

Kajian Eksploratif Perspektif Pemberi Kerja Terhadap Penyandang Disabilitas. Studi Kasus: Layanan Pelanggan PT Sparkling Indonesia & PT Bank Masa Depan = Exploratory Study of Employers Perspective Towards People with Disability. Study Case: Contact Center PT Sparkling Indonesia & PT Bank Masa Depan

Rendar Mahardhika Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541232&lokasi=lokal>

Abstrak

Isu tentang keberagaman, kesetaraan, dan inklusi saat ini sedang menjadi fokus dan agenda besar dari pemerintah dan dunia korporasi. Salah satu strategi inklusi yang saat ini sedang didorong khususnya oleh pelaku usaha adalah inklusi terhadap penyandang disabilitas di tempat kerja. Permasalahannya adalah masih banyak pemberi kerja yang belum memiliki pengetahuan tentang disability confidence yaitu tentang bagaimana pihak pemberi kerja meningkatkan pemahamannya terhadap penyandang disabilitas, menyingkirkan hambatan-hambatan yang ada, dan membuat sebuah kasus bisnis yang berdampak signifikan agar penyandang disabilitas dapat dipekerjakan di suatu perusahaan. Oleh karena itu studi eksplorasi perlu dilakukan dengan cakupan penelitian yaitu dua perusahaan yang memiliki Layanan Pelanggan kelas dunia khususnya di industri contact center atau layanan pelanggan yang menjadi salah satu pionir yang merekrut penyandang disabilitas di industri tersebut. Data yang diambil untuk penelitian ini adalah dengan mewawancarai sepuluh informan sebagai manajemen yang mewakili perusahaan dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif tematik analisis. Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa perluasan pandangan, dukungan penuh, dan Disability Confidence atau kepercayaan diri pemberi kerja untuk merekrut dan mempekerjakan penyandang disabilitas adalah faktor yang sangat penting untuk mewujudkan inklusi terhadap penyandang disabilitas di tempat kerja.

.....Issues towards diversity, equity, and inclusion currently become a main focus and big agenda both for government and corporate. One of the inclusion strategy encouraged by employers in corporate world is the inclusion towards people with disability at the workplace. The current problem, many employers lack of disability confidence knowledge, means that how the employers enhancing their understanding about people with disability, removing all barriers, and created a strong business case for hiring people with disability and deliver a significant impact at the workplace. Therefore, an exploratory study required to be conducted with the scope of two companies who has world-class contact center and also become a pioneer or role model in terms of their lead towards disability employment in contact center industry. In collecting the data, this study conducted semi structured in depth interviews with ten informant as the representative of the management, with qualitative thematic analysis methodology. The results came up from this study stated that employer's broadened perspective, employer's full support, and disability confidence or the employer's confident level in hiring and employed people with disability are the important factors to create disability inclusion is truly happened at the workplace.