penglihatan dan yang memiliki keterbatasan fisik berkeliling kampus untuk melihat kemudahan bergerak dan berbicara dengan siswa dan fakultas. Mereka kemudian mengusulkan untuk dipasangnya tanda-tanda dan pencahayaan. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana kampus bisa ditingkatkan kualitasnya. Studi melakukan audit akses disabilitas yang mengukur kualitas fasilitas berdasarkan standard aksesibilitas nasional dan penilaian inklusi disabilitas, di mana mereka meninjau prosesnya, metode pengajaran dan komunikasi yang ditujukan untuk mengikutsertakan penyandang disabilitas dalam akademik dan kegiatan sosial.

Posisi proaktif yang menggambarkan kesimpulan auditor: ada komitmen kuat untuk melakukan inklusi di kampus, yang secara keseluruhan dapat diakses. Menurut Rashi Shashaank, salah satu pendiri v-shesh, yang membantu mereka dengan disabilitas pendengaran dan penglihatan menyiapkan dan mencarikan pekerjaan serta melakukan audit tempat kerja korporasi, “Luar biasa sekali melihat bagaimana mereka melakukan penyesuaian-penyesuaian bangunan lama dan membuatnya dapat diakses pada skala besar. Semua klien yang pernah bekerja dengan kami, IIMB mungkin adalah yang paling pro disabilitas.”

Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

Bermitra dengan LSM khusus, para pelatih perusahaan menerima pelatihan khusus untuk membantu mereka merancang kurikulum khusus.

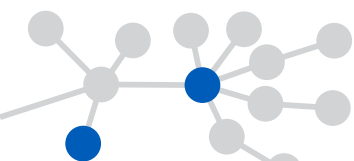
Mphasis juga menemukan ternyata transportasi dan akomodasi bagi penyandang disabilitas merupakan salah satu tantangan terberat yang dihadapi di India. Untuk menangani permasalahan ini, Asosiasi Penyandang Disabilitas memberikan ruang pelatihan dan akomodasi sehingga peserta pelatihan tidak perlu melakukan perjalanan jauh.

Pengalaman yang dipetik dan beberapa saran:

- Keterlibatan tim perekrut pada setiap tahapan pelatihan membantu menjamin instruksi yang diberikan memenuhi ekspektasi dan standard kualitas.

“Ini menunjukkan bahwa ada perusahaan yang berkomitmen dan serius dalam menjalankan inisiatif mereka untuk mendukung mereka yang telah lama dimarginalisasikan supaya mereka dapat mendapat pengalaman kerja yang sukses dan bermartabat; kesempatan seperti ini bagi pemuda dengan disabilitas seharusnya ada lebih banyak lagi.”

Anggota komunitas, Lo Barnechea



- Penilaian terhadap kinerja kandidat pada pelatihan pra pekerjaan membantu mengidentifikasi kelemahan dan meningkatkan intensitas pelatihan pada bidang tersebut.
- Karena mereka memiliki keterbatasan pengalaman pendidikan, penyandang disabilitas akan membutuhkan waktu yang lama dalam belajar, bahkan saat mempelajari keterampilan kecakapan dasar, dan mereka akan mendapatkan lebih banyak manfaat dengan masa pelatihan yang lebih lama untuk memastikan mereka belajar dan mendapatkan pekerjaan.
- Pada 2007 hingga 2008 ketika Mphasis melakukan inisiatif ini ada beberapa kekhawatiran mereka. Beberapa orang menyangka menyediakan akomodasi akan sangat mahal dan mereka ragu dalam menyediakan sumber dananya. Bila mereka mempekerjakan tuli, mereka harus menyediakan juru bahasa isyarat setiap saat. Pendekatan atas-bawah berhasil: Kepala tim mengatakan: “Saya mau agar tim ini memiliki anggota yang merupakan penyandang disabilitas dan kamu harus membuatnya terjadi.” Yang memang demikian yang terjadi. Terlebih lagi, tim bahkan belajar bahasa isyarat.

Pelajaran yang dipetik dari IIMB

- Semakin besar jumlah siswa penyandang disabilitas pada satu lembaga tertentu, maka kebutuhan mereka semakin dilihat sebagai kebutuhan yang umum dan sebagai akibatnya berbagi sumber daya pun menjadi lebih mudah. Misalnya, cukup sekali saja buku teks pelajaran atau presentasi dipindai dan tidak perlu diulang lagi.
- Menjadi satu lembaga pendidikan tinggi yang inklusif bukanlah beban yang awalnya mereka kira. Meskipun ada beberapa pendapat yang berbeda apakah siswa membutuhkan ini atau itu, perilaku budaya telah mengalami perubahan drastis dan fakultas serta staf di IIMB mau melakukan upaya lebih untuk memahami apa yang siswa butuhkan dari mereka.
- Lebih baik memiliki kebijakan yang menyediakan akses setara dan memastikannya terlaksana dibandingkan lingkungan yang hanya memberikan bantuan kepada siswa secara ad hoc atau sebagai ‘uluran tangan’, akan memberikan aksesibilitas dan kredibilitas terhadap proses yang berlangsung.
- Banyak permasalahan infrastruktur bagi para penyandang disabilitas tidak terlihat oleh pegawai biasa; mereka akan membutuhkan panduan dan penilaian dari penyandang disabilitas untuk memastikan fasilitas mereka benar-benar dapat dijelajahi. .

“Hasil yang muncul dari program ini telah merubah pandangan saya dan menunjukkan bahwa penting untuk melihat orang lain tanpa adanya prasangka.”

Francisco Javier Arrieta, General Manajer

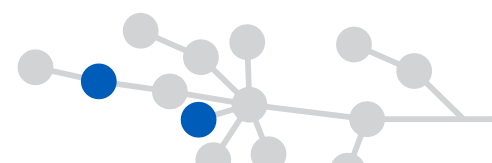
Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

- **Kepercayaan dari pemimpin senior sangatlah penting.** Membuat tempat kerja menjadi lebih beragam dengan mempekerjakan penyandang disabilitas tidak akan berjalan dengan baik kecuali ada dukungan dari pimpinan tertinggi.
- **Merupakan langkah yang tepat mempekerjakan orang yang berpengalaman atau memiliki pengetahuan akan isu disabilitas dalam mengkoordinasikan upaya untuk sebuah perusahaan.** Hal ini sangatlah penting pada tataran kebijakan, sistem dan proses, serta dalam menjangkau pegawai dengan disabilitas dan berkoordinasi dengan tim penyandang disabilitas.
- **Harus ada anggaran yang mencukupi untuk menyediakan penyesuaian yang sepatutnya.**
- **Memasukkan disabilitas pada seluruh aspek perusahaan, termasuk sumber daya manusia,** bantuan perusahaan, CSR, administrasi, fasilitas dan perencanaan lahan. Pertimbangkan mereka sebagai konsumen yang menggunakan barang dan jasa, dan ini akan dapat membantu melakukan inklusi penyandang disabilitas di tempat kerja secara lebih holistik dan lancar.

Langkah selanjutnya

Bhambhani mengatakan: “Pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Perusahaan yang memandatkan 2 persen dari keuntungan harus diinvestasikan untuk CSR. Kami ingin mengalokasikan lebih banyak lagi anggaran, dan disabilitas adalah sesuatu yang kami ingin terus dukung. Kami kini mengerjakan strategi lima tahunan untuk melaksanakan visi tersebut. Fokus kami adalah memperluas yang telah kami lakukan selama ini dan mereplikasinya di kota, distrik dan negara bagian lainnya.”

Di IIMB, Murthy mengatakan: “Ada beberapa hal yang tidak kami ketahui cara menanganinya, misalnya siswa dengan keterbatasan penglihatan di kelas yang diajar oleh dosen yang



mengatakan, ‘bahan ajar saya kebanyakan visual, saya harus bagaimana? Bantu saya.’ Ini menjadi tantangan saya sekarang. Kami harus memiliki sebuah forum agar bisa menemukan cara-cara baur dan berbeda dalam melakukan banyak hal. Kami adalah IIM pertama [kini sudah ada beberapa di seluruh negara] untuk membuka bantuan disabilitas. Ada IIM serupa yang juga sudah didirikan. Kami berharap kami bisa menyebarluaskan pengetahuan akan apa yang kami lakukan selama ini, mungkin melalui forum di mana pihak lain yang melakukan pekerjaan yang serupa juga bisa berbagi pengalaman mereka. Kami berharap bisa memicu terciptanya beberapa pusat serupa lainnya.”

Kotak 10. Menyelaraskan inisiatif CSR lain dengan disabilitas

Berbeda dengan kerja mereka di isu disabilitas, Mphasis mendanai program kewirausahaan untuk memberikan dana awal bagi mereka yang kurang beruntung namun memiliki gagasan yang bagus. Perusahaan itu salah satunya adalah Kick-Start Cab yang menyediakan layanan taksi bagi penyandang disabilitas.

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan ini dalam mempekerjakan penyandang disabilitas adalah menyediakan transportasi ke dan dari tempat kerja yang mereka janjikan kepada seluruh pegawai. Mereka yang memiliki disabilitas menengah dapat menggunakan taksi biasa, namun bagi pengguna kursi roda mereka menghadapi tantangan yang unik karena tidak ada layanan taksi yang mudah mereka akses di India.

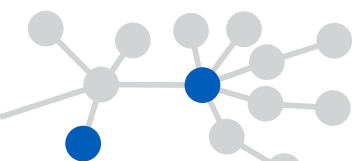
Seorang peserta perempuan pada program kewirausahaan Mphasis ingin memulai hal serupa di Bangalore sebagai perusahaan yang seluruhnya perempuan di Delhi; ia ingin melatih perempuan dan transgender sehingga bisa menjadi pengemudi.

Meenu Bhambhani, kepala program CSR menjelaskan “Kami bertanya, ‘apa hal berbeda yang akan Anda lakukan? Dapatkah Anda mengikutsertakan penyandang disabilitas?

Kami pikir ini bisa menjadi inisiatif bagus yang bisa didukung. Ia bisa menjadi pemasok pekerja dengan disabilitas ke perusahaan lain. Kemudian gagasannya bergulir beberapa bulan kemudian untuk memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas maupun lansia, serta mereka yang membutuhkan bantuan transportasi ke fasilitas pelayanan rehabilitasi dan rumah sakit. Pada survei yang dilakukannya, 96 persen responden mengatakan mereka membutuhkan transportasi yang dapat diakses; 62 persen mengatakan mereka mau membayar premi untuk itu. Ia memulai usaha ini pada Juni 2013 dengan satu buah taksi, dan kemudian membeli mobil kedua, di mana kedua mobil memiliki fasilitas kursi yang bisa bergerak untuk mengakomodasi pengguna kursi roda yang dapat berdiri. Ia mulai memulai modifikasi untuk mobil ketiga yang mampu mengangkat kursi roda ke dalam van. Mphasis mendanai modifikasi taksi itu. Bila perusahaan itu menjadi pemasok, maka perusahaan itu bisa memberikan pelayanannya untuk kami. Dan bila ini berjalan dengan baik, kami bisa mulai menunjukkan kepada perusahaan taksi lainnya dan perusahaan pembuat mobil. Ada model dan ada kebutuhannya.”

Kontak

- Laman Mphasis : www.mphasis.com
- Laman IIMB : www.iimb.ernet.in



NUCLEO PAISAJISMO – Menanam benih perubahan: Perusahaan penyedia jasa arsitektur lansekap yang tidak hanya menumbuhkan tanaman di taman tapi juga keterampilan penyandang disabilitas muda di Chili

Pendahuluan

Sejak pertama diluncurkan pada 1980, perusahaan penyedia jasa lansekap Nucleo Paisajismo telah memfokuskan kegiatan mereka melayani pelanggan dengan menghormati budaya inklusi. Menurut panduan pendiri perusahaan ini Fernando Borquez dan kini anak-anaknya, bermitra dengan masyarakat setempat dianggap sebagai “prosedur operasional standar” di Nucleo Paisajismo. Pada 2012, perusahaan ini melangkah lebih lanjut bermitra dengan sekolah setempat untuk melakukan inisiatif percontohan mengintegrasikan 13 penyandang disabilitas muda ke tempat kerja. Setelah hampir dua tahun, kemitraan itu pun semakin bertumbuh dan meluas dengan memberikan lapangan kerja bagi lebih banyak penyandang disabilitas di Nucleo Paisajismo.

Momen penuh pencerahan bagi Nucleo Paisajismo adalah pengakuan bahwa manusia memiliki jauh lebih banyak keterampilan dari yang terlihat. Keberagaman angkatan kerja mereka serta kebijakan perusahaan yang berfokus pada komunitas merupakan refleksi dari realita tersebut.

Praktik baik

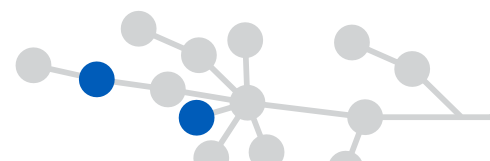
Nucleo Paisajismo merupakan perusahaan penyedia jasa pertamanan di Chili, memiliki kekhususan pada perancangan, konstruksi dan pemeliharaan ruang terbuka hijau. Perusahaan ini memiliki komitmen menerima siapapun yang mau bekerja dengan mereka, menanam benih dan merawat taman, terutama orang yang memahami proses biologis dari berkebun. Pengalaman juga menunjukkan bahwa keterlambatan kognitif tidak menghambat keterampilan yang diperlukan untuk dapat menunjukkan kinerja yang hebat dalam berkebun.

Menyadari potensi kemitraan yang akan mendatangkan keuntungan, Edith Moyano, Direktur Mother Earth School di Lo Barnechea di Chili mendekati Francisco Javier Arrieta, Manajer Nucleo Paisajismo, pada 2012 dengan gagasan mempekerjakan sekelompok siswa dari pelatihan berkebun untuk masa percobaan. Sekolah memberikan instruksi dan pembelajaran pengalaman bagi penyandang disabilitas kognitif muda dan mencari kesempatan untuk membuka kemungkinan mengintegrasikan mereka ke dunia kerja.

Kemitraan yang diusulkan menimbulkan banyak kekhawatiran bagi Nucleo Paisajismo: Dapatkah perusahaan mengintegrasikan mereka yang memiliki disabilitas kognitif ke dalam dunia kerja? Apakah mereka akan menjadi pekerja yang baik dan produktif? Apakah masyarakat internal maupun eksternal menerima mereka tanpa prasangka? Tim manajemen juga mengungkapkan kekhawatiran mereka mengenai apakah mereka bisa memberikan pengawasan dan panduan yang efektif untuk memenuhi kebutuhan para pekerja baru dan memastikan kemampuan mereka bekerja dengan aman tanpa berisiko mengalami kecelakaan. Mengingat perusahaan ini tidak memiliki contoh dari perusahaan lain yang bisa mereka ikuti sebagai panduan atau rujukan, kekhawatiran itu sifatnya sangat mendesak.

Tim profesional dari perusahaan menilai inklusi tempat kerja dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan berikut: Jenis pekerjaan seperti apa yang bisa dilakukan oleh para pemuda ini? Taman, plaza atau ruang terbuka hijau seperti apa yang paling cocok menjadi tempat kerja para pekerja ini? Kondisi apa yang diperlukan untuk memastikan lingkungan kerja yang aman bagi para pemuda ini? Serangkaian pertemuan kemudian diselenggarakan untuk membahas temuan dan departemen operasional dan personalia perusahaan mengunjungi sekolah untuk memantau tingkat keterampilan dan kebutuhan unik siswa yang membutuhkan inklusi pada program percontohan. Setiap peserta melaporkan kepada Manajer Arrieta yang memberikan dukungan untuk menjalin kemitraan dengan sekolah, untuk mengintegrasikan para pemuda ini ke dalam angkatan kerja Nucleo Paisajismo.

Arrieta menyetujui kemitraan ini dan dengan persetujuan itu lahirlah program Semillero (Persemaian). Pertemuan antara para pemimpin Nucleo Paisajismo dan Mother Earth School



membuat prosedur untuk program Semillero yang memungkinkan para siswa untuk membagi waktunya antara bersekolah dan bekerja. Ini sengaja dirancang untuk memastikan kemitraan yang sehat bukan hanya antar perusahaan dan sekolah namun juga antara pegawai-pegawai baru tim Nucleo Paisajismo.

Bagaimana mengawalinya

Baik sekolah maupun perusahaan awalnya khawatir akan pengawasan dan dukungan bagi para pemuda ini, karena mereka mengakui bahwa hal ini akan mempersulit mereka dalam menunjukkan prestasinya pada peran-peran yang baru. Untuk menangani tantangan ini, Nucleo Paisajismo meminta Mother Earth School untuk mengeluarkan laporan individual bagi setiap siswa yang menuliskan kekuatan dan kelemahan mereka baik dalam aspek keterampilan motorik fisik maupun aspek psiko-emosional mereka. Laporan ini kemudian digunakan untuk mempersiapkan penyelia kelompok dan mengatur orientasi awal dan dukungan yang berkelanjutan kepada pegawai-pegawai baru.

Tantangan lain adalah transportasi. Perusahaan menyadari bahwa bagi banyak pemuda ini, melakukan perjalanan dari dan ke tempat kerja sendiri akan sangat menyulitkan. Solusi dari permasalahan ini ditemukan melalui dukungan dari perusahaan lain yang ada di tengah masyarakat. Untuk menghindari dari keterlambatan dan ketidakhadiran, sekolah bermitra dengan perusahaan setempat, yang menyumbangkan kendaraan untuk mengangkut kelompok itu dari sekolah ke tempat kerja dan sebaliknya setiap hari.

Agar dapat memotivasi mereka di tempat kerja, sebuah sistem insentif yang diberikan atas pencapaian keterampilan kognitif para anak-anak muda ini. Sistem ini dibuat berdasarkan penilaian yang dibuat khusus untuk setiap individu yang menilai perilaku yang diharapkan dari mereka. Berikut ini adalah daftar perilaku yang dimasukkan ke dalam setiap evaluasi:

- menunjukkan tingkah laku yang baik
- menghargai sesama
- mendengarkan dengan seksama
- mengikuti semua instruksi
- bertanya bila tidak mengerti
- memenuhi target
- melakukan pekerjaan dengan tepat sejak awal
- bekerjasama

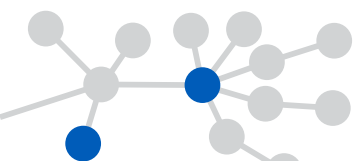
Setiap orang dinilai secara harian, mingguan, bulanan dan per caturwulan oleh penyelia Nucleo Paisajismo bekerjasama dengan para pendidik dari Mother Earth School. Simbol wajah tersenyum diberikan untuk perilaku khusus bila harapannya terpenuhi dan wajah yang sedih bila tidak. Siapapun yang menunjukkan kinerja terbaik setiap minggunya akan diberi penghargaan dengan memberikan diploma dan pekerja terbaik akan menerima hadiah pada akhir periode evaluasi setiap kuartalnya.

Kemudian, berkonsultasi dengan departemen operasional dan pengembangan organisasi, mereka menilai tempat kerja yang paling tepat bagi para peserta program Semillero. Keputusan ini dibuat berdasarkan kunjungan ke seluruh lokasi kerja Nucleo Paisajismo di tengah-tengah masyarakat Lo Barnechea termasuk ke plaza kota, taman, dan tempat-tempat umum lainnya. Pada akhirnya, ditentukan tempat terbaik bagi kelompok ini adalah Bird Boulevard Park karena lalu lintas kendaraan yang rendah, risiko kecelakaan rendah dan jenis pekerjaan berkebun yang dibutuhkan. Penilaian ini memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dalam mencari lokasi yang aman dan tepat bagi pemuda untuk bekerja.

Langkah ke depan

“Awalnya, kami hanya sekedar mempertimbangkan mempekerjakan penyandang disabilitas kognitif sebagai suatu praktik bisnis yang baik sementara pada saat yang sama memberikan ruang bagi anak-anak muda ini untuk belajar mengenai dunia kerja,” ungkap Arrieta, “Kami tidak pernah membayangkan melalui kemitraan ini, perspektif kami akan tanggung jawab sosial perusahaan akan berubah sama sekali.”

Pada awal inisiatif ini, para peserta program Semillero dianggap sebagai siswa dari sekolah khusus yang telah menerima pelatihan berkebun tingkat dasar. Perusahaan menganggap dengan membantu anak-anak muda ini sebagai bagian dari komitmen mereka terhadap masyarakat dan pembangunan sosial, tanpa melihat tingkat keterampilan atau



kemampuan produktif mereka. Namun perusahaan dengan cepat melihat bahwa para pegawai baru ini bisa melakukan semua yang diperlukan dari para pekerja mereka. Bahkan perusahaanlah yang menjadi pihak yang menuai banyak keuntungan.

Untuk mendukung proses integrasi ke-13 pemuda dengan berbagai tingkatan kemampuan kognitif ke dalam angkatan kerja, Nucleo Paisajismo menugaskan seorang penyelia kepada kelompok itu dan seorang pendidik dari sekolah. Mereka bekerjasama untuk memastikan para pemuda itu memahami tanggung jawab kerja mereka serta harapan perusahaan. Pada awal program ini penyelia menyerahkan laporan operasional yang mencatat produktivitas kelompok lebih rendah jika dibandingkan dengan kelompok lain di perusahaan tersebut. Saat itu diputuskan untuk mengevaluasi lagi pada periode tiga bulanan seraya melanjutkan kerja mereka bersama kelompok, meningkatkan kesabaran, dukungan dan penghargaan untuk membantu peningkatan kualitas kerja mereka di tempat kerja.

Namun keterampilan dan kemampuan kelompok bertumbuh setiap harinya. Mereka mulai menunjukkan peningkatan dalam kerja harian mereka dan tak lama melampaui rencana produksi yang telah ditentukan sebelumnya. Kelompok ini tidak hanya mendapatkan keterampilan kerja namun juga meningkatkan kemampuan fisik sebagai hasil dari rutinitas berkebun di luar ruangan.

“Saya suka sekali bekerja dengan kelompok ini. Bagian yang paling saya suka adalah merontokkan daun-daun yang kering, menyiram tanaman dan memotong rumput,” ungkap salah satu peserta Semillero Maria Sofia Rojas.

Peserta program Semillero lainnya Silvia Torres Riquelme mengatakan, “Saya suka sekali bekerja di Nucleo bersama dengan teman-teman dari sekolah.”

Para penyelia kelompok Semillero menilai tidak hanya kinerja mereka di tempat kerja namun juga faktor lain termasuk mengenai absensi, perputaran pekerja, dan komitmennya melakukan tugas dalam pekerjaan mereka. Hasilnya sangat positif. Pada akhir tiga bulan kelompok ini dibandingkan lagi dengan kelompok lainnya. Saat itu hasil evaluasi menunjukkan kinerja mereka di atas rata-rata dan mereka mendapatkan banyak manfaat dari orientasi tugas yang kuat dan komitmen akan pelayanan berkualitas.

Pencapaian dan dampak

Seiring dengan berlanjutnya program, perusahaan melihat banyak kemajuan yang dicapai dalam hal produksi, kualitas kerja dan keterampilan kelompok, yang terdiri dari 13 pekerja. Delapan di antaranya menunjukkan kinerja di atas rata-rata, tiga berada di tingkat menengah dan dua tingkat dasar, jika dibandingkan dengan anggota kelompok lainnya.

Setiap orang dari ke-13 anak muda Mother Earth School yang memulai program Semillero berhasil menyelesaikan masa uji coba dan masih terus dipekerjakan sebagai pekerja permanen di Nucleo Paisajismo. Dengan angka perputaran pegawai nol perusahaan mengakui bahwa pegawai-pegawai baru ini merupakan pekerja yang amat dapat diandalkan.

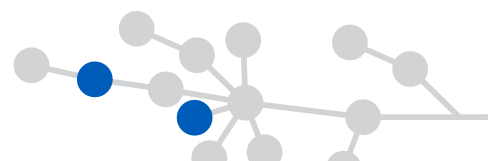
Baik ketua dewan masyarakat setempat Maria Elena Alvear dan Walikota Lo Barnechea Rafael Aranceda mengungkapkan penghargaan mereka atas program itu. Warga pun memuji inisiatif yang mereka nilai sebagai sebuah inisiatif yang baik sekali, yang mendorong inklusi dan menawarkan lapangan kerja dan integrasi sosial bagi para peserta program Semillero.

“Ini merupakan inisiatif yang luar biasa yang menyegarkan semangat dan jiwa, serta menunjukkan bahwa bersama-sama kita bisa melawan ketidaksetaraan,” ungkap Aranceda.

Orangtua para peserta Semillero pun sangat senang dengan inisiatif tersebut. Ini adalah kali pertama mereka melihat anak-anak mereka menjadi kontributor aktif terhadap masyarakat dan diberikan kesempatan untuk menumbuhkan rasa percaya diri mereka dan dapat menatap masa depan yang lebih cerah dengan banyak kemungkinan. Para orangtua ini sangat menghargai upaya Nucleo Paisajismo karena telah memfasilitasi kesempatan ini.

Para rekan kerja dari pegawai-pegawai baru ini mengatakan mereka terkejut dan terkesan dengan betapa bagusnyanya kinerja para peserta dalam program Semillero. Awalnya mereka mengira anak-anak muda ini akan mengalami kesulitan dalam mempelajari tanggung jawab kerja mereka dan akan mudah lelah dan bosan. Namun ternyata sebaliknya, mereka sangat mengagumi bagaimana anak-anak muda ini menguasai tugas harian mereka dengan sangat baik. Salah satu rekan kerja mereka mengatakan, “Sebagai seorang pekerja dan orangtua, saya sangat bahagia melihat anak-anak muda ini dan orangtua mereka. Saya berharap mereka terus bekerja untuk kami dan mampu mencapai tujuan hidup maupun profesional mereka.”

“Pandangan kami akan inklusi tempat kerja telah mengalami banyak perubahan sebagai hasil dari program ini. Program ini telah membuka ruang dialog dan pertukaran informasi di tempat kerja yang sesungguhnya. Bahkan juga meningkatkan rasa percaya diri dan keterampilan para peserta program,” kata Claudia Borquez, Kepala Pengembangan Organisasi Nucleo Paisajismo.



Mengenai keselamatan, Alvero Vicuna, Kepala Pencegahan Risiko, mengungkapkan, “Kelompok ini awalnya mengalami kesulitan dalam memenuhi peraturan dan penggunaan alat pelindung diri yang tepat. Namun seiring dengan berjalannya kegiatan, tingkat kepatuhan pun semakin meningkat dan kelompok ini sangat memberikan perhatiannya untuk mengikuti prosedur keamanan yang berlaku.”

Walter Olavarria, Wakil Manajer Personalia, menyatakan, “Komitmen kami menjadi perusahaan tanpa diskriminasi ditegaskan lagi dengan keberhasilan yang dicapai oleh anak-anak muda ini. Melaksanakan inisiatif seperti program Semillero memberikan kami kesempatan untuk mewujudkan idealisme kami. Kami pun perlahan bergerak mengatasi ketakutan awal kami ketika memulai program ini, kami menyadari manfaat yang kami dapatkan baik sebagai individu maupun perusahaan karena keberagaman angkatan kerja kami.”

Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

“Setiap inovasi itu membutuhkan keberanian,” ungkap Manajer Operasional Rodrigo Infante. Bagi Nucleo Paisajismo, inklusi penyandang disabilitas muda pada angkatan kerja mereka artinya mereka memasuki ranah baru dan mendapatkan hikmah dari proses perintisan program ini.

Berikut ini adalah beberapa rekomendasi dari Nucleo Paisajismo berdasarkan pengalaman mereka dengan program Semillero:

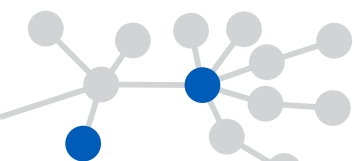
- **Memastikan pengawasan dan bantuan yang memadai bagi penyandang disabilitas muda yang mulai bekerja.** Penting untuk menugaskan satu atau lebih penyelia yang bertugas hanya untuk bekerja sebagai pembimbing dan pembina dalam memfasilitasi transisi mereka ke tempat kerja.
- **Mengakui bahwa setiap individu memiliki gaya belajar yang berbeda dan menggunakan berbagai pendekatan dalam mengajarkan mengenai tanggung jawab kerja.** Semua solusi akan membutuhkan penyesuaian. Tidak ada satu solusi yang bisa berhasil untuk semua. Gunakan berbagai metode pelatihan dan berbagi informasi di tempat kerja. Bersabarlah dan dorong para pekerja baru untuk mengajukan pertanyaan bila mereka tidak paham.
- **Kembangkan rencana untuk mengakui dan merespons kebutuhan unik setiap pekerja.** Pahami profil psikologis dan pengembangan fisik dan sosial-emosional untuk setiap orang akan memberikan ruang bagi kesiapan yang lebih baik dan respon terhadap kebutuhan unik ini. Berikan pelatihan tambahan bagi para penyelia penyandang disabilitas ini untuk memastikan mereka memiliki semua yang dibutuhkan agar dapat menanggapi situasi kerja khusus.
- **Terapkan sistem insentif untuk memotivasi kaum muda di tempat kerja.** Sistem insentif sangat berguna dalam menilai tingkat kemajuan dan mendorong peningkatan kualitas kerja. Terlebih lagi insentif akan menjadi pengingat penting bagi pemuda bahwa ada ekspektasi akan kinerja mereka di tempat kerja.
- **Bermitralah dengan bisnis dan lembaga lagi yang ada di tengah masyarakat untuk memperkuat program.** Inklusi penyandang disabilitas muda akan sangat berhasil ketika berbagai mitra menunjukkan kerjasamanya. Buatlah daftar bisnis, lembaga pemerintah, LSM dan lembaga lain yang mendukung yang dapat memberikan sumber daya yang dibutuhkan dan dekati mereka untuk mendapatkan dukungan yang dibutuhkan.

“Memberikan nasihat kepada pihak lain itu merupakan sesuatu yang sulit karena tiap perusahaan memiliki pengalaman yang unik namun yang bisa kami tekankan di sini adalah jenis inisiatif yang melibatkan penyandang disabilitas muda ke dalam angkatan kerja akan sangat sepadan karena manfaatnya banyak sekali,” kata Olavarria.

Langkah ke depan

Setelah berhasil dengan kelompok Semillero pertama, kelompok baru yang terdiri dari 15 penyandang disabilitas muda dari Mother Earth School mendapatkan pelatihan pekerjaan pada awal 2014 dan kini dimasukkan sebagai bagian dari angkatan kerja Nucleo Paisajismo. Kelompok ini juga melakukan berbagai tugas berkebun dan mendapatkan banyak manfaat dari pengalaman yang ditunjukkan oleh kelompok siswa yang pertama yang kini memasuki tahun kedua mereka bekerja di perusahaan itu.

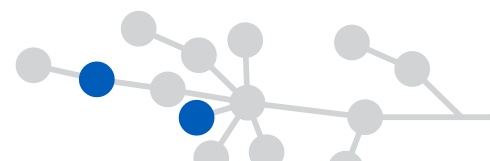
Baik proyek yang lama maupun baru, Nucleo Paisajismo menilai berbagai kemungkinan mereplikasi proyek perintisan ini. “Di sini kami memiliki banyak pemerintah daerah yang tidak hanya mau namun antusias untuk mereplikasi inisiatif ini,” kata Infante.



Harapannya, setelah melihat sendiri hasil positif dari program percontohan ini dan pembelajaran yang dipetik perusahaan dalam prosesnya, pengalaman ini bisa menjadi model bagi inisiatif tempat kerja lainnya yang menyorot inklusi pemuda dengan disabilitas.

Kontak

Website: www.nucleo.cl



SERASA EXPERIAN – Ini soal inklusi sosial: Program Ketenagakerjaan bagi Penyandang Disabilitas di Brasil

Pendahuluan

Serasa Experian, penyedia jasa perkreditan terbesar di Amerika Latin dan menjadi pusat rujukan informasi mengenai perkreditan di Brasil, juga menjadi contoh inklusi penyandang disabilitas di tempat kerja, termasuk penyandang disabilitas muda.

Pada 2001, perusahaan meluncurkan sebuah program integrasi penyandang disabilitas ke dalam angkatan kerja mereka dan sejak itu melahirkan 200 peserta penyandang disabilitas yang berkualifikasi. Tujuh tahun kemudian dan banyak lagi kisah berhasil lainnya, Serasa mengambil langkah lebih lanjut pada 2008 dan memperluas cakupan programnya bermitra dengan 16 perusahaan besar lain serta Kementerian Khusus Hak Penyandang Disabilitas di negara bagian Sao Paulo.

Inklusi disabilitas kini menjadi nilai penting dalam perusahaan yang saat ini mempekerjakan sekitar 93 penyandang disabilitas. Saat ini, Serasa Experian memainkan peran terdepan dalam inklusi disabilitas di tempat kerja di Brasil, sebuah peran yang mendapatkan pengakuan dari pemerintah setempat, perusahaan lainnya dan masyarakat disabilitas.

Didirikan pada 1968, berkantor pusat di Sao Paulo, Serasa memiliki basis data konsumen dan perilaku kredit perusahaan yang paling lengkap di negara ini. Pada 2007, perusahaan Irlandia Experian membeli saham Serasa dan menamainya Serasa Experian.

Praktik baik

Serasa memberikan penyandang disabilitas muda dengan berbagai jenis disabilitas kesempatan untuk mendapatkan keterampilan yang mereka butuhkan agar berhasil melalui program pelatihan berbayar yang juga membuka pintu kesempatan mereka ke-16 perusahaan besar lainnya.

Bagaimana mengawalinya

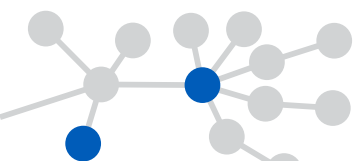
Ketika program Ketenagakerjaan bagi Penyandang Disabilitas (Employability Programme for Persons with Disabilities) diluncurkan pada 2001, awalnya program itu untuk menjadikan penyandang disabilitas bagian dari angkatan kerja mereka sebagai tanggungjawab sosial perusahaan dan memenuhi peraturan perundangan.

Sejak tahun 1991, perusahaan swasta di Brasil dengan 100 atau lebih pegawai diwajibkan mengisi 2 hingga 5 persen sumber daya manusia mereka dengan penyandang disabilitas. Pada 1999—hampir sepuluh tahun kemudian—keputusan di tingkat pusat akhirnya mengeluarkan sebuah undang-undang dan menghasilkan kebijakan inklusi untuk negara ini yang mendorong Serasa untuk membuka program itu. Dorongan peraturan perundangan ini berkontribusi dalam memastikan manajemen teratas Serasa Experian mendukung dan mempromosikan program ini, yang menjadi unsur keberhasilan penting dari program ini. Manajemen juga melihat kesempatan untuk meningkatkan citra perusahaan melalui program .

Menurut Joao Ribas, pendiri dan manajer program Serasa dan pengguna kursi roda, “Perusahaan di Brasil banyak yang mengeluh betapa sulitnya mencari penyandang disabilitas yang berkualitas. Kurangnya kandidat dengan keterampilan yang memadai merupakan hambatan utama bagi perusahaan-perusahaan itu untuk mempekerjakan mereka.” Sehingga program ini kemudian mempertimbangkan hal tersebut sejak awal dan didirikan sebagai program pelatihan berbayar yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualifikasi peserta dan kecakapan hidup mereka, sehingga nantinya mereka dapat dipekerjakan setelah selesai mengikuti pelatihan.

Metodologi EPPD

Keberhasilan EPPD disebabkan karena tujuan dan metode strategis mereka yang jelas. Mengatur tujuan, menentukan kelompok sasaran dan membuat kurikulum yang terstruktur merupakan hal penting dalam melacak kemajuan dan mencapai tujuan utama program.



Bagi Joao Ribas sejak awal program harus berbicara tentang kualitas dan bukan kuantitas. Dengan demikian, program dapat dibentuk sesuai kebutuhan dengan menasar sedikit orang, mengembangkan potensi dan keterampilan mereka dengan niat akhirnya mempekerjakan mereka.

Karena program ini diniatkan untuk meningkatkan kualifikasi dan mempekerjakan penyandang disabilitas, kriteria pertama dari kelompok sasaran sangat mudah ditentukan: kandidat dengan berbagai jenis disabilitas. Meskipun demikian sejak awal, perusahaan juga menekankan pentingnya memastikan keseimbangan antar berbagai jenis disabilitas, agar menghindari dari penumpukan jumlah disabilitas tertentu yang dianggap “lebih mudah untuk diakomodir” misalnya keterbatasan pendengaran.

Agar dapat berpartisipasi dalam program, kandidat disabilitas harus berusia setidaknya 16 tahun, terdaftar sebagai siswa SMA atau universitas dan memiliki keterampilan komputer dasar. Awalnya, ada kekhawatiran persyaratan ini tidak akan sesuai dengan kenyataan di Brasil, karena banyak dari penyandang disabilitas menghadapi hambatan besar saat mengakses pendidikan. Menurut sensus Brasil pada 2010, 61 persen penyandang disabilitas berusia 15 tahun ke atas hanya mengenyam sedikit pendidikan atau bahkan tidak sama sekali, 7 persen lulus SMA dan hanya 1 persen yang memiliki ijazah universitas. Misalnya di Serasa Experian, dari 93 orang penyandang disabilitas yang bekerja di sana, hanya sekitar 15 persen yang lulus dari universitas. Sisanya 85 persen hanya lulus SMA atau masih di SMA.

Namun bahkan dengan persyaratan-persyaratan itu, program hanya menarik kandidat yang dapat mereka akomodir. Kriteria pemilihan tidak dipilih secara acak, karena memang ingin menapis dan memastikan pendekatan yang mengedepankan kualitas dan bukan kuantitas.

“Bagi Serasa, mempekerjakan penyandang disabilitas adalah inklusi sosial dan bukan proyek kedermawanan belaka. Di Serasa Experian, semua pegawai mendapatkan tugas yang sangat penting bagi perusahaan, yang artinya semua pegawai dengan disabilitas bukan hanya untuk memenuhi kuota, namun juga harus diikutsertakan di tempat kerja bersama dengan pegawai lainnya. Dan bila mereka gagal mencapai tujuan perusahaan dan hasil yang sudah ditentukan, mereka juga bisa dikeluarkan dari perusahaan sesuai dengan aturan yang berlaku untuk pegawai lainnya,” kata Ribas.

Karenanya, kesempatan pelatihan dipandang sebagai investasi sumber daya manusia dan perusahaan. Kandidat disabilitas dianggap dan diperlakukan sama dengan kandidat lainnya; mereka diberikan alat dan kesempatan untuk mencocokkan profil mereka dengan lowongan yang ada dan diharapkan bisa menunjukkan kinerja yang baik sehingga bisa mendapatkan posisi itu.

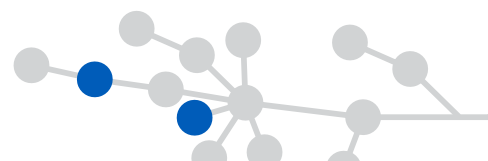
Awalnya, pelatihan yang ditawarkan oleh Serasa berlangsung selama enam bulan, terdiri dari dua bulan pelatihan dan perkuliahan, dan empat bulan sisanya adalah 4 hingga 6 jam per minggu pelatihan langsung di tempat kerja di kawasan terpilih yang sesuai dengan keterampilan dan keinginan kandidat. Terlebih lagi, pelatihan juga memberikan uang saku bagi seluruh peserta.

Langkah ke depan

Seiring dengan berlanjutnya program, perusahaan melihat adanya kesempatan untuk memperluas dan memenuhi permintaan akan kandidat dengan disabilitas yang memenuhi syarat di pasar kerja Brasil pada skala yang lebih besar. Seperti yang dikatakan oleh Ribas, “Wajar saja bila perusahaan enggan mempekerjakan pegawai yang mungkin akan membutuhkan biaya lebih besar dibandingkan pilihan lainnya.”

Karenanya pada 2008, program ini diperluas secara eksternal yang menghasilkan kerjasama dengan 16 perusahaan mitra dan dengan Kementerian Khusus untuk Hak Penyandang Disabilitas Negara Bagian Sao Paulo yang baru saja didirikan. Deloitte, Dow, PwC, Goodyear dan Bristol-Myers Squibb adalah beberapa mitra multinasional dari program ini. Serasa dengan aktif mengupayakan kemitraan tersebut, dengan memiliki keyakinan bahwa penyandang disabilitas, yang bila diberikan alat yang tepat akan berhasil, merupakan aset penting bagi perusahaan dan sektor swasta memainkan peran penting. “Mereka mulai keahlian Serasa Experian dalam melatih penyandang disabilitas, dan pada 2008 mulai memberikan dukungan pendanaan bagi pelatihan yang dirancang untuk beberapa kandidat,” Ribas menjelaskan. Perusahaan-perusahaan itu melihat potensi program dan menganggapnya sebagai bentuk investasi dan bukan biaya. Menurut Serasa, para mitra mereka menanamkan modal sebesar satu juta real Brasil untuk menjamin program pelatihan berkualitas tinggi.

Penting juga untuk dicatat bahwa manajemen tingkat atas di Serasa sangat mendukung program ini dan hal ini memberikan kebebasan bagi Ribas untuk mengelolanya dan menyediakan dana untuk menjamin program inklusi disabilitas yang berkualitas tinggi, dikenal dan diakui di Brasil. Tujuh tahun setelah program berjalan, Serasa menjadi terkenal dalam



bidang inklusi disabilitas di Brasil, yang berkontribusi pada semakin meningkatnya jumlah calon yang memiliki kualifikasi dan perusahaan lain yang tertarik bermitra dengan Serasa dalam mendapatkan profesional dengan disabilitas dan pengetahuan serta keahlian pada bidang tersebut.

Setelah program ini mengalami perluasan untuk mengikutsertakan perusahaan lain pada 2008, durasi program pelatihan berubah menjadi empat bulan yang terdiri dari satu bulan pelatihan dan pelatihan langsung di Serasa, diikuti dengan tiga bulan pelatihan berkelanjutan di perusahaan mitra (pelatihan empat hari per minggu, pemagangan satu hari per minggu). Para kandidat juga didampingi sepanjang program melalui pertemuan teratur dengan pembimbing mereka.

Program ini terdiri dari pelatihan pengembangan profesional selama 415 jam yang terdiri dari: kelas komputer, bahasa Portugis, akuntabilitas dasar, matematika keuangan, perilaku profesional, dan lainnya. Agar mendapatkan tawaran kesempatan kerja di Serasa maupun para mitranya, para kandidat setidaknya harus mendapatkan nilai 7 pada skala 1-10 pada setiap program dan angka kehadiran setidaknya 75 persen.

“Peserta diuji pada semua jenis pelatihan untuk mengukur perkembangan profesional mereka. Mereka yang tidak mencapai nilai minimum atau angka kehadirannya rendah tidak akan terpilih di Serasa maupun perusahaan lainnya. Selain dari keterampilan yang didapatkan oleh para kandidat, komitmen dianggap sebagai salah satu unsur penentu bagi kami,” jelas Ribas.

Di Serasa Experian, mempekerjakan penyandang disabilitas dianggap sebagai kesempatan dua jalur. Di satu sisi, perusahaan menawarkan kepada para kandidat lingkungan yang baik dan kesempatan untuk mendapatkan keterampilan yang mereka butuhkan agar berhasil. Di sisi lain, setiap individu yang menentukan bagaimana komitmen mereka, bekerja keras dan mengembangkan diri agar menjadi profesional. Ini bukan soal disabilitasnya; peserta harus menunjukkan hasil dan berupaya memenuhi tujuan perusahaan agar dapat membangun karir seperti pegawai lainnya.

Prestasi dan dampak

Secara keseluruhan sekitar 200 penyandang disabilitas lulus dari program ini sejak 2001. Pada tujuh tahun pertama, Serasa Experian melatih 12 kandidat disabilitas per semester, dan setelah perluasan pada 2008, jumlah peserta meningkat menjadi 30 orang per semester. Mayoritas dari 93 penyandang disabilitas yang kini bekerja di Serasa Experian merupakan lulusan dari program pelatihan ini.

Eduardo yang memiliki disabilitas fisik merupakan salah seorang peserta. Ia bergabung dengan program Serasa pada 2011 saat berusia 18 tahun dan telah bekerja di sana sejak lulus. Kini ia bekerja di bidang pemasaran dan penjualan.

“Program inklusi dan keberagaman Serasa membantu karir saya berkembang dan merupakan langkah awal saya masuk ke dunia kerja. Sebelum itu saya hanya bekerja sebagai pekerja informal tanpa mendapatkan hak ataupun tunjangan-tunjangan,” cerita Eduardo. Baginya, kesempatan ini tidak hanya membantunya mencari pekerjaan namun juga mendorongnya untuk berkembang lebih jauh lagi. “Setelah saya mulai bekerja di Serasa, saya memutuskan untuk melanjutkan ke universitas, di mana saya masih berkuliah di sana.”

Peserta lain dalam program ini adalah Priscilla. Ia memiliki disabilitas penglihatan dan mulai mengikuti pelatihan di Serasa pada 2005. Saat itu ia berusia 24 tahun dan sudah lulus kuliah. Priscilla menyelesaikan pelatihannya pada awal 2006 dan sejak itu mulai bekerja di perusahaan, di mana kini ia menduduki posisi manajemen. “Semua ditawarkan posisi tetap di perusahaan setelah selesai mengikuti pelatihan,” ceritanya. “Program ini membantu saya mendapatkan pengetahuan dasar yang saya butuhkan untuk pekerjaan saya dan membantu saya mengawali karir di perusahaan.”

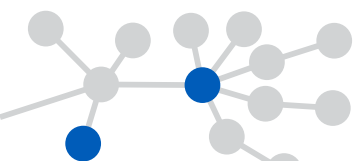
Di luar dari banyak cerita keberhasilan, Ribas menjelaskan bahwa tujuan utamanya bukan retensi di Setara. Baginya, bila lulusan program keluar meninggalkan perusahaan untuk posisi yang lebih baik atau memutuskan untuk memulai bisnis mereka, program ini sudah mencapai tujuannya karena program ini adalah tentang “kualifikasi, pengembangan profesional, maju ke depan.”

Menurut manajer sosial kemasyarakatan perusahaan Andrea Regina, selain dari dampaknya terhadap individu dan kehidupan mereka, salah satu pencapaian terpenting dari program ini adalah membantu perusahaan melakukan integrasi penyandang disabilitas ke dalam sumber daya manusia mereka, membawa keberagaman ke tempat kerja. Di Serasa, penyandang disabilitas harus diperlakukan dengan baik dalam lingkungan yang dapat diakses oleh semua, di mana mereka bisa menunjukkan kinerja terbaiknya.

Saat ini Serasa Experian menawarkan kursus belajar bahasa Portugis bagi penyandang disabilitas pendengaran dan pelatihan Libras (bahasa isyarat Brazil) kepada

Ihme menyatakan bahwa keuntungan dari program Open Mind ada tiga lapis: “Pertama, manfaat bagi perusahaan, lalu keuntungan bagi peserta agar menjadi produktif dan terakhir adalah manfaat untuk masyarakat dengan terciptanya pembayar pajak baru..”

Ingrid Ihme, Telenor Manajer



para manajer. Misalnya, perusahaan memberikan pelatihan bagi para manajer dan kepala tim untuk membantu mereka memahami penyandang disabilitas dengan lebih baik, dan mengikutsertakan mereka dengan cara yang lebih strategis dan baik dalam melakukan pekerjaan mereka. “Seringkali harapan yang salah dan persiapan yang buruk berujung pada perilaku yang penuh prasangka dan diskriminasi. Ada banyak yang sama sekali tidak tahu atau tidak bisa menangani disabilitas,” ungkap Andrea Regina.

Menurut manajer program, karena tawaran pelatihan bagi penyandang disabilitas di Brasil semakin meningkat, perusahaan tidak lagi menawarkan program pelatihan. “Namun penyandang disabilitas tetap mendapatkan tempat pada proses perekrutan di Serasa Experian,” lanjut Andrea Regina. Beberapa tahun terakhir, perusahaan seringkali merekrut melalui lembaga pemerintah dan swasta, LSM, organisasi yang menangani disabilitas, dan berbagai jenis asosiasi, yang juga memberikan pelatihan bagi kandidat dengan disabilitas dan menawarkan pelayanan penempatan.

“Saat ini program masih dianggap sebagai salah satu contoh terbaik di Amerika Latin dalam hal pelatihan kerja bagi penyandang disabilitas,” kata Ribas.

Kemitraan dan berbagi pengetahuan

Bermitra dengan perusahaan multinasional besar di Brasil, otoritas pemerintah dan masyarakat sipil terus terjadi di Serasa Experian dengan berbagai cara. Sejak 2003, Serasa menjadi tuan rumah People with Disabilities Employability Forum di Sao Paulo yang menjadi kemitraan resmi antara Serasa, Kementerian Khusus Hak Penyandang Disabilitas Sao Paulo dan Kementerian Ketenagakerjaan dan Pekerja pada 2009. .

Pada Mei 2012, dengan dukungan dari Global Business and Disability Network ILO, Serasa Experian meluncurkan jaringan bisnis pertama di Brasil untuk inklusi penyandang disabilitas di tempat kerja. Dua tahun kemudian, inisiatif Jaringan Bisnis untuk Inklusi Sosial (Rede Empresarial de Inclusao Social) diluncurkan; 70 perusahaan anggota jaringan bertemu setiap bulannya, dan komite pembina bertemu setiap minggu. Selain dari Serasa Experian, anggota ILO Global Business and Disability Network seperti Accenture, Accor, Ernst&Young, IBM, Novartis dan Sodexo merupakan anggota dari inisiatif tersebut, yang juga mengikutsertakan perusahaan multinasional lain seperti Siemens dan Hewlett-Packard, dan perusahaan-perusahaan raksasa di Brasil seperti Grupo Blobo, Grupo Pau de Acucar dan Natura. Perusahaan-perusahaan anggota jaringan Brasil ini saling berdebat dan berbagi pengalaman serta kesulitan yang mereka alami dalam mempekerjakan dan melatih penyandang disabilitas, secara aktif melibatkan diri dalam berjejaring dengan pemerintah.

Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

Berdasarkan pengalaman mereka, Serasa Experian mendorong perusahaan lain untuk mereplikasi program mereka dan melakukan pendekatan untuk inklusi disabilitas; menawarkan saran khusus tentang apa yang dianggap perusahaan sebagai kunci keberhasilan:

Kotak 11. Lingkungan yang memungkinkan

Elemen kunci kesuksesan yang lain dari program adalah aksesibilitas fisik dari tepat perusahaan. Aksesibilitas diperhitungkan sejak tahap awal program dan pada tahun 2003, kantor pusat Serasa di São Paulo (di mana mayoritas dari pekerjanya adalah pekerja dengan disabilitas) mendapat sertifikat sebagai tempat kerja dengan aksesibilitas penuh menurut standar aksesibilitas nasional NBR 9050. Serasa merupakan perusahaan pertama di Brazil untuk menerima sertifikat resmi, yang sebetulnya tidak diwajibkan menurut undang-undang yang berlaku. Selain itu, aksesibilitas informasi dan komunikasi juga disediakan di Serasa Experian, termasuk software pembaca computer untuk pengguna yang buta, tanda Braille, penerjemah Bahasa isyarat Libra (penerjemah Bahasa isyarat Brazil) di pertemuan-pertemuan dan konferensi, dan lain sebagainya. Selain penyediaan

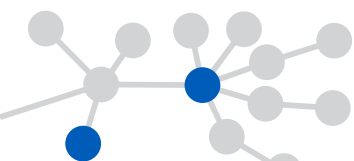
komunikasi, informasi, dan lingkungan fisik yang aksesibel, Serasa juga melihat semua jenis akomodasi individu untuk kandidat yang membutuhkan, termasuk penyesuaian tugas-tugas dan jadwal kerja, serta peralatan kantor. Bagi Ribas, aksesibilitas dan *reasonable accommodation* tidak boleh dilihat sebagai beban perusahaan manapun, melainkan sebagai investasi. Menurutnya, investasi itu terbayar karena menyingkirkan hambatan-hambatan, baik konkrit maupun abstrak, terhadap semua karyawan, disabilitas dan non-disabilitas. Lingkungan yang nyaman dan bebas dari hambatan memungkinkan bagi semua orang dan memiliki dampak positif terhadap performa dalam pekerjaan. “Program ini berkontribusi dalam budaya kerja inklusi antar rekan kerja,” Ribas menambahkan.



- **Dapatkan dukungan dari manajemen tertinggi.** Persetujuan dan dukungan untuk program inklusi apapun bentuknya, baik melibatkan pelatihan atau tidak, sangat berguna dalam mengamankan alokasi anggaran dan meningkatkan visibilitas dan kesadaran akan isu itu secara internal dan eksternal.
- **Meningkatkan kesadaran akan disabilitas internal.** Perilaku penyelia maupun rekan kerja dapat memengaruhi integrasi dan kinerja para pekerja dengan disabilitas ini. Membangun lingkungan yang inklusif merupakan aspek penting keberhasilan.
- **Mengartikan biaya sebagai investasi.** Karena pada akhirnya nanti inklusi akan mendatangkan keuntungan bagi individu, tempat kerja dan perusahaan secara keseluruhan. Berkutut dengan biaya saja bisa mematahkan semangot, namun ketika inisiatif itu dianggap sebagai investasi, maka keuntungannya akan semakin jelas.
- **Tujuan harus jelas sejak awal.** Menentukan tujuan dan strategi ternyata berguna dalam mengetahui apa yang berhasil dan apa yang tidak, dan untuk menyesuaikan, mengubah atau memperbaiki bila diperlukan.
- **Terbukalah pada kesempatan untuk berbagi pengetahuan dan menumbuhkan kemitraan.** Tidak perlu memulai segalanya dari nol dan melakukan segalanya sendiri. Berbagi pengetahuan dan berdialog dengan perusahaan, organisasi lain yang mungkin bisa menjawab pertanyaan anda dan memberikan informasi yang anda sulit temukan sendiri.

Kontak

- **Laman Serasa Experian** : www.serasaexperian.com.br
- **Laman Business Network for Social Inclusion** : www.redeempresarialdeinclusao.com.br



TATA CONSULTANCY SERVICES – Mendorong penyandang disabilitas muda untuk bersinar melalui segala hambatan di India

Pendahuluan

Sejak Juni 2008, Tata Consultancy Services (TCS) di India memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas penglihatan untuk dapat berkompetisi secara setara. Advanced Computer Training Centre (ACTC) berupaya memberikan pelatihan yang diperlukan oleh penyandang disabilitas penglihatan yang belum pernah ditawarkan sebelumnya. ACTC merupakan salah satu inisiatif dari TCS Maitree, program keseimbangan kerja dan hidup yang mendorong terselenggaranya kegiatan dan acara budaya dan sosial, maupun proyek-proyek pengembangan masyarakat seperti ACTC.

Menyadari bahwa pekerjaan yang didapatkan setelah mereka selesai mengikuti pelatihan adalah satu hal yang akan memberikan dampak sesungguhnya, TCS merekrut 20 lulusan ACTC dan membantu penempatan hampir 60 orang lulusan di perusahaan lain. Sejak dibentuknya, ACTC telah menyaksikan lebih dari 100 orang siswa menyelesaikan pelatihan selama empat tahun terakhir dengan 65 persen dari siswa itu berhasil dipekerjakan di berbagai bidang seperti: pelayanan infrastruktur, manajemen pelayanan dan internal IT, business process outsourcing (BPO) dan pembelajaran serta pengembangan. Para lulusannya banyak yang telah dipekerjakan di delapan perusahaan multinasional, sehingga bisa bersaing dengan rekan-rekan mereka.

Namun selain dari pelatihan khusus dan pelayanan penempatan pekerjaan, yang membuat program ACTC unik adalah lingkungan kerja yang inklusif, memperlakukan para peserta dengan disabilitas sama dengan rekan lainnya. Menghargai martabat dan integritas mereka yang mereka layani, fasilitas canggih tidak untuk memberi bantuan bagi para peserta namun menawarkan kesempatan sehingga mereka mendapatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk mewujudkan potensi kerja mereka.

Praktik baik

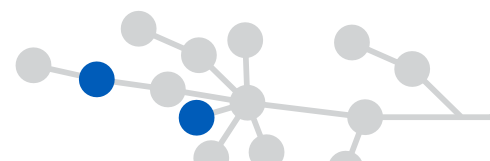
Tata Consultancy Services memberikan pelatihan khusus dan pelayanan penempatan kerja sembari tetap memperlakukan semua orang sama.

Kotak 12

Baik di dalam TCS maupun organisasi lain, kesempatan kerja diciptakan dengan penekanan khusus bahwa pegawai dengan keterbatasan penglihatan tidak akan mendapatkan perlakuan yang berbeda. Sreela Das Gupta dari Inisiatif Strategis Sumber Daya Manusia dalam Keberagaman dan Inklusi TCS menyatakan, “Pendekatan ACTC memang sengaja tidak memberikan perlakuan khusus bagi pekerja dengan disabilitas, karena meskipun mereka membutuhkan bantuan, mereka tetap pekerja seperti saya dan Anda.” Terkait dengan metodologi inisiatif, Das Gupta menjelaskan metodologi itu merupakan “pergeseran dari paradigma simpati menuju paradigma bisnis”. Terlebih lagi, TCS mendapati bahwa ternyata mengikutsertakan penyandang disabilitas ke dalam angkatan kerja menambah unsur antusiasme ke dalam lingkungan kerja.

Bagaimana mengawalinya

Inisiatif ini berawal pada 2006, pegawai TCS Maitree yang menjadi sukarelawan setiap hari Sabtu di Victoria Memorial School for the Blind. Ketika mengajar keterampilan percakapan bahasa Inggris dan keterampilan komputer dasar, para sukarelawan ini melihat ada kesenjangan antara pelatihan komputer yang ditawarkan dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk bekerja di industri IT dan ITES. Mengakui potensi pekerjaan yang dimiliki oleh siswa yang mereka bimbing, TCS Maitree pun merintis ACTC sebagai satu-satunya pelatihan bagi penyandang disabilitas penglihatan di M.N. Banajee industrial home for the Blind di Jogeshwari, Mumbai dan Mitra Jyothi Bangalore.



Namun seperti halnya semua kegiatan-kegiatan baru, TCS pun memiliki beberapa kekhawatiran tentang inisiatif pelatihan ini: Apakah mereka bisa menemukan penyandang disabilitas penglihatan yang mampu berkompetisi dalam memenuhi tantangan itu? Di mana mereka bisa menemukan peserta? Bagaimanakah proses perekrutan peserta dan bagaimana menentukan kelayakan mereka mengikuti pelatihan? Ada beberapa kekhawatiran tentang harapan dan bagaimana peserta dapat beralih dari pelatihan ke penempatan pekerjaan dan terciptalah hubungan kerja.

TCS menunjukkan inovasi dan dengan cepat mencari solusi dari berbagai tantangan-tantangan itu, menggunakan berbagai kerangka dan teknologi khusus untuk mencapai hasil yang menguntungkan bagi peserta dan pada akhirnya untuk program ACTC itu sendiri.

Rancangan program

Program ini dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengidentifikasi apa saja keterampilan IT dan ITES yang dapat dilakukan penyandang disabilitas penglihatan sementara juga mengidentifikasi bisnis apa saja yang membutuhkan tenaga kerja yang terampil. Dengan demikian, ACTC memberikan tidak hanya pelatihan keterampilan namun juga hubungan kerja yang penting di mana para peserta dapat menggunakan keterampilan yang baru mereka peroleh.

ACTC menerima sekitar 15 kandidat setelah melalui proses seleksi nasional yang sangat ketat. Mereka yang diterima harus memiliki keterampilan dasar komputer maupun bahasa Inggris dasar. Para peserta kemudian mengikuti pelatihan ACTC selama 45 hari dengan BPO dan kurikulum berbasis IT. Di antara berbagai pelatihan keterampilan ITC, sejumlah pelayanan infrastruktur disediakan termasuk sistem administrasi dan operasional, jaringan komputer, hal-hal teknis, pelatihan modul Microsoft Office dan membuat infrastruktur IT untuk organisasi besar seperti TCS. Dalam BPO, para peserta menerima pendidikan karakter yang berfokus pada pola perilaku, orientasi pelanggan, keterampilan analitis dan komunikasi, manajemen kualitas dan waktu serta orientasi mengenai pemetaan karir.

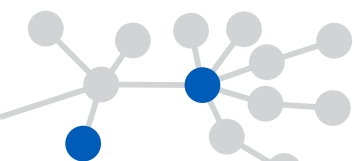
Namun, karena sebagian besar peserta tidak memiliki pengalaman kerja profesional, instruksi yang diberikan juga termasuk mengenai bagaimana meningkatkan rasa percaya diri, kecakapan hidup dan perilaku korporasi yang tepat. Lebih lanjut, pelatihan ini juga memiliki penilaian akan enam kompetensi perilaku dasar, kemampuan menyelesaikan masalah, pelatihan khusus industri dari tim bisnis dan ceramah yang diberikan oleh perusahaan dan organisasi lain.

Selain memberdayakan pada peserta melalui pelatihan ACTC, program ini juga mengakui pentingnya mendukung upaya meningkatkan pengetahuan dan kepekaan industri IT dan ITES akan adanya SDM yang tersedia sembari mempromosikan inklusi kepada berbagai organisasi lain.

Das Gupta menyatakan ini merupakan isu penting mengingat konteks budaya di India, “disabilitas membawa serta stigma sosial di India dan sebagai hasilnya hanya sedikit sekali pusat pelatihan bagi penyandang disabilitas.” Das Gupta menambahkan, “Di India, sulit sekali mengakses industri IT bagi mereka yang tinggal dekat dengan garis kemiskinan, meskipun kondisi itu menjadi semakin tidak mungkin bagi mereka yang juga memiliki keterbatasan penglihatan. ACTC menawarkan kontribusi unik mereka dengan menawarkan pengembangan keterampilan bagi penyandang disabilitas sembari menciptakan lingkungan yang dapat menerima mereka.”

Langkah ke depan

Das Gupta menjelaskan bahwa karena mereka berencana melanjutkan pelatihan ACTC, mereka ingin agar angka partisipasi dan kelulusan pun meningkat: “Kami ingin melihat jumlah yang lebih tinggi, sehingga kami dapat meningkatkan skala program ini.” Tabel TCS di bawah ini menunjukkan angka kehadiran pada saat percontohan dimulai pada 2008 hingga sesi terakhir pada musim gugur tahun 2013. Totalnya, ada 124 peserta pelatihan yang telah berpartisipasi sejak ACTC dimulai dan sejauh ini sudah ada 77 orang yang mendapatkan pekerjaan. .



Tabel 1. Angka kehadiran Peserta

	Pilot	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	Total
Diselenggarakan antara	April-Mei 2008	Juni-Juli 2008	Feb-Mar 2009	Mei-Juni 2009	Mar-April 2010	Nov-Des 2010	Agus-Sep 2011	Feb-Mar 2012	Agus-Sep 2012	Feb-April 2013	Agus-Sep 2013	
Jumlah peserta yang hadir	9	16	16	15	12	9	11	11	8	10	7	124
Jumlah peserta yang dipekerjakan di TCS	1	6	1	2	0	1	3	4	0	2	0	20
Jumlah peserta yang dipekerjakan oleh perusahaan lain	5	7	12	9	8	4	7	2	0	3	0	57

Catatan: 1) peserta pelatihan yang kini dipekerjakan oleh organisasi seperti TCS, Wipo, Standard Chartered, HCL, Indian Overseas Bank, DOW Chemicals, National Association for Blind, Oriental Bank of Commerce. 2) Jumlah peserta pelatihan yang memilih pendidikan tinggi adalah 6.

Sumber: TCS

Pencapaian dan dampak

Dampak dari program ACTC terhadap para pesertanya sangat mengubah hidup mereka. Saat ini ada 400 orang penyandang disabilitas penglihatan bekerja untuk perusahaan mapan di seluruh India, jumlah di mana inisiatif ACTC bertumbuh. Di antara peserta yang lulus dari program, kisah mengenai Urvish adalah yang paling mengesankan dan menjadi motivasi bagi semua orang dengan disabilitas penglihatan.

Urvish merupakan peserta dari kelompok pertama yang mengikuti ACTC dan mengungkapkan bagaimana program ini memberinya harapan seperti yang dibutuhkan dan sebagai hasilnya ia kini memiliki pekerjaan. Disabilitas penglihatan yang dideritanya disebabkan oleh cedera dan sakit; saat usia 19 tahun Urvis sama sekali tidak bisa membaca, menulis dan bahkan mengenali orang. Kondisi ini sulit diterimanya, ia mengatakan sangat sedih dan dilingkupi berbagai pikiran buruk. Urvis mengingat bagaimana sulit hidupnya dan itu berlangsung selama beberapa tahun hingga ia mengetahui mengenai pelatihan komputer tingkat langsung TCS Maitree bagi penyandang disabilitas penglihatan. Ia menganggap antusiasme yang ia rasakan dari program itu sebagai ‘secercah harapan’ dan diterima dalam program itu merupakan “saat terbahagia dalam hidupku”.

Ia mengingat kesempatan pertamanya bekerja di perusahaan sangat sulit sekali, karena segala sesuatunya sangat baru baginya. Namun Urvis melaluinya dan kini bekerja lebih dari lima tahun. “Aku seperti terlahir kembali, jauh lebih percaya diri. Aku mendapatkan banyak apresiasi atas kerjaku dan tim serta atasanku sangat mendukung,” ingat Urvis. “Sekarang aku sudah berkeluarga, aku tidak membayangkan apa jadinya aku tanpa kesempatan itu.”

Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

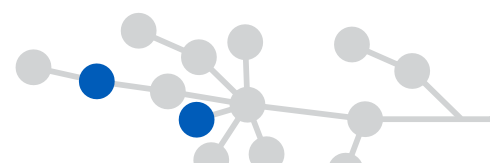
Das Gupta menjelaskan ada dua hal penting dalam pelaksanaan program ini: “Pertama adalah menciptakan dan melaksanakan programnya, dan kedua adalah berkomunikasi dengan para pemberi kerja untuk mendapatkan pekerjaan.”

Terkait dengan mereplikasi pelatihan semacam itu, Das Gupta menegaskan pentingnya mengembangkan kesadaran dan menghilangkan bias terhadap para penyandang disabilitas, satu cara mencapainya adalah menciptakan iklim yang terbuka melalui lokakarya pengembangan keterampilan.

Jelas bahwa TCS menjadi perintis untuk masa depan para penyandang disabilitas penglihatan. Harapan mereka adalah ACTC, satu-satunya fasilitas pelatihan di India akan dapat direplikasi di manapun. “Kami ingin melihat program ini dilaksanakan di banyak tempat,” Das Gupta menyatakan, “bukan karena ini adalah hal yang benar, tapi karena ini adalah hal yang cerdas.”

Kontak

Laman: www.tcs.com



TELENOR – dari ruang kelas ke pekerjaan dan dunia: Inisiatif CSR Telenor Group mendukung perekrutan penyandang disabilitas di Norwegia

Pendahuluan

Telenor Group, yang berkantor pusat di Oslo, Norwegia merupakan operator telepon genggam terbesar di dunia dan melakukan banyak inisiatif pelatihan yang mendukung penyandang disabilitas sejak tahun 1996. Dengan berfokus utamanya pada memberikan dukungan pada mereka dengan penyandang disabilitas fisik, Telenor menunjukkan komitmennya terhadap keberhasilan para peserta dengan menawarkan dua tahun pelatihan dan program penempatan kerja.

Program Open Mind di Norwegia merupakan inisiatif SDM yang menawarkan pelatihan langsung di tempat kerja selama dua tahun bagi para penyandang disabilitas dan disabilitas mental khusus. peserta mengembangkan keterampilan teknis sambil belajar bagaimana menggunakan berbagai informasi karir untuk mengejar kesempatan kerja. Dengan menjadi penghubung antara pekerja dengan pemberi kerja, 75 persen dari para peserta Open Mind berhasil mendapatkan posisi permanen dalam Telenor maupun organisasi lainnya.

Meskipun panduan ini utamanya menceritakan mengenai program Open Mind di kantor-kantor pusat Telenor di Norwegia, inisiatif CSR lain juga dilakukan oleh Telenor di Malaysia, Pakistan, Republik Serbia dan Swedia.

Praktik baik

Telenor memberikan pelatihan bagi para peserta melalui kerangka dukungan kerja plus di kelas, mengikuti pelatihan kerja nyata dan kemudian tindakan tindak lanjut. Dengan demikian program menjadi batu loncatan ke kehidupan kerja bagi para penyandang disabilitas dan memberi mereka pengetahuan dan pengalaman yang mereka butuhkan untuk mendobrak pemikiran lama di mana mereka hanya menjadi klien pelayanan sosial dan memiliki kehidupan kerja yang normal.

Bagaimana mengawalinya

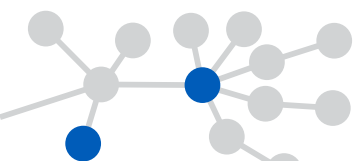
Inisiatif program Open Mind datang dari sebuah perusahaan IT April Data yang kemudian diakuisi oleh Telenor Group pada 1996. Bahkan jauh sebelum menjadi bagian dari Telenor, CEO April Data memulai program Open Mind pada tahun 1994. Inisiatif itu telah mengalami berbagai perubahan sejak perusahaan itu diakuisisi Telenor. Awalnya, inisiatif itu adalah sebuah 'proyek', namun pada 1999 berubah menjadi 'program' dengan dukungan pendanaan dari negara Norwegia dan Telenor Group.

Langkah ke depan

Inisiatif Open Mind lalu menawarkan kesempatan kepada para penyandang disabilitas yang memiliki latar belakang pendidikan setara SMA atau sederajat. Meskipun penyandang disabilitas muda yang kurang memiliki pengalaman kerja diprioritaskan dalam pendaftaran ke program ini, usia peserta adalah antara 19 hingga 50 tahun. Mereka yang diterima biasanya adalah yang memiliki disabilitas fisik misalnya mobilitas rendah, keterbatasan penglihatan dan pendengaran, meskipun mereka yang memiliki disabilitas mental seperti depresi dan kecemasan juga menyelesaikan program.

Program ini ditawarkan tiga kali dalam setahun dan dilaksanakan dalam dua tahap. Pertama peserta dalam kelompok yang terdiri dari lima orang melalui pelatihan keterampilan selama tiga bulan, yang diikuti dengan periode pengembangan profesional pekerjaan selama 21 bulan.

Selama pelatihan selama tiga bulan, para peserta mengikuti berbagai topik pelatihan di Telenor mulai dari komputer, bantuan teknis, pembinaan karir, pengembangan CV, praktik wawancara dan pengembangan jaringan. Pelatihan ini memberikan sertifikat keterampilan dasar komputer kepada peserta pada tingkat dasar atau menengah. Para kandidat juga



mengikuti program komunikasi “Unique as I am” yang berfokus pada pengembangan keperibadian dan ekspektasi dalam kehidupan kerja, dan pelatihan “Getting into work” yang memberikan pelatihan mengenai bagaimana melamar pekerjaan dan informasi mengenai pasar kerja.

Ingrid Ihme, seorang Manajer di Telenor mengatakan bahwa selain keterampilan teknis, para peserta juga belajar meningkatkan kepercayaan diri mereka; “Seringkali para penyandang disabilitas percaya mereka tidak bisa bekerja karena memang banyak dari mereka yang belum pernah bekerja sebelumnya.” Ini merupakan salah satu aspek penting dalam program karena selain belajar mengenai hal teknis, para individu yang terlibat perlu memercayai bahwa mereka mampu mereplikasinya di lingkungan profesional dan setara dengan rekan-rekan mereka.

Dengan mengikuti instruksi pelatihan, para peserta ditempatkan pada pelatihan langsung di tempat kerja selama 21 bulan di Telenor atau pada salah satu anak perusahaan atau mitra mereka, misalnya Stroebrand, Gjensidige Nor, Manpower, IBM, Brix dan Making Waves. Banyak perusahaan menawarkan berbagai jenis penempatan kerja bagi para peserta di Trondheim, Kristiansand dan Bergen.

Banyak dari peserta mengatakan setelah mereka menyelesaikan periode pelatihan mereka ingin melanjutkan melakukan pekerjaan biasa dengan Telenor karena mereka merasa nyaman di sana. Namun ini berarti para individu tersebut akan mendapatkan banyak manfaat dari upaya integrasi pegawai.

Ihme juga menunjukkan program Open Mind didukung oleh kebijakan non-diskriminasi Telenor bagi semua pegawai dan pelamar pekerjaan. Kebijakan itu menyatakan bahwa semua aspek ketenagakerjaan diatur berdasarkan “Prestasi, kompetensi, kesesuaian dan kualifikasi, dan tidak akan dipengaruhi oleh jenis kelamin, usia, ras, warna kulit, agama, asal usul ataupun disabilitas”. Sebagai hasilnya angkatan kerja di Telenor menunjukkan keberagaman dan inklusif aktif dari para pekerja disabilitas.

Pencapaian dan dampak

Telenor mendapatkan banyak manfaat melalui program Open Mind dengan memobilisasi sumber daya manusia yang belum terjamah, mencari pegawai yang termotivasi dan memiliki kualifikasi dan mendapatkan keuntungan ekonomi yang lebih besar.

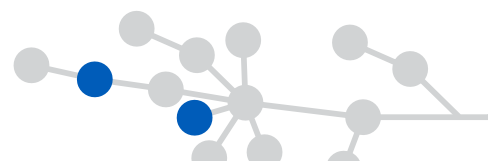
Bahkan pada evaluasi yang dilakukan oleh Yayasan Penelitian Ilmiah dan Industrial, sebuah organisasi penelitian independen di Norwegia, menemukan bahwa program Open Mind dapat menghemat hingga setidaknya 100 juta kroner (USD 15.88 juta) selama periode 1996-2006. Penghematan ini terdiri dari keuntungan ekonomi langsung yang didapatkan oleh Telenor dari produktivitas pegawai dengan disabilitas maupun keuntungan tidak langsung yang didapat dari masyarakat karena tidak lagi perlu mengeluarkan tunjangan disabilitas bagi para penyandang disabilitas.

Telenor pun mengakui banyak penyandang disabilitas yang tidak lagi semangat karena pernah memiliki banyak pengalaman buruk dengan dunia kerja. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh program Open Mind adalah memotivasi peserta untuk mencari pekerjaan di tempat lain dan menyiapkan mereka agar dapat bekerja di perusahaan lain selain Telenor.

Dengan memperlakukan mereka yang berpartisipasi dalam program ini sama dengan pegawai lainnya, Telenor menumbuhkan lingkungan yang penuh dengan kesetaraan. Dalam hal ini, penyandang disabilitas diperlakukan sama dengan orang lain meskipun mungkin mereka lebih rapuh sehingga lebih sulit bagi mereka untuk mencari pekerjaan baru dibandingkan yang lain. Ini menjadi satu tantangan tersendiri dalam mencari keseimbangan yang tepat dari memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk bekerja pada kondisi yang sama dengan lainnya, sembari juga mempertimbangkan kebutuhan khusus mereka.

Setelah keberhasilan Open Mind di Norwegia, program serupa diluncurkan di Malaysia dan Swedia pada 2007, Republik Serbia pada 2008 dan Pakistan pada 2009. Program-program ini mengikuti prinsip dasar Open Mind di Norwegia; namun tiap program berjalan sebagai program independen. Misalnya, Telenor Malaysia, yang juga dikenal sebagai DiGi Telecommunications, merupakan perusahaan penyedia jasa komunikasi mobile ke tiga terbesar. Setelah mengadopsi program Open Mind dengan nama Open Hearts pada 2007, DiGi menjadi perusahaan telekomunikasi pertama di Malaysia yang menawarkan pelatihan keterampilan komputer dan kursus kerja bagi penyandang disabilitas.

Program Open Mind terkini yang dilakukan adalah di Khuddar, Pakistan. Bersama dengan tujuannya mempekerjakan penyandang disabilitas di Pakistan, Telenor bertujuan meningkatkan kesadaran akan kemampuan penyandang disabilitas dan mempromosikan inklusi mereka pada kehidupan sehari-hari dengan bantuan teknologi. Untuk menarik penyandang disabilitas yang berbakat, Telenor Pakistan mengeluarkan iklan lowongan kerja dan meluncurkan laman karir yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Perusahaan juga menambahkan fitur aksesibilitas ketika membangun gedung kantor dan pusat Penjualan



dan Pelayanan mereka di Islamabad untuk mengakomodir kebutuhan semua pegawai dan pelanggan mereka.

Pada 1999, Telenor menerima penghargaan Budstikka dari Kementerian Ketenagakerjaan dan Inklusi Sosial Norwegia atas program Open Mind dan upaya mereka melakukan integrasi penyandang disabilitas ke dalam angkatan kerja. Pada 2006, perusahaan ini juga mendapatkan penghargaan dari Asosiasi Multiple Sclerosis Norwegia atas kontribusi mereka mempromosikan inklusi penyandang disabilitas ke dalam masyarakat.

Pelajaran yang dipetik dan beberapa saran

Telenor mengatakan program Open Mind berhasil karena telah memenuhi tujuan utama sebagai batu loncatan menuju kehidupan profesional bagi para penyandang disabilitas. Ihme menyatakan inisiatif ini merupakan pengalaman positif baik bagi perusahaan dan masyarakat. Meskipun ia pun mengakui beberapa tantangan administratif yang mungkin mengemuka ketika mereplikasikan inisiatif itu, Ihme memastikan tantangan-tantangan itu dapat dikelola dengan baik.

Berikut ini adalah beberapa poin yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan yang tertarik melakukan inisiatif serupa:

- **Menciptakan lingkungan pelatihan yang mendukung integrasi sosial.** Penting agar peserta dan pegawai saling menerima satu sama lain. Ini meningkatkan produktifitas peserta dan kemampuannya mencari dan mendapatkan pekerjaan di perusahaan lain.
- **Mengkomunikasikan inisiatif program CSR kepada media lokal dan organisasi masyarakat.** Program Open Mind melaporkan bahwa dengan mempublikasikan program ini mereka mendapatkan pengakuan positif dan dukungan dari para politisi dan media.
- **Jangan menyerah karena biaya untuk melakukan operasional program.**

Langkah ke depan

Telenor mengatakan dukungan untuk program Open Mind yang akan direplikasi oleh perusahaan lain. Karena inisiatif ini akan berlanjut di Norwegia, perusahaan baru yang bernama Grameenphone melibatkan Telenor dan Grameen Telecom Corporation berbasis di Bangladesh mempertimbangkan untuk memperluasnya ke Bangladesh. Saat ini, unit CSR perusahaan itu bekerjasama dengan Grameenphone bertujuan untuk membentuk tim proyek..

Kontak

Laman: www.telenor.com

