

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Cafe Cupable yang dikelola langsung oleh Pusat Rehabilitasi YAKKUM Yogyakarta, berlokasi di Jl. Kaliurang KM 13,5 ,Besi, Kec. Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan pada bulan September - November 2019 melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan pada saat partisipan sedang bekerja di kafe maupun kerja diluar kafe seperti membuka *booth* kopi di event tertentu, dan pada saat wawancara untuk melihat bagaimana ekspresi dan respon lain yang muncul ketika proses wawancara.

Wawancara mendalam dilakukan berdasarkan protokol wawancara yang telah dibuat terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi yang spesifik sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan durasi 20-30 menit dalam satu kali sesi, dan dilakukan 2-3 kali wawancara untuk memperoleh penjumlahan data.

Untuk pengambilan data melalui dokumentasi, dilakukan dengan cara menulis catatan lapangan serta merekam proses wawancara menggunakan alat perekam di ponsel peneliti untuk mendapatkan hasil yang akurat.

Penelitian ini melibatkan 3 partisipan yang ditetapkan berdasarkan teknik *sampling* yaitu *total sampling* yang telah ditetapkan oleh peneliti. Usia

partisipan bervariasi antara 21-hingga 33 tahun. Setiap partisipan memiliki latar belakang yang berbeda.

Partisipan yang pertama berusia 21 tahun dengan jenis kelamin laki-laki, memiliki disabilitas fisik dengan kondisi Kretin/Kerdil, kondisi yang dialami sejak lahir, kedua kakinya tak terbentuk secara sempurna sehingga ia tidak bisa berjalan dan kondisi saat ini mobilisasi menggunakan kursi roda. Pendidikan terakhir partisipan yaitu SMA LB, telah mengikuti pelatihan barista yang diadakan oleh Pusat Rehabilitasi Yakkum pada Januari hingga Maret 2019 dan sudah bekerja di Cafe Cupable Yogyakarta sejak Agustus 2019 sebagai barista sekaligus koki, server, cleaning, dan kasir. Saat ini partisipan aktif bergabung dalam komunitas Tari Inklusi di Yogyakarta.

Partisipan kedua berusia 33 tahun berjenis kelamin laki-laki, memiliki kondisi disabilitas fisik, mengalami amputasi pada kedua lengannya (tangan hingga siku) akibat kecelakaan terlilit kawat beraliran listrik saat pemasangan instalasi antena tv di rumahnya. Kecelakaan tersebut terjadi saat partisipan berusia sekitar 18 tahun. Partisipan merupakan lulusan Diploma 3 Jurusan Bahasa Inggris. Partisipan telah mengikuti pelatihan barista yang diadakan oleh pusat Rehabilitasi Yakkum dan sudah bekerja di Cafe Cupable Yogyakarta selama kurang lebih 2 tahun sebagai koordinator barista, koki, server, cleaning, kasir dan sebagai resepsionis Pusat Rehabilitasi Yakkum. Sebelumnya partisipan sudah bekerja di Pusat Rehabilitasi Yakkum sebagai resepsionis selama kurang lebih 6 tahun.

Partisipan ketiga berusia 21 tahun, berjenis kelamin laki-laki, memiliki disabilitas mental. Partisipan terdiagnosis bipolar sejak tahun 2016 dan saat ini masih rutin kontrol dan konsumsi obat. Partisipan merupakan lulusan SMP, sempat mengikuti SMK hingga kelas 2 namun berhenti. Partisipan telah mengikuti pelatihan barista yang diadakan oleh Pusat Rehabilitasi Yakkum pada Januari hingga Maret 2019 dan sudah bekerja di Cafe Cupable Yogyakarta sejak September 2019 sebagai barista sekaligus koki, server, cleaning, dan kasir.

Secara singkat data partisipan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1. Data karakteristik partisipan

No (P)	Usia, tahun	Jenis kelamin	Bentuk disabilitas	Status Pernikahan
1	21	Laki-laki	Disabilitas Fisik (kerdil)	Belum menikah
2	33	Laki-laki	Disabilitas Fisik (amputasi pada kedua tangan)	Menikah
3	21	Laki-laki	Disabilitas Mental (Bipolar)	Belum menikah

## B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menghasilkan 5 tema utama dan 17 sub-tema yang menjelaskan bagaimana pengalaman stres kerja pada pekerja disabilitas yang bekerja di Cafe Cupable PR Yakkum Yogyakarta. Lima tema tersebut terdiri dari sumber stres, konsekuensi stres kerja, respon stres kerja, *coping*, dan respon positif di tempat kerja. Pada tema sumber stres kerja terbagi menjadi 5 sub-tema, tema konsekuensi stres kerja terbagi menjadi 2 sub-tema, tema respon stres kerja terbagi menjadi 2 sub-tema, tema

*coping* terbagi menjadi 4 sub-tema, dan tema terakhir yaitu respon positif di tempat kerja terbagi menjadi 4 sub-tema yang ditampilkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Tema dan Sub-Tema

Tema	Sub-Tema
Sumber stres kerja	1- <i>personal capacity</i> 2- potensi bahaya 3- mobilitas dan aksesibilitas 4- material kerja 5- komplain kinerja
Konsekuensi stres kerja	1- gejala fisiologis 2- gejala psikologis
Respon terhadap stres kerja	1- ambang stres 2- respon tingkah laku
Coping	1- berpikir positif 2- mencari hiburan 3- memperbaiki kinerja 4- diskusi tim kerja
Respon positif di tempat kerja	1- penerimaan diri 2- penerimaan dari lingkungan 3- dukungan dari tempat kerja 4- motivasi bekerja

### 1. Sumber stres kerja

Keberadaan stres kerja yang dialami oleh partisipan tentu saja tak dapat dipisahkan dari sumber-sumber penyebab stres kerja tersebut. Banyak faktor yang dapat menjadi sumber stres kerja dan hal tersebut merupakan hal yang dialami secara subjektif. Masing-masing individu mempunyai sumber stres kerja yang berbeda-beda. Pada tema sumber stres kerja, terdapat 5 sub-tema yaitu *personal capacity*, potensi bahaya, mobilitas dan aksesibilitas, material kerja, dan komplain kinerja.

Sub-tema tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

**a. *Personal capacity***

*Personal Capacity* atau karakteristik pribadi meliputi faktor usia, jenis kelamin, pendidikan, status sosial, status kesehatan, kebugaran tubuh, pengalaman, dan antropometri.

Peneliti mengobservasi ketiga partisipan yang seluruhnya berjenis kelamin laki-laki dan menemukan bahwa ketiga partisipan berusia antara 21 tahun hingga 33 tahun, dimana ketiganya berada dalam usia produktif untuk bekerja.

Dari aspek status sosial, hasil observasi peneliti yaitu ketiga partisipan merupakan penyandang disabilitas dengan bentuk disabilitas yang berbeda-beda, telah memperoleh pelatihan kerja barista hingga mampu bekerja dengan baik dan mempunyai penghasilan dari pekerjaannya sehingga dapat membiayai diri sendiri, bahkan salah satu partisipan yang berusia 33 tahun dan sudah menikah hingga mempunyai seorang anak, mampu membiayai keluarganya dari penghasilannya.

Salah satu partisipan juga mengatakan bahwa ketiga pekerja disabilitas yang bekerja di Cafe Cupable baru saja mengikuti sertifikasi profesi barista terkait keterampilan mereka dalam bekerja.

*“Eee ada kemarin, belum lama ini kita bertiga juga ikut sertifikasi profesi barista di jakarta itu dari BEKRAF ya, badan ekonomi kreatif, ha itu kita ya itu tadi, mengasah lagi kemampuan untuk mendapatkan sertifikasi profesi itu dari bekraf (P2)”*.

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa status sosial ketiga partisipan bukan hanya penyandang disabilitas yang sudah

bekerja dan berpenghasilan, namun juga profesi mereka sebagai barista juga diakui dan telah tersertifikasi sebagai profesional pada bidangnya.

Pada aspek status kebugaran, peneliti mengobservasi dan menemukan bahwa ketiga partisipan mampu melakukan aktivitas sehari-hari yang terlihat seperti saat ketiga partisipan bekerja di kafe, dan masih mempunyai tenaga tanpa mengalami kelelahan yang berlebihan. Namun pada aspek status kesehatan, salah satu partisipan mempunyai status kesehatan dengan kondisi bipolar dimana ia sedang dalam masa pengobatan sehingga rutin mengkonsumsi obat dan rutin kontrol ke rumah sakit. Hal ini diketahui dari hasil wawancara.

*“Saya bipolar mba, sejak tahun 2016 (P3)”.*

*“Selalu minum, sebulan sekali kontrol, kontrol itu ya cuman obat mau abis baru kontrol (P3)”.*

Namun meskipun partisipan mempunyai status kesehatan tersebut, hasil observasi peneliti menemukan bahwa partisipan dapat menjalankan pekerjaannya seperti biasa tanpa gejala-gejala yang muncul terkait kondisi bipolar, karena partisipan rutin minum obat.

Selanjutnya pada aspek pendidikan, ketiga partisipan juga mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda yang diketahui dari hasil wawancara.

*“Saya lulusan SMA LB (P1)”.*

*“Kalo saya terakhir D3 mba saya, saya dulu Bahasa Inggris di STB Aliyah Yogyakarta tahun lulus 2015 (P2)”*

*“Terakhir sih lulusan SMP, tapi sempat masuk SMK sampe kelas 2 (P3)”.*

Pada aspek pengalaman terkait kerja, berdasarkan hasil wawancara, ketiga partisipan mempunyai pengalaman kerja sebelum mengikuti pelatihan barista dan bekerja di Cafe Cupable.

Partisipan satu menjelaskan bahwa ia pernah bekerja di sebuah rumah makan dengan kerja serabutan, dalam artian mengerjakan pekerjaan yang mampu ia kerjakan. Ia juga menjelaskan pengalaman kerja saat ini di Cafe Cupable sudah selama 2 bulan.

*“Iya pernah, sebelum ikut pelatihan saya ikut bekerja di sebuah warung makan (P1)”.*

*“Serabutan, apa yang bisa saya kerjakan, saya kerjakan (P1)”.*

*“Saya baru jalan 2 bulan (P1)”.*

Kemudian pengalaman kerja yang dimiliki partisipan kedua yaitu pernah bekerja sebagai marketing di perusahaan otomotif dan saat ini bekerja di PR Yakkum sebagai resepsionis sudah selama 6 tahun sekaligus menjadi barista di Cafe Cupable Yogyakarta selama 2 tahun.

*“Saya dulu pernah sempet 4 bulan itu kerja di dealer honda itu jadi marketing, itu 2009 kalo ngga salah (P2)”.*

*“...saya dulu udah kerja disini terus...ee...saya kerja di yakkumnya tapi kan dulu di resepsionis (P2)”.*

*“Saya kalo dulu awalnya gini mba, jadi ngga full-time disini, jadi dulu pas saya libur selasa jumat, saya masuk sini, ngeshift disini, 5 harinya di kantor di yakkumnya, tapi setelah peralihan manajemen, akhirnya saya disini (P2)”.*

*“Jalan 6 tahun ya tapi itu udah sama cupable dari 2018 (P2)”.*

Untuk pengalaman kerja pada partisipan ketiga, ia pernah bekerja di kantin dan sudah bekerja di kafe selama 11 bulan.

*“Kalo kerja sih pernah sih, kerja jaga kantin di Polres pernah, tukang parkir pernah, ya kayaknya cuma itu sih (P3)”.*

*“Dari bulan Januari tahun ini 2019 (P3).”*

Selanjutnya pada aspek antropometri, merupakan studi yang menyangkut pengukuran dimensi tubuh manusia dan aplikasi rancangan. Dimensi tubuh pada penyandang disabilitas akan berpengaruh pada interaksinya dengan lingkungan, terlebih saat bekerja.

Partisipan yang pertama (P1) dengan disabilitas fisik memiliki kondisi Kretin/Kerdil, kondisi yang dialami sejak lahir, kedua kakinya tak terbentuk secara sempurna sehingga ia tidak bisa berjalan dan kondisi saat ini mobilisasi menggunakan kursi roda. Keseharian partisipan dalam bekerja juga menggunakan kursi roda untuk memfasilitasi partisipan saat bekerja.

Peneliti juga melakukan observasi saat partisipan bekerja dan menemukan bahwa lingkungan kerja khususnya meja bar tempat membuat kopi tidak ergonomis karena terlalu tinggi. Dimensi tubuh pada partisipan terkait bentuk disabilitas fisiknya khususnya pada panjang tungkai berpengaruh pada bagaimana ia menjalankan pekerjaannya. Kondisi kretin juga menyebabkan kakinya tidak bisa berjalan dan hanya



bisa berpijak pada suatu permukaan namun pun tidak dalam waktu yang lama, membuat ia sulit menjangkau meja bar dan lingkungan lainnya karena tidak mampu berjalan sehingga harus bekerja menggunakan kursi roda sebagai pijakan untuk menjangkau meja bar untuk membuat minuman dan mobilitas ke dapur untuk membuat makanan ataupun ketika menghampiri *customer* untuk menyajikan makanan dan minuman, dan tugas kerja lainnya.

Partisipan juga menjelaskan hal serupa melalui hasil wawancara.

*“...harus naik turun disini kan buat bisa pijakan saya buat naik untuk menjangkau meja barnya... (P1)”*.

Partisipan lainnya juga menjelaskan mengenai disabilitas fisiknya. Awalnya partisipan merupakan orang yang hidup dengan anggota tubuh yang utuh, namun karena mengalami kecelakaan, ia harus kehilangan salah satu anggota tubuh yaitu amputasi pada kedua tangannya.

*“...jadi saya terlilit kawatnya waktu itu, dan karena itu akhirnya kondisi saya memang harus diamputasi, karena waktu itu kan satu badan, ini parah tuh tangan kanan waktu itu tangan, memegang saya, jadi kelilit.. (P2)”*.

*“...dulunya kondisinya utuh ya terus kehilangan salah satu anggota tubuh itu... (P2)”*.

Dari hasil observasi, peneliti melihat bahwa amputasi pada kedua tangan hingga batas siku mempengaruhi bagaimana partisipan harus bekerja. Observasi yang dilakukan ketika partisipan bekerja di event dan

saat bekerja di kafe menemukan bahwa partisipan bekerja menggunakan alat tambahan seperti alas kain saat memegang gelas atau untuk melindungi dari sesuatu benda yang panas. Partisipan juga terlihat harus lebih membungkuk saat menjangkau barang yang berada dibawah meja atau harus mengarahkan badan untuk sedikit lebih maju ketika meraih benda didepannya karena kondisi disabilitas fisik yang dialaminya berkaitan dengan dimensi tubuh pada panjang lengan yang berubah akibat amputasi pada kedua lengan hingga batas siku.

Partisipan juga menjelaskan bahwa ia harus sering berlatih agar nyaman dalam menggunakan alat tersebut dan membutuhkan modifikasi alat bantu agar mempermudah pekerjaannya.

*“...sering berlatih dengan alat itu biar terbiasa biar saya juga bisa nyaman, dan mungkin ada sedikit.. mungkin ada modifikasi alat supaya mempermudah (P2)”*.

Namun ada juga partisipan yang menyatakan pengalaman yang berbeda terkait bentuk disabilitasnya dan hubungannya dengan pekerjaan. Salah satu partisipan dengan kondisi disabilitas mental yaitu bipolar, mengatakan tidak ada kesulitan yang berarti saat bekerja terkait bentuk disabilitasnya.

*“Kesulitannya apa ya, mmm ngga ada sih... (P3)”*.

Partisipan juga menjelaskan bahwa bentuk disabilitasnya tidak tampak dari luar. Orang sekitar akan mengetahui jika ia mempunyai kondisi bipolar jika bertanya langsung kepada partisipan.

*“Kalo ditanya sih baru kejawab kalo saya pekerja disabilitas (P3)”.*

Peneliti juga mengobservasi partisipan dan menemukan bahwa tidak ada masalah terkait pengukuran dimensi tubuh dan bentuk disabilitas mental yaitu bipolar terhadap bagaimana partisipan melakukan pekerjaannya. Partisipan memiliki dimensi tubuh seperti tinggi badan, panjang lengan, dan panjang tungkai yang dapat berinteraksi dengan lingkungan ketika ia bekerja.

Demikian dapat disimpulkan bahwa *personal capacity* atau karakteristik pribadi pada aspek antropometri terkait bentuk disabilitas yang dimiliki partisipan berdampak pada kebutuhan atau fasilitas tambahan yang dibutuhkan saat bekerja. Partisipan dengan disabilitas fisik berupa kretin/kerdil memiliki hambatan pada saat menjangkau meja bar yang terlalu tinggi. Kemudian partisipan dengan kondisi disabilitas fisik berupa amputasi pada kedua tangan memiliki hambatan pada modifikasi alat bantu dan adaptasi penggunaan alat pembuat kopi, sedangkan pada partisipan dengan disabilitas mental pada kondisi bipolar tidak memiliki hambatan terkait fisiknya saat bekerja. Berbeda bentuk

disabilitas yang dimiliki, akan berbeda pula kesulitan yang dialami masing-masing individu saat bekerja.

#### **b. Potensi bahaya**

Ketika sedang berada dilingkungan kerja, dipastikan kita dapat menemukan potensi bahaya atau yang biasa dikenal sebagai hazard. Dalam hasil penelitian ini, beberapa partisipan memaparkan bahwa terdapat potensi bahaya ditempat kerja terkait dengan air panas saat akan menyeduh kopi.

*“Ada, yang berhubungan dengan air panas, kadang kesiram air panas atau nyenggol (P2)”*.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh partisipan lainnya, ia menjelaskan harus berhati-hati ketika memindahkan air panas dari tempat satu ke tempat lainnya agar terhindar dari bahaya tersebut.

*“Kalo untuk membahayakan sih paling kalo mindahin air panas dari heater ke ketelnya itu kalo ngga hati-hati ya ketumpahan (P3)”*.

Kemudian partisipan juga menerangkan bahwa bahaya fisik berupa air panas tidak hanya terjadi pada alat manual seperti heater, namun bisa juga datang dari mesin kopi.

*“Ngga sering sih tapi pernah, terus mesin, dulu kan ada mesinnya juga mesin espresso gitu (P2)”*.

Partisipan lainnya juga mengungkapkan pentingnya keamanan saat bekerja dan harus selalu berhati-hati atas bahaya yang ada saat bekerja.

*“Harus itu betulan harus dikondisikan dengan kita, harus berhati-hatilah kalo kerja dan kerja harus safety harus diperhatikan, keamanan dalam bekerja (P1)”*.

Partisipan juga mengungkapkan bahwa kesulitan yang ia alami di tempat kerja yaitu meja bar yang dirasa terlalu tinggi dan merupakan sebuah masalah bagi partisipan. Hal ini merupakan bentuk dari potensi bahaya ergonomi.

*“Mungkin kalo kesulitan saya bekerja disini mungkin di meja bar nya ya terlalu tinggi, masih ketinggian itu sih satu yang jadi problem saya. Meja bar yang ketinggian (P1)”*.

Selain hasil wawancara, peneliti juga mengobservasi partisipan saat bekerja dan menemukan bahwa bahaya fisik tidak terjadi hanya yang berkaitan dengan air panas, namun juga mengenai potensi bahaya pada partisipan satu (P1) yang bekerja menggunakan kursi roda. Partisipan sangat berpotensi mengalami bahaya yaitu jatuh dari kursi roda apabila ia lupa mengunci kursi roda saat akan digunakan sebagai pijakan untuk menjangkau meja bar. Selain bahaya jatuh, potensi bahaya lainnya yaitu pada gelas kaca saat penyajian minuman. Peneliti mengobservasi bahwa saat P1 menyajikan minuman pada *customer*, tangan kanannya memegang gelas dan tangan lainnya sambil memutar gerak kursi roda. Kondisi tersebut beresiko untuk menyebabkan tumpahnya minuman

hingga jatuh dan pecahnya gelas kaca. Partisipan lainnya yaitu P2 juga berpotensi mengalami hal yang sama karena bentuk disabilitasya yaitu amputasi pada kedua tangan hingga batas siku jika tidak berhati-hati saat membawa minuman dengan gelas kaca.

Dapat disimpulkan bahwa potensi bahaya yang terdapat di tempat kerja partisipan yaitu berupa potensi bahaya terkait air panas, penguncian kursi roda dan gelas kaca untuk menyajikan minuman dan meja bar yang terlalu tinggi di lingkungan kerja kafe saat bekerja sebagai barista sehingga harus selalu berhati-hati dan mengutamakan keamanan saat bekerja.

### **c. Mobilitas dan Aksesibilitas**

Mobilitas dapat diartikan sebagai tingkat kelancaran perjalanan, dan dapat diukur melalui banyaknya perjalanan dari suatu lokasi ke lokasi lain sebagai akibat tingginya tingkat akses antara lokasi-lokasi tersebut, sedangkan aksesibilitas adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang, terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan.

Terkait mobilitas, partisipan menjelaskan bahwa ada beberapa hambatan yang mereka alami yaitu jarak rumah yang jauh dengan tempat kerja. Partisipan yang tinggal di daerah kelurahan Sendangadi membutuhkan waktu 20-30 menit dengan jarak kurang lebih 10 km menuju Cafe Cupable.

*“Ya lumayan saya dari rumah kesini tu menempuh waktu 30 menit, naik motor roda 3, bawa motor sendiri (P1)”.*

Partisipan juga menjelaskan bahwa sumber stres kerja lainnya yang berhubungan dengan mobilitas yaitu kemacetan menuju tempat kerja dan dianggap sebagai kendala apalagi jika dikaitkan dengan bentuk kendaraan yang ia gunakan menuju tempat kerja

*“Ya macet sih sering terjebak macet sih, karna kan motor roda tiga lebarnya hampir sama kaya mobil, makanya kalo mau nyelip-nyelip agak susah aja , itu yang kendala (P1)”.*

Peneliti juga mengobservasi bahwa P1 menggunakan sepeda motor roda 3 yang telah dimodifikasi agar sesuai dengan kebutuhan partisipan. Bentuk motor tersebut berupa sepeda motor dengan tambahan sespan atau *box* di samping sepeda motor untuk memboncengkan difabel pengguna kursi roda. Sespan digunakan P1 untuk meletakkan kursi rodanya ketika mengendarai motor.

Partisipan lainnya juga membenarkan bahwa kemacetan sering terjadi ketika menuju tempat kerja.

*“...sering kejebak macet kalo jam-jam pagi sampai siang (P3)”.*

*“... kadang kalo libur jalan macet (P2)”.*

Selain kemacetan menuju tempat kerja, partisipan lainnya juga mengalami kesulitan yang berhubungan dengan aksesibilitas ketika bekerja *booth* kopi Cupable di *event-event* atau acara-acara tertentu.

*“Kalimantan, aksesibilitasnya masih kurang, kalimantanya kan baru ya, di kota barunya kalimantan itu, akses masih kurang, itu yang susahnyanya disana (P1)”.*

Partisipan juga menjelaskan bahwa ada salah satu *event* dimana pihak manajemen Café Cupable tidak mengikutsertakan partisipan karena masalah aksesibilitas.

*“Ngga ikut ya mungkin itu aksesnya kan di pasir, gumuk pasir ga mungkin buat kursi roda, aksesibilitasnya ga memadai (P1)”.*

Hasil tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti ketika ada di *booth* kopi Cupable di daerah Gumuk Pasir Yogyakarta. Permukaan pasir yang tidak rata tidak memudahkan akses terhadap pengguna kursi roda seperti partisipan hingga ia tidak diikuti sertakan dalam *event* tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa partisipan mengalami masalah terkait mobilitas dan aksesibilitas yaitu jarak rumah yang jauh dari tempat kerja, kemacetan menuju tempat kerja, dan aksesibilitas yang merupakan kendala pada aktivitas bekerja para partisipan.

#### **d. Material Kerja**

Material kerja yang merupakan bagian dari tuntutan tugas pekerjaan salah satunya ditentukan oleh karakteristik peralatan dan mesin. Hambatan saat bekerja terkait peralatan dan mesin dapat menjadi salah satu sumber stres, tak terkecuali pada barista yang bekerja melibatkan



mesin kopi dan alat-alat khusus. Beberapa hambatan terkait alat dan mesin dialami oleh beberapa partisipan. Seperti yang dikatakan salah satu partisipan, selain harus sering berlatih mengoperasikan mesin kopi espresso agar terbiasa dan nyaman saat menggunakannya, ia juga membutuhkan alat modifikasi untuk mempermudah pekerjaannya terkait bentuk disabilitas yang dimiliki.

*“Hambatan mungkin pada alat-alat ya, seperti pada mesinnya itu, mesin espresso, memang harus saya benar-benar, eee sering berlatih dengan alat itu biar terbiasa biar saya juga bisa nyaman, dan mungkin ada sedikit mungkin ada modifikasi alat supaya mempermudah (P2)”*.

Partisipan juga menjelaskan alat bantu yang dibutuhkan untuk bekerja akan memudahkan partisipan saat handling atau memegang alat.

*“Ya alat bantu gitu kan untuk memudahkan saya untuk saya kaya handle atau apa untuk saya bisa memegangnya (P2)”*.

Observasi yang dilakukan ketika partisipan bekerja di event dan saat bekerja di kafe menemukan bahwa partisipan bekerja menggunakan alat tambahan seperti alas kain saat memegang gelas atau untuk melindungi dari sesuatu benda yang panas.

Selain membutuhkan alat bantu, partisipan juga menjelaskan bahwa ia membutuhkan adaptasi terhadap mesin baru sebelum menggunakannya.

*“Untuk mesin baru harus adaptasi dulu mba...sebelum kita benar2 memakainya (P2)”*.

Hal ini dibenarkan oleh penjelasan dari partisipan lainnya mengenai adaptasi pada penggunaan mesin kopi dimana berbeda mesin, berbeda pula cara mengoperasikannya.

*“...memang harus adaptasi dulu tuh ...kita harus tau alatnya, cara ngoprasinya gimana, cara ngidupinnya, kalo misal tiap pagi harus, tombolnya yang power dulu baru heaternya. Kalau mau dimatiin heaternya dulu yng di-off-in baru tombol powernya, habis itu di ini, trus di-floating sampai abis... iya setiap mesin beda cara, beda cara soalnya beda perusahaan... (P3)”*.

Dapat disimpulkan bahwa terkait material kerja sebagai barista yang melibatkan alat-alat dan mesin kopi yang dilakukan oleh pekerja disabilitas tentunya mengalami hambatan-hambatan seperti adaptasi penggunaan mesin baru karena berbeda mesin kopi, berbeda pula cara mengoperasikannya dan kebutuhan alat bantu modifikasi untuk mempermudah pekerja disabilitas saat bekerja.

#### **e. Komplain kinerja**

Bekerja dilingkungan kerja kafe dimana terdapat tugas kerja untuk melayani *customer* atau pembeli, sangat besar kemungkinan untuk menerima keluhan atau komplain dari pembeli ketika terjadi ketidaksukaan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan barista atau pelayan di kafe.

Bentuk keluhan yang diterima oleh pekerja disabilitas dapat menjadi sumber stres kerja. Beberapa partisipan mengalami hal tersebut dengan menerima komplain dari *customer* terkait lama waktu penyajian makanan yang dipesan.

*“Komplain mungkin penyajiannya ada yang terlalu apa ya, kalo dulu sih lama, terus kalo goreng-goreng mungkin agak gosong, ya itu dulu ya (P2)”*

*“Gara-gara apa ya, pelayanannya kurang cepet kaya gitu, sejauh ini cuma itu aja (P3)”*.

Selain komplain dari *customer*, salah satu partisipan juga menerima bentuk komplain dari pihak manajemen kafe terkait kebersihan dan kerapihan lingkungan kafe, juga tentang inovasi menu pada kafe.

*“Bentuknya ya mungkin pas lagi dapat teguran atau komplain dari atasan, yaa mungkin yaa tentang lingkungan sekitar sini atau mungkin dari kerapihan, kebersihan, terus apa lagi ya, tentang menu-menu harus inovasi gitu (P2)”*.

Dapat disimpulkan bahwa ketika bekerja sebagai barista, sangat besar kemungkinan untuk menerima komplain. Partisipan menerima komplain tidak hanya dari *customer* atau pembeli, tapi juga datang dari pihak atasan atau manajemen kafe.

## 2. Konsekuensi stres kerja

Stres dapat muncul dengan beberapa gejala yang merupakan konsekuensi dari stres kerja. Pada tema konsekuensi stres kerja, terdapat 2 sub-tema yaitu gejala fisiologis dan gejala psikologis.

### a. Gejala fisiologis

Banyak bentuk dari gejala fisiologis yang dapat individu alami dari stress kerja.

Salah satu partisipan menjelaskan bahwa ia mengalami kelelahan secara fisik akibat jangkauan yang terlalu tinggi pada meja bar saat bekerja sehingga menimbulkan pegal-pegal pada badan.

*“Kalo capek sih mungkin ya pegel ya di pinggang karena ketinggian harus naik turun disini kan buat bisa pijakan saya buat naik untuk menjangkau meja barnya, itu kan bisa menimbulkan pegel pegel (P1)”.*

Peneliti juga mengobservasi gestur partisipan pada saat wawancara dan melihat bahwa ketika partisipan mengatakan pegal, ia sambil memperagakan aktivitas menyeduh kopi dan menunjuk bagian lengan kanan atas hingga bahu. Hal ini dikarenakan partisipan mempunyai bentuk disabilitas kretin atau kerdil sehingga tinggi tubuhnya tidak dapat menjangkau meja bar yang ketinggian, namun ia tetap bekerja dan beradaptasi dengan kondisi meja bar yang tinggir tersebut dengan menggunakan kursi roda sebagai pijakan ke meja bar, akhirnya timbul

pegal-pegal pada lengan hingga bahu karena mengangkat tangan terlalu tinggi yang menyesuaikan dengan tinggi meja bar.

Kelelahan secara fisik seperti pegal-pegal yang merupakan gejala fisiologis dari konsekuensi stres kerja yang dialami partisipan juga sangat berhubungan dengan bentuk disabilitas yang dimiliki.

#### **b. Gejala psikologis**

Kondisi pekerjaan sangat mempengaruhi kekacauan psikologis dan dapat menimbulkan beberapa gejala psikologis, beberapa diantaranya adalah kecemasan dan terus menerus berpikir akan masalah atau suatu tekanan.

Salah satu partisipan menjelaskan bahwa ia merasa kepikiran atau terus menerus memikirkan masalah terkait adaptasi dan penyesuaian alat dan timing saat bekerja.

*“Iya sih ya cukup kepikiran lah paling ngga, ya harus bisa beradaptasi dengan kondisi itu toh dengan penyesuaian alat juga dengan timing waktu juga gitu kan, kita harus bisa paling ngga mendekati itu, itu ya yang memang terus terpikirkan gitu kan (P2)”*.

Partisipan lainnya kemudian juga menjelaskan mengenai kecemasan yang ia rasakan terkait keterlambatan ketika akan menuju tempat kerja.

*“...kalo untuk menuju dari rumah kesini kadang-kadang merasa cemas sih kalo telat kaya gitu kan (P3)”*.

Dapat disimpulkan bahwa gejala psikologis berupa kecemasan dan terus menerus memikirkan masalah yang merupakan konsekuensi stres

kerja dapat dialami oleh siapa saja, tidak terkecuali pada pekerja disabilitas yang bekerja di lingkungan kerja kafe.

Gejala fisiologis berupa kelelahan fisik atau pegal-pegal maupun psikologis yang berupa kecemasan dan terus menerus memikirkan masalah merupakan konsekuensi stres kerja tersebut dapat berdampak negatif pada kondisi kesehatan pekerja disabilitas di kafe apabila terjadi dalam waktu yang lama.

### **3. Respon terhadap stres kerja**

Setiap orang yang berada pada kondisi stres ditempat kerja, memiliki respon atau reaksi yang beragam terhadap stres kerja, tidak terkecuali pada pekerja disabilitas. Pada tema respon terhadap stres kerja, terdapat 2 sub-tema yaitu ambang stres dan respon tingkah laku.

#### **a. Ambang Stres**

Setiap orang memiliki batas toleransi terhadap situasi stres. Ada dua tipe karyawan dalam menghadapi stres kerja, salah satunya yaitu tipe B, yang merupakan mereka yang lebih dapat bersikap santai dan tenang (*easy going*). Mereka menerima situasi yang ada dan bekerja dengan situasi tersebut dan bukan berkompetisi.

Salah satu partisipan menjelaskan bahwa ia menikmati pekerjaannya dan tetap mengerjakan pekerjaannya selagi ia mampu.

*“Kalo saya menanggapinya kalo kerja disini ya selama masih saya bisa kerjakan saya tetap kerjakan, dan enjoy aja sih (P1)”*.

Sedangkan partisipan lainnya menjelaskan bahwa ia merupakan tipe orang yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya namun bukan berarti bekerja secara berlebihan dan menunjukkan bahwa ia adalah pekerja terbaik.

*“Yaa ngga juga sih, kalo saya sih yang penting ini mba, ee kalo itu tanggung jawab saya, saya lakukan sebaik mungkin gitu, tapi tidak over terus menunjukkan diri paling baik sih ngga, iya seperti itu (P2)”*.

Selanjutnya, partisipan lainnya menjelaskan bahwa ia adalah orang yang mengikuti alur pekerjaan dan bersikap santai dalam menghadapi pekerjaan.

*“Kalau aku sih jalanin aja. Yang ku bilang kan aku tuh orangnya santai nggak pernah pikir berat (P3)”*.

Dapat disimpulkan bahwa ambang stres yang dimiliki para pekerja disabilitas yang bekerja di kafe cupable masuk kepada karyawan tipe b yang lebih bersikap santai dan tenang dalam menghadapi pekerjaannya.

#### **b. Respon tingkah laku**

Respon terhadap stres dapat dilihat salah satunya yaitu dari tingkah laku yang tampak pada pekerja. Salah satu bentuk respon tingkah laku yaitu fight atau melawan situasi yang menekan.

Salah satu partisipan mengungkapkan responnya terhadap stres kerja yaitu tetap mengerjakan pekerjaannya selama ia masih merasa nyaman.

*“Selama aku masih nyaman tetap saya kerjakan mba (P1)”.*

Partisipan lainnya menjelaskan bahwa ia merespon masalah atau sesuatu hal yang ada di tempat kerja diterima dengan baik.

*“Responnya saya terima dengan baik (P3)”.*

Selain itu partisipan lainnya mengungkapkan bahwa ia merespon stres dengan melawan situasi menekan yang ada dan memperbaikinya di esok hari agar bisa berkembang. Penjelasan partisipan ini terkait dengan satu jenis stres yaitu *eustress*, yang merupakan hasil dari respon stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif atau bersifat membangun.

*“Yaa saya harus besok harus coba lagi supaya bisa gitu (P2)”.*

Dapat disimpulkan bahwa respon tingkah laku terhadap stres kerja pada pekerja disabilitas lebih mengarah pada tingkah laku *fight* atau melawan dan menghadapi situasi yang menekan daripada menghindarinya.

Respon terhadap stres pada masing-masing individu berbeda-beda. Respon terhadap stres kerja pada partisipan adalah dilihat dari ambang stres partisipan yang santai dan tenang dalam menjalani pekerjaannya dan respon tingkah laku berupa lebih memilih melawan dan menghadapi situasi menekan.



#### 4. Coping

*Coping* adalah usaha baik berupa tingkah laku maupun pemikiran untuk dapat mengatasi atau bahkan untuk dapat keluar dari situasi yang membuat seseorang merasa tertekan. Pekerja disabilitas yang mengalami stres mempunyai bentuk strategi *coping* yang berbeda-beda. Dalam tema *coping* ini, terdapat 5 sub-tema yaitu berpikir positif, mencari hiburan, memperbaiki kinerja, dan diskusi tim kerja.

##### a. Berpikir positif

Salah satu upaya dalam menghadapi tekanan yaitu dengan berpikir positif. Salah satu partisipan menjelaskan bahwa komplain dari atasan yang diutarakan padanya tidak ia anggap sebagai tekanan melainkan sebagai upaya agar para pekerja lebih termotivasi lagi, sebagai bentuk berpikir positif.

*“Iya sih, tapi ya bukan tekanan tapi lebih ke kita bisa lebih termotivasi lagi (P2)”*

Dapat disimpulkan bahwa salah satu bentuk strategi *coping* yang dilakukan oleh salah satu partisipan berupa berpikir positif.

##### b. Mencari hiburan

Selain bentuk strategi *coping* dengan berpikir positif, terdapat bentuk strategi *coping* lainnya yaitu mencari hiburan sebagai pengalihan terhadap kondisi yang menekan. Salah satu partisipan menjelaskan bahwa bentuk strategi *coping* yang ia lakukan yaitu mencari hiburan

dengan cara mengobrol dengan teman-teman mengenai hal-hal yang belum pernah dibahas sebelumnya.

*“Ya dibikin santai aja, ga usah terlalu dipikir berat kaya gitu, alihkan yang misalnya mikirin gara-gara ini, alihkan ngobrol sama kawan, ngobrolin sesuatu yang berbeda yang belum pernah kita kenal sebelumnya, gitu sih (P3)”*.

Dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya untuk mengatasi situasi yang menekan atau stres yaitu dengan mencari hiburan dengan cara mengobrol atau berbincang dengan teman-teman membahas sesuatu yang belum pernah dibahas sebelumnya.

### c. Memperbaiki kinerja

Memperbaiki kinerja merupakan salah satu bentuk strategi *coping* yang dilakukan pekerja disabilitas. Salah satu partisipan menjelaskan bahwa upaya yang dilakukan untuk merespon keluhan *customer* yaitu dengan cara menyajikan makanan sesuai pesanan dengan mengutamakan *timing* atau waktu penyajian.

*“Ya kita misal ada yang mesen sih, mesen apa kita kerjakan, kita kasih sesuai dengan apa yang di pesankan, dan butuh berapa menit untuk menunya kita harus sesuainya gitu aja sih, itu yang harus diperhatikan di pekerjaan itu, misal minta waktu 10 menit ya 10 menit harus udah jadi dan disajikan gitu (P1)”*.

Partisipan lainnya juga mengungkapkan bahwa *timing* merupakan hal yang sangat penting terkait perbaikan kinerja, ia juga menjelaskan terus berlatih agar *timing* atau waktu penyajian selalu sesuai dengan

waktu yang *customer* inginkan. Selain itu partisipan juga menunjukkan etos kerjanya seperti bekerja sesuai SOP dan juga berupaya terus meningkatkan kinerjanya baik dengan pengawasan atau tanpa pengawasan atasan.

*“Yaa untuk kinerja, maksudnya saya juga harus apa, untuk coba ee, mungkin ee dari waktu juga.. timing gitu kan saya juga harus apa namanya melatih terus (P2)”*.

*“Yaa bekerja sesuai SOP, kita juga menunjukkan etos kerjanya ya, walaupun ada atasan atau ngga, kita tetap bekerja dengan baik gitu kan, dan walaupun kurang ya meningkatkan lagi kinerjanya, seperti itu (P2)”*.

Terkait mesin kopi baru, partisipan menjelaskan ia berupaya untuk mencari setelan yang pas agar mahir mengoperasikan mesin kopi espresso.

*“Mencari2 setelan mesin yg pas mbak (P2)”*.

Partisipan lainnya menjelaskan bahwa cara ia untuk mengatasi tekanan yang ada di lingkungan kerja yaitu dengan totalitas dalam bekerja yang merupakan bagian dari etos kerja. Selain itu dalam merespon komplain *customer*, partisipan akan menjelaskan bahwa terdapat masalah teknis sehingga lama dalam penyajian makanan atau minuman atau dengan kata lain mengkomunikasikan dengan *customer*.

*“Ya harus totalitas dalam bekerja (P3)”*.

*“Tak jelasin kalo ada kendala di masalah teknis (P3)”*.

Upaya lainnya terkait perbaikan kinerja yaitu partisipan selalu mempraktikkan penggunaan alat agar mahir mengoperasikan mesin kopi.

*“Cepet sih aku, cuman yang punya alat ngarahin, hapal, abis itu aku praktekin udah. yang penting aku tu praktek. Kalo praktek tu gampang dari pada teori. (P3)“.*

Ketika memberikan pernyataan tersebut saat wawancara, peneliti mengobservasi gestur partisipan. Partisipan menjawab pertanyaan peneliti sambil mengoperasikan mesin kopi atau mesin *espresso*. Partisipan tampak sudah mahir mengoperasikan mesin dan menjelaskan detail fungsi dan cara penggunaan mesin kepada peneliti.

Dapat disimpulkan bahwa bentuk strategi *coping* atau upaya yang dilakukan untuk mengatasi situasi yang menekan terkait dengan perbaikan kinerja yaitu menyajikan makanan sesuai pesanan dengan mengutamakan timing atau waktu penyajian, menunjukkan etos kerjanya baik dengan pengawasan atau tanpa pengawasan atasan, komunikasi dengan *customer* terkait komplain, dan selalu mempraktikkan penggunaan alat agar mahir mengoperasikan mesin kopi.

#### **d. Diskusi Tim Kerja**

Diskusi tim kerja merupakan hal penting yang merupakan upaya yang dilakukan untuk mengatasi situasi menekan terkait masalah internal yang ada. Salah satu partisipan menjelaskan bahwa strategi

*coping yang dilakukan yaitu dengan cara berdiskusi tim barista terkait masalah menu.*

*“Sering, makanya kita berdiskusi untuk menceritakan apa ya, menu yang belum ada di cupable, makanya kita masih memikirkan coba diskusi bersama gitu (P1)”.*

*“Ya paling bicara sama tim, sama teman-teman, kita coba untuk memperbaiki itu kan gitu (P2)”.*

Selain diskusi dengan tim pekerja barista, partisipan juga melakukan diskusi dengan pihak manajemen terkait dengan masalah yang ada.

*“Iya mungkin suruh bilang kemarin waktu rapat koordinasi itu apa yang harus dirubah itu kan bisa disesuaikan dengan barista disini gitu (P1)”.*

## **5. Respon positif di tempat kerja**

Saat bekerja, banyak bentuk respon dari berbagai aspek salah satunya respon yang berasal dari tempat kerja. Banyak bentuk respon di tempat kerja, salah satunya yaitu respon positif. Pada tema respon positif di tempat kerja, terdapat 4 sub-tema yaitu penerimaan diri, penerimaan dari lingkungan, dukungan dari tempat kerja, dan motivasi bekerja.

### **a. Penerimaan diri**

Penerimaan diri adalah sikap positif seseorang untuk menerima dirinya secara keseluruhan dalam berbagai aspek kehidupan baik pada masa kini maupun masa lalu.

Partisipan menjelaskan bahwa penerimaan diri terkait kondisi disabilitas yang ia miliki lebih kepada menerima dirinya apa adanya dan bersyukur masih diberi kesempatan hidup dan menjalani hidupnya.

*“Apa ya, masih bingung saya, ya akulah gini, apa adanya, aku kaya gini, gitu sih, ngga terlalu harus bisa..., kaya teman-teman difabel lainnya sih, udah bersyukur aja masih bisa diberi hidup, itu aja, yang penting jalanin aja (P1)”*.

Partisipan lainnya menceritakan mengenai proses penerimaan dirinya yang saat ini sudah membaik, berdamai dengan diri sendiri dan menerima dengan ikhlas, namun pada awalnya membutuhkan waktu lama untuk bisa menerima kondisi disabilitas yang ia miliki sekarang karena ia merupakan orang yang awalnya memiliki anggota tubuh lengkap dan harus kehilangan anggota tubuh di usia muda. Partisipan menjelaskan awalnya sangat sulit untuk menerima keadaan tersebut, bahkan partisipan sempat memiliki pikiran untuk bunuh diri namun ia mengurungkan niatnya dan bersyukur atas keputusan tersebut. Partisipan menjelaskan bahwa sampai sekarang proses penerimaan diri pun masih berlangsung.

*“Sekarang sih saya sudah cukup membaik ya, artinya saya sudah berdamai dengan diri sendiri, dan ya coba untuk menerima keadaan dengan seikhlas mungkin (P2)”*.

*“Waduh lama mba, waktu bertahun tahun saya, karena kaya gimana ya, namanya orang yang dulunya kondisinya utuh ya terus kehilangan salah satu anggota tubuh itu untuk bisa menerima keadaan itu sangat sulit, jadi memang apa ya, ya itu tadi, diperlukan proses untuk bisa menerima itu kan, kadang kalo ga bisa menerima itu cenderung terus*

*biasanya ada yang bunuh diri, ada yang terus ga punya semangat hidup, kalo saya sih proses penerimaan dirinya cukup lama (P2)”*.

*“Dulu awal-awal iya, tapi terus gajadi ya, bersyukur aja sih karena ya itu tidak terjadi, ya mungkin untuk dikatakan untuk prosesnya saat ini pun masih berproses, karna kadang apa ya, situasi kondisi itu kan berubah-ubah, ngga tentu, kadang kita... ada kalanya apa ya, ya itu tadi, atau tapi kan tidak seperti dulu, maksudnya tidak terus, kita bisa cepat up lagi (P2)”*.

Sedangkan partisipan lainnya menjelaskan bahwa terkait penerimaan dirinya terkait kondisi disabilitas yang ia miliki, partisipan menerima kondisinya dan tidak terlalu memikirkan hal tersebut, partisipan lebih memilih berbaur dengan lingkungan sekitar.

*“Penerimaannya sih ya harus terima, ngga aku pikirin sih, ya aku untuk mencoba, misalnya kalau ada orang yang belum aku kenal sih mencoba untuk membaur ... (P3)”*.

Keterangan partisipan tersebut juga sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa P3 sangat komunikatif dan *friendly* dengan para *customer* yang mencoba berkomunikasi dengannya.

Dapat disimpulkan bahwa partisipan sudah memiliki penerimaan diri yang baik berupa bersyukur masih diberi kesempatan hidup, berdamai dengan diri sendiri, menerima dengan ikhlas kondisi yang ada dan kembali melanjutkan hidup dengan apa adanya, mencoba bersosialisasi dan mencoba untuk terus berkembang.

### **b. Penerimaan dari lingkungan**

Penerimaan dari lingkungan terkait kondisi disabilitas yang dimiliki pekerja merupakan hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh pada bagaimana individu dengan kondisi disabilitas menjalankan aktivitas sehari-hari khususnya bekerja.

Partisipan menjelaskan bahwa saat ini dikota tempat ia bekerja yaitu Yogyakarta merupakan kota inklusi, dimana ia merasa di jogja sudah ramah dengan semua kalangan termasuk ramah penyandang disabilitas.

*“Memandang itu ya biasa aja ya, ngga anu, karna kan gimana ya, sekarang itu kan sudah menjadi itu kan sudah menjadi inklusi, ramah semua dengan semua kalangan, ga harus membeda-bedakan bisa atau ngga, sekarang udah menjadi apa ya, kota inklusi ya jogja itu (P1)”*.

Ia juga menjelaskan bahwa respon *customer* yang berasal dari lingkungan sekitar cafe sangat baik, berbeda dengan respon *customer* ketika diluar kafe atau di *event-event*, respon *customer* lebih mengarah kepada rasa penasaran tentang profil cupable tempat partisipan bekerja.

*“Ya responnya sangat baik ya kalo di masih disini, pas kalo diluar itu ya ada yang cuma melihat saja, ada yang bertanya-tanya, kalo pas di event-event itu pada tanya-tanya apa sih cupable itu, kalo disini ya kebanyakan rata-rata sudah pada tau, kalo disini tu pelanggan kita tu mereka malah mahasiswa dari uii kan dekat dari kampus uii, yaudah responnya sangat baik customer disini tu (P1)”*.

Peneliti juga mengobservasi partisipan saat melayani pelanggan dan menemukan bahwa rata-rata pengunjung kafe cupable merupakan



mahasiswa yang tinggal di daerah Jl.Kaliurang dekat daerah kafe dan mereka sudah mengenal profil kafe cupable melalui media sosial dimana kafe cupable merupakan kafe yang para pekerjanya adalah pekerja disabilitas. Para pengunjung kafe tersebut terlihat sudah mengenal para partisipan karena sering mengunjungi kafe.

Partisipan lainnya menjelaskan bahwa respon awal dari lingkungan terhadap pekerja disabilitas yaitu kaget dan penasaran karena mungkin belum pernah melihat hal tersebut sebelumnya, namun respon akhirnya berupa apresiasi dan menjadi motivasi bagi orang lain.

*“Ya banyak sih ya macam-macam ya, ada yang mungkin kaget, ada yang penasaran, nah mungkin belum pernah liat toh, tapi terus apa, ee setelah itu biasanya bertanya, terus kita jelaskan, akhirnya ya jadi tau, terus biasa aja, gituloh, dan mereka juga mengapresiasi ya bisa juga motivasi gitu kan bagi yang lain (P2)”*.

Keterangan partisipan tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti ketika berada di booth kopi di event gumuk pasir. Banyak pengunjung yang mengerumuni booth untuk membeli kopi sambil bertanya-tanya tentang profil kafe cupable, dan ada juga yang mengambil dokumentasi foto para partisipan ketika membuat kopi.

Partisipan lain juga mengungkapkan terkait penerimaan dari lingkungan yang mengatakan bahwa partisipan merupakan orang ya *humble* atau mudah bergaul.

*“...ya sempat sih dibilang orang, belum kenal tapi tiba-tiba mereka bilang kamu kok humble sih orangnya (P3)”*.

Keterangan partisipan tersebut juga sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa P3 sangat komunikatif dan friendly dengan para *customer* yang mencoba berkomunikasi dengannya.

Dapat disimpulkan bahwa penerimaan lingkungan terhadap kondisi disabilitas para pekerja barista kafe yaitu penerimaan yang baik dari lingkungan sekitar kafe, dan untuk lingkungan luar kafe lebih mengarah kepada respon kaget dan penasaran namun akan menjadi respon positif berupa apresiasi dan memotivasi orang lain.

#### **c. Dukungan dari tempat kerja**

Dukungan dari tempat kerja adalah hal positif yang penting dan sangat mempengaruhi bagaimana respon pekerja dalam menjalankan pekerjaannya, tidak terkecuali pada pekerja disabilitas.

Beberapa partisipan menjelaskan bahwa tempat kerja mereka sangat mendukung pekerjaan mereka terkait dengan kondisi disabilitas yang mereka miliki. Dukungan tersebut berupa fasilitas, akses, dan tempat yang memang disesuaikan dengan kondisi disabilitas para pekerja agar pekerja nyaman dalam bekerja, bisa tetap berkarya, diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan menjadi individu yang berkembang.

*“Iya sesuai, memang memadai sih kalo disini, fasilitasnya, akses juga, tempatnya dan itu sih (P1)(P3)”.*

*“Iya sih, disini yaa istilahnya apa, memang disesuaikan dengan kondisi teman-teman yang ada, kalo ini kan belum, rencananya memang*

*mau renovasi mba untuk kedepannya supaya teman-teman yang kerja nyaman dengan kondisi yang ada (P2)”*.

Pernyataan partisipan tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti bahwa kafe sudah mengalami renovasi dan *makeover* tampilan kafe. Kafe cupable saat ini sudah mempunyai beja bar dan mesin espresso baru. Terkait keluhan P1 mengenai meja bar yang terlalu tinggi, pihak manajemen kafe juga sudah membuatkan meja bar baru yang khusus untuk P1 gunakan agar nyaman bekerja dengan kondisi yang ia miliki.

Sebelum bekerja di kafe Cupable sebagai barista, para partisipan juga terlebih dahulu mengikuti pelatihan barista agar mempunyai keterampilan agar siap bekerja.

*“Ya biasa sih, maksudnya ngga, karena disini kan memang hidupnya toh untuk disabilitas bisa berkarya, juga kita diberi kesempatan diberi ketrampilan kita bisa up gitu (P2)”*.

Dapat disimpulkan bahwa partisipan mendapatkan dukungan dari tempat kerja berupa fasilitas, akses, dan tempat agar nyaman dalam bekerja yang disesuaikan dengan kondisi disabilitas para pekerja dengan tujuan untuk memberikan kesempatan mendapatkan keterampilan dan berkembang . dukungan dari tempat kerja tersebut merupakan suatu respon positif di tempat kerja dan merupakan bagian dari pengalaman pekerja disabilitas dalam bekerja.

#### d. Motivasi bekerja

Memiliki motivasi dalam melakukan sesuatu hal seperti bekerja merupakan sebuah respon positif. Setiap orang yang bekerja, pasti memiliki motivasi atau latar belakang mengapa ia mau menjalani suatu pekerjaan, tak terkecuali pada pekerja disabilitas yang bekerja di kafe.

Salah satu partisipan menjelaskan bahwa motivasinya bekerja di cafe Cupable yaitu karena ingin mandiri secara keuangan dan tidak membebani orang tua.

*“Motivasinya itu kan ya buat bisa hidup, bertahan hiduplah mencari uang sendiri tanpa harus meminta orang tua lagi, itu si yang jadi motivasi saya (P1)”*

Partisiapan juga menjelaskan bahwa ia memiliki keinginan untuk mebuca *coffeshop* sendiri kedepannya terkait dengan cita-citanya sebagai pebisnis, dan pengalaman kerja saat ini yaitu bekerja sebagai barista di kafe.

*“Saya cita2nya ya menjadi pebisnis (P1)”*.

*“Iya, kalau bisa ya buka coffe shop sendiri (P1)”*.

Penejelasan tersebut merupakan suatu respon yang sangat positif yang pasrtisipan dapatkan di tempat kerja. Selain itu partisipan juga menjelaskan bahwa ketika mengikuti kegiatan kerja kafe Cupable diluar kota ketika ada *event-event* tertentu, merupakan pengalaman baru dan sebuah prestasi bagi partisipan.

*“Ya lumayan pengalamannya bisa sampe disana, keluar kota yang paling jauh baru ke kalimantan, rasanya prestasi buat saya sendiri (P1)”.*

Partisipan lainnya juga mengungkapkan motivasinya dalam bekerja yaitu ingin berkembang dan senang karena bisa bertemudengan banyak orang, mempunyai link yang luas dan komunitas untuk saling berbagi dan bertukar informasi.

*“Iya sih merasa termotivasi, berusaha sebaik mungkin terus bisa berkembang toh (P2)”.*

*“Perasaanya ya senang sih, senang, juga apa namanya karna kita bisa bertemu banyak orang, kita juga bisa belajar banyak juga toh, karena bicara kopi itu kan sebenarnya luas ya, juga kita punya link, komunitas untuk saling sharing, ya bertukar informasi lah ya, seperti itu sih mba (P2)”.*

Kemudian partisipan lainnya mengungkapkan motivasi awalnya bekerja di kafe cupable yaitu karena ia tidak memiliki pekerjaan dan hanya menganggur saja.

*“Motivasinya ya karena aku ngga ada tawaran kerjaan lain ya diterima aja kerja di cupable, jadi sebelum kerja di cupable kan nganggur ... berhubung cupable nawarin kerjaan jadi barista, aku tekunin sampe besok.. (P3)”.*

Namun setelah bekerja, partisipan menjelaskan bahwa dengan bekerja di kafe cupable, ia bisa mengenal banyak orang dengan berbagai latar belakang yang berbeda dan mengerti arti perbedaan.

*“...yang terpenting di cupable itu enak, banyak bisa mengenal orang-orang yang berbeda, latar belakangnya dan bisa saling mengerti apa artinya perbedaan itu tersendiri karena kan ini berpusat di yakkum ya, jadi bisa ketemu orang-orang yang latar belakangnya berbeda, kaya gitu sih’(P3)”*.

Selain itu partisipan juga menjelaskan bahwa fokusnya saat ini yaitu menekuni pekerjaannya di kafe cupable karena merasa masih dipercaya untuk menjadi barista dan ikut membantu merintis kafe cupable.

*“...belum terbayang sampe sebegitunya jauhnya kedepan mau apa, karena masih di cupable kan istilahnya aku masih dipercaya untuk jadi barista ini di cupable, karena ini masih dalam.. apa ya.. membangun dari awal lah istilahnya, secara dekor, alat kopi, secara menu, makanan, minuman, sampe besok kalo sudah bener-bener bagus, pelanggan banyak yang senang, untuk kedepannya sih belum sih, belum terpikir mau ngapain, yang penting aku tekunin dulu di kafe ini, gitu (P3)”*.

Dapat disimpulkan bahwa motivasi dalam bekerja para partisipan terdiri dari untuk memiliki pekerjaan, keinginan untuk mandiri secara finansial, ingin berkembang, mewujudkan impiannya sebagai pebisnis, keinginan untuk belajar, mengenal banyak orang dengan latar belakang yang beragam, mendapatkan pengalaman baru, mendapatkan banyak *link* dan mengenal banyak komunitas untuk saling berbagi dan bertukar informasi.

Dalam hasil penelitian terkait pengalaman stres kerja pada pekerja disabilitas, peneliti tidak hanya menemukan hal-hal terkait stres yang bersifat negatif, namun juga menemukan respon-respon positif yang ada di tempat kerja baik berasal dari diri partisipan, lingkungan, maupun dari pihak manajemen atau tempat kerja. Respon positif di tempat kerja yang

dialami partisipan yaitu mengenai penerimaan diri yang baik yang dimiliki partisipan, penerimaan positif dari lingkungan, dukungan positif dari tempat kerja berupa fasilitas, akses, dan tempat agar pekerja disabilitas bisa berkarya dan berkembang, dan terlihat dari bagaimana motivasi positif yang dimiliki partisipan dalam bekerja yaitu untuk memiliki pekerjaan, keinginan untuk mandiri secara finansial, ingin berkembang, mewujudkan impiannya sebagai pebisnis, keinginan untuk belajar, mengenal banyak orang dengan latar belakang yang beragam, mendapatkan pengalaman baru, mendapatkan banyak link dan mengenal banyak komunitas untuk saling berbagi dan bertukar informasi.

### **C. Pembahasan**

Dalam bagian pembahasan, hasil penelitian dibandingkan dengan kajian teoritik lainnya kemudian mencoba mencari hubungan dan keterkaitan hasil penelitian dengan cara membandingkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti lain. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengeksplorasi pengalaman stres kerja pada pekerja disabilitas yang bekerja di lingkungan kerja kafe. Tujuan penelitian tersebut tercapai dengan menghasilkan lima tema besar yaitu sumber stres kerja, konsekuensi stres kerja, respon terhadap stres kerja, *coping*, dan respon positif di tempat kerja.

Tema-tema tersebut akan dibahas secara rinci sebagai berikut :

### 1. Sumber stres kerja

Stres adalah fenomena yang berbeda dari orang ke orang. Banyak hambatan yang bisa menjadi kemungkinan sumber stres kerja. Penelitian ini menemukan bahwa pekerja disabilitas yang bekerja di kafe mengalami hambatan dalam bekerja berkaitan dengan *personal capacity*, potensi bahaya, mobilitas dan aksesibilitas, material kerja, dan komplain kinerja. Hambatan-hambatan tersebut sangat berkaitan dengan faktor-faktor sumber stres menurut Robbins (2007) mengenai tuntutan peran dan tuntutan tugas.

Robbins (2007) menyatakan bahwa sumber stres kerja terdiri dari beberapa faktor, 2 diantaranya yaitu tuntutan peran dan tuntutan tugas. Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi tertentu. Pengukuran variabel tuntutan peran salah satunya terdiri dari kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Hal ini sangat berkaitan dengan konsep keseimbangan ergonomi menurut Manuaba (2000) terkait kapasitas kerja khususnya *personal capacity*. Partisipan mengalami hambatan terkait *personal capacity* atau karakteristik pribadi pada aspek antropometri. Indrianti (2010) menjelaskan antropometri merupakan studi yang menyangkut pengukuran dimensi tubuh manusia dan aplikasi rancangan yang menyangkut geometri fisik, massa, kekuatan dan karakteristik tubuh



manusia yang berupa bentuk dan ukuran. Salah satu pengukuran antropometri ini antara lain pengukuran tinggi dan berat badan, panjang lengan dan tungkai, lingkaran lengan dan paha, serta kapasitas paru. Antropometri secara luas akan digunakan sebagai pertimbangan—pertimbangan ergonomis dalam memerlukan interaksi manusia. Manusia pada dasarnya akan memiliki bentuk, ukuran tinggi dan berat yang berbeda satu dengan yang lainnya, tidak terkecuali pada penyandang disabilitas. Terkait bentuk disabilitas yang dimiliki partisipan, hal tersebut berdampak pada kebutuhan atau fasilitas tambahan yang dibutuhkan saat bekerja. Berbeda bentuk disabilitas yang dimiliki, akan berbeda pula kesulitan yang dialami masing-masing individu saat bekerja.

Selanjutnya, menurut Cooper (dalam Rice, 1999) salah satu sumber stres kerja adalah kondisi pekerjaan yang dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu bahaya fisik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian ini yaitu partisipan mempunyai potensi bahaya di tempat kerja terkait air panas, penguncian kursi roda dan gelas kaca untuk menyajikan minuman dan meja bar yang terlalu tinggi di lingkungan kerja kafe saat bekerja sebagai barista sehingga harus selalu berhati-hati dan mengutamakan keamanan saat bekerja.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa partisipan mengalami masalah terkait mobilitas yaitu jarak rumah yang jauh dari tempat kerja, kemacetan menuju tempat kerja, dan aksesibilitas yang merupakan

kendala pada aktivitas bekerja para partisipan. Mobilitas dapat diartikan sebagai tingkat kelancaran perjalanan, dan dapat diukur melalui banyaknya perjalanan (pergerakan) dari suatu lokasi ke lokasi lain sebagai akibat tingginya tingkat akses antara lokasi-lokasi tersebut (Miro, 2005), sedangkan aksesibilitas (atau keteraksesan, ketercapaian) adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang, terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan (Muta'ali, 2015). Hambatan terkait mobilitas yang dialami para partisipan yang menjadi sumber stres kerja yaitu jarak rumah yang jauh dari tempat kerja dan kemacetan menuju tempat kerja, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Garrido-Cumbrera et al.,(2018) yang menyatakan bahwa orang yang menghabiskan waktu berjam-jam dalam perjalanan sehari-hari sebagai akibat dari tinggal jauh dari tempat kerja atau tempat belajar, hal ini dapat menyebabkan tingkat kecemasan atau depresi yang lebih tinggi. Penelitian lainnya juga menjelaskan bahwa kemacetan dapat menyebabkan stres (Stokols et al., 1978). Selain itu, waktu perjalanan yang lebih lama, yang diperburuk oleh kemacetan lalu lintas, dapat membahayakan keseimbangan antara pekerjaan-keluarga (Denstadli et al., 2017).

Hambatan lainnya terkait aksesibilitas yang merupakan kendala pada aktivitas bekerja para partisipan sebagai pekerja disabilitas sejalan dengan hasil penelitian Syafi'ie (2014) yang menjelaskan bahwa

pemenuhan aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas di Yogyakarta masih belum mencapai maksimal di mana masih terjadi diskriminasi pelayanan di banyak tempat, baik dalam aksesibilitas fisik maupun pelayanan yang sifatnya non fisik.

Selanjutnya membahas mengenai sumber stres kerja lainnya menurut Robbins (2007) yaitu tuntutan tugas. Secara lebih spesifik tuntutan tugas masih dipengaruhi oleh beberapa variabel diantaranya adalah kelancaran pekerjaan dan peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan. Hal ini sesuai dengan masalah yang dialami partisipan terkait material kerja. Sebagai barista yang melibatkan alat-alat dan mesin kopi yang dilakukan oleh pekerja disabilitas tentunya mengalami hambatan-hambatan seperti adaptasi penggunaan mesin baru karena berbeda mesin kopi, berbeda pula cara mengoperasikannya dan kebutuhan alat bantu modifikasi untuk mempermudah pekerja disabilitas saat bekerja.

Sumber stres kerja lainnya menurut Cooper (dalam Rice, 1992) salah satunya yaitu faktor interpersonal, contohnya pada hasil kerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian ini dimana partisipan menerima komplain terkait kinerjanya. Mangkunegara (2008) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sedangkan komplain atau keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena rasa ketidaksesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa. Komplain

juga adalah tanggapan yang disebabkan oleh ketidakpuasan yang dirasakan seseorang ketika melakukan pembelian (Burhanudin, 2006). Komplain terhadap kinerja partisipan tidak hanya berasal dari *customer* atau pembeli, tapi juga datang dari pihak atasan atau manajemen kafe.

Seperti yang telah dibahas terkait sumber stres kerja yang dialami pekerja disabilitas yang bekerja di kafe yaitu terkait *personal capacity*, potensi bahaya, mobilitas dan aksesibilitas, material kerja, dan komplain kinerja, berpotensi berakibat kepada produktivitas kerja. Namun efek pada produktivitas bergantung pada sifat disabilitas, lingkungan kerja, dan tugas-tugas yang diperlukan dalam pekerjaan (WHO,2011).

## **2. Konsekuensi stres kerja**

Stres dapat muncul dengan beberapa gejala yang merupakan konsekuensi dari stres kerja. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa partisipan mengalami gejala fisiologis dan psikologis yang merupakan konsekuensi dari stres kerja. Gejala fisiologis yang dialami berupa kelelahan fisik atau pegal-pegal dan gejala psikologis yaitu berupa kecemasan dan terus menerus memikirkan masalah. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan Robbins (2007) bahwa lelah fisik atau pegal merupakan bagian dari gejala fisik dan kecemasan merupakan bagian dari gejala psikologis akibat dari konsekuensi stres kerja. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan tinjauan literatur oleh Sohail & Rehman (2015) yang memberikan informasi mengenai stres kerja dan dampaknya bagi kesehatan fisik dan mental pada pekerja. Stres kerja dapat menyebabkan

penyakit psikososial dan fisik. Stres dapat menyebabkan kelelahan, gangguan tidur, nyeri dada, tekanan darah meningkat, nyeri leher dan bahu serta otot tegang. Stres harus dikelola dengan baik untuk menghindari konsekuensi buruknya.

### **3. Respon terhadap stres kerja**

Respon terhadap stres pada masing-masing individu berbeda-beda. Respon stres mungkin bisa jadi tidak berbahaya atau bisa jadi serius tergantung pada jenis dan intensitas stresor dan sensitivitas individu terhadap stres (Chay, 1990). Orang dapat mengatasi stres sesuai dengan kepribadian atau karakteristik mereka (Sohail & Rehman, 2015).

Temuan pada penelitian ini bahwa respon terhadap stres kerja pada partisipan adalah dilihat dari ambang stres partisipan yang santai dan tenang dalam menjalani pekerjaannya dan respon tingkah laku berupa lebih memilih melawan dan menghadapi situasi menekan.

Ambang stres partisipan yang bersikap santai dan tenang dalam menjalani pekerjaannya sesuai dengan hasil penelitian Friedman & Rosenman (dalam Puri, 2015) yang membedakan dua tipe karyawan dalam menghadapi stres kerja. Kedua tipe tersebut adalah karyawan tipe A dan Tipe B. Karyawan tipe A digambarkan sebagai karyawan yang memiliki derajat dan intensitas tinggi untuk ambisi, dorongan untuk pencapaian (achievement) dan pengakuan (recognition), kebersaingan (competitiveness) dan keagresifan. Sedangkan karyawan tipe B

merupakan mereka yang lebih dapat bersikap santai dan tenang (easygoing). Mereka menerima situasi yang ada dan bekerja dengan situasi tersebut dan bukan berkompetisi.

Pada respon tingkah laku yang dilakukan partisipan berupa respon tingkah laku berupa respon *fight* atau lebih memilih melawan dan menghadapi situasi menekan dalam hasil penelitian ini, sesuai dengan teori Taylor (1991) bahwa respon tingkah laku, dapat dibedakan menjadi *fight*, yaitu melawan situasi yang menekan, dan *flight*, yaitu menghindari situasi yang menekan.

#### **4. Coping**

*Coping* adalah usaha baik berupa tingkah laku maupun pemikiran untuk dapat mengatasi atau bahkan untuk dapat keluar dari situasi yang membuat seseorang merasa tertekan. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa pekerja disabilitas yang mengalami stres kerja mempunyai bentuk strategi *coping* yang berbeda-beda yaitu berpikir positif, mencari hiburan, memperbaiki kinerja, dan diskusi tim kerja. Bentuk strategi *coping* yang beragam tersebut dapat dikaitkan dengan hasil penelitian Fromm dan Gilmore (dalam Sayyidah, 2015) mengenai dinamika penyesuaian diri yang akan mendorong individu menerapkan strategi coping dan dalam mekanismenya akan berfokus kepada emosi dan masalah. Terdapat beberapa aspek dalam menunjukkan penyesuaian diri yang sehat dalam lingkungan kerja, dan aspek yang berhubungan dengan strategi coping

pada penelitian ini yaitu aspek kematangan emosional, aspek kematangan sosial dan aspek kematangan intelektual.

Salah satu partisipan menjelaskan bahwa komplain dari atasan yang diutarakan padanya tidak ia anggap sebagai tekanan melainkan sebagai sebuah upaya agar para pekerja lebih termotivasi lagi, sebagai bentuk berpikir positif. Strategi *coping* tersebut sesuai dengan teori Lazarus dan Folkman (1989) yang menjelaskan bahwa terdapat aspek *coping* berupa *Emotion focused coping* (EFC) yang merupakan strategi untuk mengontrol respon emosional terhadap situasi yang sangat menekan, khususnya pada sub aspek *Positive Reappraisal*. *Positive Reappraisal* yaitu strategi yang dilihat dari usaha-usaha menemukan *positive value* dari masalah yang dihadapi. Dari usaha itu individu akan menemukan suatu keyakinan baru yang dipusatkan sebagai hal untuk mengembangkan kemampuan dirinya secara pribadi. Hal ini juga berkaitan dengan jenis stres menurut Quick & Quick (1984) mengkategorikan jenis stres menjadi dua. Salah satunya yaitu *eustress* yang merupakan hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Bentuk strategi coping berpikir positif juga berkaitan dengan aspek kematangan emosional menurut Fromm dan Gilmore (dalam Sayyidah, 2015) yang melihat bagaimana seseorang dapat menyesuaikan suasana emosional di dalam diri ketika melakukan berbagai aktivitas dan berhubungan dengan orang lain di lingkungan kerja.

Strategi coping lain yang dilakukan partisipan yaitu mencari hiburan dengan cara mengobrol atau berbincang dengan teman-teman membahas sesuatu yang belum pernah dibahas sebelumnya. Strategi *coping* yang digunakan yaitu aspek coping *Problem Focused Coping* dari teori Lazarus dan Folkman (1989) pada sub aspek *Seeking social support* yang merupakan strategi yang ditandai oleh usaha-usaha untuk mencari nasihat, informasi atau dukungan emosional dari orang lain.

Bentuk strategi *coping* lainnya yaitu perbaikan kinerja seperti menyajikan makanan sesuai pesanan dengan mengutamakan *timing* atau waktu penyajian, menunjukkan etos kerjanya baik dengan pengawasan atau tanpa pengawasan atasan, komunikasi dengan customer terkait komplain, dan selalu mempraktikkan penggunaan alat agar mahir mengoperasikan mesin kopi. Selain itu, strategi *coping* yang dilakukan yaitu diskusi tim kerja dengan tim barista terkait masalah menu dan diskusi dengan pihak manajemen terkait dengan masalah yang ada. Strategi coping perbaikan kinerja dan diskusi tim kerja nyatanya sesuai dengan strategi *coping* yang dijelaskan Carver et al. (1989) yaitu *problem focused coping* khususnya pada sub aspek *Active coping*. *Active coping* yaitu mengambil tindakan-tindakan aktif untuk dapat mengurangi dan menghilangkan pemicu stres dengan tujuan untuk memperbaiki dampaknya. *Active coping* biasanya dilakukan dengan aksi langsung demi meningkatkan upaya seseorang dan melakukannya secara bertahap.



Bentuk strategi *coping* perbaikan kinerja sangat berkaitan dengan penelitian Fromm dan Gilmore (dalam Sayyidah, 2015) mengenai dinamika penyesuaian diri pekerja disabilitas di lingkungan kerja, yaitu aspek kematangan intelektual yang melihat bagaimana seseorang menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang ada pada dirinya untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, termasuk dalam menyelesaikan masalah. Selain itu, strategi *coping* diskusi tim kerja juga berkaitan dengan aspek kematangan sosial yang melihat bagaimana seseorang bersosialisasi dengan rekan kerja, sadar bahwa perlu adanya keterlibatan dan kerjasama dengan rekan kerja sehingga dapat menghasilkan lingkungan kerja yang baik.

## **5. Respon positif di tempat kerja**

Saat bekerja, banyak bentuk respon dari berbagai aspek salah satunya respon yang berasal dari tempat kerja. Banyak bentuk respon di tempat kerja, salah satunya yaitu respon positif. Penelitian ini menemukan bahwa respon positif di tempat kerja yang terjadi pada partisipan terdiri dari penerimaan diri yang baik, penerimaan yang baik dari lingkungan, dukungan dari tempat kerja, dan motivasi bekerja. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Baruch dan Barnett (1987) yang menemukan bahwa dalam situasi tertentu pekerjaan memiliki efek positif pada kesehatan karyawan dan mengembangkan kenyamanan mental.

Terkait penerimaan diri yang baik, Ryff dan Keyes (1995) menjelaskan bahwa penerimaan diri adalah sikap positif seseorang untuk menerima dirinya secara keseluruhan dalam berbagai aspek kehidupan baik pada masa kini maupun masa lalu. Selain itu, Hurlock (2007) menjelaskan bahwa sikap yang berkembang di masyarakat akan ikut andil dalam proses penerimaan diri seseorang. Jika lingkungan memberikan sikap yang baik pada individu, maka individu akan cenderung untuk senang dan menerima dirinya. Hal tersebut sangat berkaitan dengan penerimaan yang baik dari lingkungan yang diterima partisipan.

Selanjutnya penerimaan diri akan dapat terwujud dengan mudah apabila lingkungan dimana individu berada memberikan dukungan yang penuh (Hurlock, 2007), termasuk ketika individu berada di lingkungan kerja dan mendapat dukungan dari tempat kerjanya. Pernyataan Hurlock (2007) sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa dukungan dari tempat kerja berupa fasilitas, akses, dan tempat yang memang disesuaikan dengan kondisi disabilitas para pekerja agar pekerja nyaman dalam bekerja, bisa tetap berkarya, diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan menjadi individu yang berkembang.

Selain itu, hasil penelitian ini terkait respon positif berupa motivasi dalam bekerja para partisipan yang terdiri dari memiliki pekerjaan, keinginan untuk mandiri secara finansial, ingin berkembang, mewujudkan impiannya sebagai pebisnis, keinginan untuk belajar,

mengenal banyak orang dengan latar belakang yang beragam, mendapatkan pengalaman baru, mendapatkan banyak *link* dan mengenal banyak komunitas untuk saling berbagi dan bertukar informasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Purinami et al., (2018) yang menjelaskan bahwa penyandang disabilitas bekerja bukan hanya untuk meningkatkan pendapatan secara ekonomi, namun juga berpengaruh dalam bidang sosial. Dengan bekerja, penyandang disabilitas dapat dengan sepenuhnya terjun di dalam lingkungan sosial dengan meningkatkan jaringan sosial, keterampilan sosial, kemandirian dan menjalankan berbagai peran sosial. Penyandang disabilitas juga bekerja untuk memperoleh kebutuhan akan penghargaan dan pengakuan sebagai bentuk dari eksistensi diri.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini belum dapat dikatakan penelitian yang sempurna karena terdapat beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang ada pada penelitian ini diantaranya adalah minimnya jumlah sampel sehingga berpengaruh pada kurangnya keberagaman data. Keterbatasan selanjutnya yaitu waktu saat melakukan wawancara yang kurang tepat di kafe yang tidak bisa diprediksi waktu keramaian pengunjung, sehingga beberapa kali terjadi distraksi yang dapat menyebabkan gangguan dalam proses wawancara untuk memperoleh data.

### **E. Implikasi Okupasi Terapi**

Dari hasil penelitian ini, Okupasi Terapi dapat berperan dalam membantu pekerja disabilitas khususnya yang bekerja di lingkungan kerja kafe dalam menghadapi stres kerja.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa sumber stres kerja pada pekerja disabilitas yang bekerja di kafe yaitu terkait kapasitas personal yang berhubungan dengan bentuk disabilitas yang dimiliki, potensi bahaya yang ada di tempat kerja, mobilitas dan aksesibilitas, material kerja, dan komplain kinerja, Okupasi terapi dapat berperan sebagai pembimbing kepada para pekerja dan pada pihak perusahaan menciptakan lingkungan kerja yang sehat sesuai dengan prinsip K3 atau Kesehatan dan Keselamatan Kerja seperti memodifikasi lingkungan kerja agar lebih ergonomis dan sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan para pekerja disabilitas. OT juga dapat membantu pekerja disabilitas dalam menganalisis pekerjaan dan kemampuan yang dimiliki pekerja, kebutuhan modifikasi alat bantu, memastikan mobilitas dan aksesibilitas yang memadai bagi pekerja disabilitas untuk dapat melakukan pekerjaannya dan mengidentifikasi kemungkinan adanya sumber stres kerja lainnya.

Selain itu, OT juga dapat melakukan intervensi seperti mengembangkan dukungan di tempat kerja seperti program *job coaching*, *mentoring*, *peer support groups*, *case management*, dan *training* lanjutan terkait keterampilan pekerja. OT juga dapat berperan dalam mengedukasi para pekerja disabilitas

untuk mengetahui strategi *coping* yang tepat dan *stress management* seperti teknik relaksasi, terapi kognitif perilaku, dan sebagainya.

Selanjutnya, okupasi terapi dapat melakukan *feedback* dan evaluasi terhadap intervensi yang telah dijalankan. Peran Okupasi Terapi kurang efektif apabila hanya ada keaktifan dari satu pihak saja. Peran OT bisa berjalan dengan maksimal apabila terjadi kolaborasi antara OT, para pekerja disabilitas, dan pihak perusahaan atau pihak tempat kerja.