

melakukan hubungan pemasaran dengan jaringan-jaringan yang tertarik dengan adanya produk hasil penyandang disabilitas.

Dalam hubungan interpersonal antar anggota yang sangat baik. Setiap ada penyandang difabel yang kesulitan dalam memproduksi pasti dibantu oleh penyandang difabel yang lain dalam menghasilkan produksi yang kreatif. Masing-masing difabel mempunyai satu pelatih yang difabel juga yang akan mengajari dan melatih penyandang difabel junior dalam membuat produk-produk yang kreatif. Mereka juga merasa sudah jadi keluarga di yayasan bina karya tiara. Karena mereka juga tinggal bersama dalam satu ruangan dari mulai pagi sampai pagi lagi, dari mulai awal bekerja sampai tidur lagi. Tidak ada rasa minder lagi dalam diri penyandang disabilitas, karena mereka memiliki kekurangan yang sama dan masing-masing juga memiliki kelebihan yang luar biasa. Jadi setiap pelatih perlu sedikit memaksa dan memiliki kesabaran dalam menuntun mereka dalam membuat produknya. Karena pelatih juga dituntut yayasan untuk dapat membuat difabel yang belum bisa sampai benar-benar bisa dan benar-benar produktif. Tetapi mereka mengajar dan melatih mereka dengan memberikan kenyamanan untuk mentransfer ilmu pada penyandang difabel yang dalam proses belajar. Selain mengajar dan melatih mereka juga bisa saling sharing tentang apapun terutama dalam membuat produk yang kreatif dan dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka. Manfaat diadakannya pelatihan sendiri antara lain,

bertukar pengalaman antar sesama, saling mengenal satu sama lain, memperkenalkan macam-macam divisi dan patokan sistem perkembangan dalam pembuatan produk-produk bervariasi dan kreatif serta menciptakan rasa kekeluargaan pada mereka.

Hubungan interpersonal yang baik juga ditunjukkan oleh saling bekerja sama antara yang membuat produk-produk di yayasan dan memasarkan di giant yang memang sudah menjadi stand yayasan bina karya tiara. Interaksi antar anggota tersebut ditunjukkan untuk menjaga kekompakan dan kekeluargaan. Dan tidak hanya itu mereka juga diajarkan untuk memberikan kepuasan dalam memasarkan produknya supaya dapat mengetahui keluhan dan kesenangan dari jaringan-jaringan yang memang tertarik pada produk penyandang disabilitas dan juga mengetahui cara berinteraksi dengan mengenalkan hasil produk dan cover dari penyandang disabilitas yang bisa dalam mengembangkan produk mereka dengan selalu melayani kebutuhan dan kepuasan customer. Dari situlah mereka dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka dari kesenangan dan keluhan para pelanggan ketika memasarkan produk-produk mereka.

Selain itu hubungan interpersonal yang baik juga ditunjukkan mereka untuk saling bekerja sama dalam membangun orang yang benar-benar mandiri dengan cara tidak hanya produktif dalam mengolah produk-produk yang kreatif melainkan mereka juga bekerja sama untuk melakukan kegiatan rumah seperti piket

dan memimpin dalam hal religiusitas seperti berjama'ah dan mengaji bareng. Tidak hanya itu mereka juga mengembangkan pemikirannya dengan saling sharing dalam mencari ide dengan merangsang keinginan dari customer produk yang dibutuhkan dan yang lagi ngetrend di masyarakat atau refrensi lewat internet untuk dapat mengembangkan produk-produk mereka yang kreatif. Karena didalam yayasan Bina Karya Tiara menjunjung tinggi dalam meningkatkan penyandang disabilitas yang produktif dalam segala hal.

2. Komunikasi Kelompok di kalangan anggota yayasan Bina Karya Tiara pada penyandang disabilitas.

Di dalam kelompok anggota penyandang disabilitas di yayasan Bina Karya Tiara selain terkenal dimata masyarakat dengan produk-produknya yang unik dan kreatif, teman-teman difabel juga terkenal dengan rasa kekeluargaannya yang tinggi antar anggota disabilitas di yayasan Bina Karya Tiara. Di yayasan Bina Karya Tiara saat ini difabel yang masih memproduksi terdapat sekitar 18 anggota, dari sekian banyak teman-teman difabel yang ikut mengembangkan bakat mereka tersebut mayoritas mereka mengenal satu sama lain dan memang suatu kewajiban dan keharusan mengenal anggota disabilitas yang lain terutama yang senior atau pelatih karena mereka lah yang mengajarkan awal dalam menuntun dan melatih membuat produk-produk yang kreatif. Karena mereka menganggap bahwa semua anggota

disabilitas di yayasan Bina Karya Tiara ini adalah keluarga. Sebab mereka hidup berkembang dalam satu tempat tinggal yang sama dan dari awal mulai bekerja sampai kembali tidur mereka bersama-sama dalam mengembangkan ketrampilan dan bakat mereka membuat produk-produk tekstil yang kreatif. Sangat tidak wajar kalau anggota keluarga tidak mengenal anggota keluarga yang lain.

Untuk kegiatan yang dilakukan para anggota penyandang disabilitas di yayasan Bina Karya Tiara yakni paling terutama saat berproduksi produk-produk UKM Tiara Handycraft yang dibagi menjadi 3 divisi diantaranya menjahit, memotong dan menyulam serta bordir juga banyak yang belajar desain dan sablon. Selain memproduksi produk-produk kreatif mereka juga sering ngumpul untuk sharing bahkan disetiap waktu kita kumpul, pada saat jam kerja pun kita kumpul untuk sharing tetapi kalau tidak terlalu padat dalam membuat produk. Dari kumpul-kumpul inilah dapat meningkatkan motivasi kerja mereka karena mereka bisa leluasa untuk sharing dan pemilik yayasan selalu banyak memberikan wawasan untuk selalu berusaha dan berjuang agar produksi mereka lebih produktif dan kreatif. Meskipun terdapat hambatan saat berkomunikasi dengan difabel yang tingkat kecacatannya butuh diperhatikan seperti bisu dan cacat mental. Jadi mengawali datang pertama kali di yayasan dengan berkomunikasi face to face dan penyandang difabel yang lama dengan perlahan-lahan mengenali karakternya dan berusaha belajar komunikasi mereka.

Selain kumpul bareng kegiatan mereka adalah touring. Biasanya touring tidak diikuti semua anggota karena melihat kondisi mereka dahulu, jadi biasanya cuma diwakili hanya beberapa anggota saja. Kegiatan touring tersebut dilakukan di dalam kota maupun bahkan diluar kota. Tujuan dari touring tersebut adalah memberikan pendampingan untuk orang-orang disetiap kelurahan yang ada di pulau jawa khususnya yang memang ingin meningkatkan ketrampilan mereka dalam bidang tekstil, entah itu ingin belajar menjahit, menyulam, dan membordir. Dan yang menjadi pengajar untuk mereka yaitu teman-teman disabilitas sendiri dari yayasan Bina Karya Tiara yang memang sudah ditunjuk oleh pemilik yayasan Titik Winarti untuk memanfaatkan ilmu mereka pada orang lain yang ingin belajar sama seperti mereka ketika awal mereka masuk yayasan Bina Karya Tiara. Mereka juga bisa membuktikan bahwa penyandang disabilitas pun juga bisa berkarya dan mampu untuk mengajarkan kepada orang-orang yang lebih normal fisiknya dibanding mereka. Komunikasi kelompok inilah yang membuat motivasi kerja mereka semakin meningkat setiap harinya.

Selain itu mereka juga pernah mengadakan event-event tetapi tidak ada agenda khusus seperti seminar motivasi dan tidak jarang pula menghadiri event-event seperti salah satunya mendapatkan penghargaan PBB untuk kaum penyandang disabilitas kreatif dan juga Titik Winarti selaku pemilik yayasan

sebagai Wanita Inspiratif Femina 2005 yang telah menampung penyandang disabilitas sebagai pekerja utama di yayasan Bina Karya Tiara.

Tidak itu saja, penyandang disabilitas pun juga ikut andil dalam penjualan produk-produknya yang sudah dibuat di stand Giant yang ada di Giant Waru dan Giant Diponegoro, tepatnya di daerah sekitar yayasan Bina Karya Tiara sendiri. Mereka dapat memasarkan dengan customer dan bisa jadi meningkatkan motivasi kerja mereka bagi customer yang sangat puas dengan pelayanan teman-teman difabel dan mendengar keluhan yang memang perlu diperbaiki untuk produksi selanjutnya yang lebih bagus.

Dalam segi struktur, yayasan Bina Karya Tiara bersifat terstruktur secara lengkap. Terdapat pengurus inti diantaranya general manager, creative director, departemen operasional sampai dibagi menjadi 3 divisi diantaranya departemen cutting, departemen sewing dan departemen finishing. Struktur dalam yayasan Bina Karya Tiara dirasa sangat penting dalam mengatur jalannya produktivitas para penyandang disabilitas dan kegiatan kelompok penyandang disabilitas. Misalnya pada saat pembuatan mode baru pastinya dibutuhkan inspirasi dan ide. Dan sebenarnya sistem pembuatan itu sudah ada patokannya yang sudah diputuskan oleh creative director dan departemen operasional dan memang ini sudah aturannya. Tetapi dalam sistem perkembangan patokan itu tidak selamanya permanen, ketika teman-teman difabel ada ide

untuk membuat secara lebih efektif atau lebih efisien maka akan ganti cara pembuatannya atau patokan itu. Jadi pihak yayasan Bina Karya Tiara tidak mengikat teman-teman difabel dengan menggunakan patokan yang ada. Mereka bebas dalam berkreasi untuk mendapatkan produk-produk yang kreatif dan unik. Cara pembuatan tersebut biasanya berawal dari cari inspirasi di mall dan internet hingga menghasilkan ide-ide yang kreatif dari pikiran mereka sendiri. Karena yayasan Bina Karya Tiara merupakan tempat untuk memiliki ketrampilan yang kreatif sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja dan motivasi kerja mereka. Dalam yayasan Bina Karya Tiara sendiri struktur yang tidak mengikat bagi anggota membuat anggota disabilitas semakin berkembang, uniknya struktur yang ada dalam yayasan Bina Karya Tiara hanya sebagai alat untuk memperlancar kegiatan mereka. Tidak adanya aturan yang mengikat bagi anggota karena dibuktikan dengan semakin membuat rasa kekeluargaan serasa hidup, struktur dalam yayasan Bina Karya Tiara bersifat kekeluargaan saling membantu satu sama lain tidak adanya batasan maupun tekanan bagi para anggota untuk mengikuti segala kegiatan membuat mereka semakin solid dalam mewujudkan tujuan mereka dalam meningkatkan produktivitas kerja. Struktur yang tidak mengekang dan bersifat kekeluargaan membuat mereka dapat mengembangkan segala produk-produk yang kreatif dalam meningkatkan produktivitas kerja yang ada di Surabaya.

Dalam menjalin komunikasi kelompok perlu adanya media komunikasi untuk menghubungkan satu sama lain terutama pada kasus kelompok yang tidak terikat seperti organisasi formal yang memiliki AD-ART layaknya Ikatan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Indonesia, Ikatan Pemuda Nahdatul Ulama Indonesia, Himpunan Mahasiswa Surabaya, ataupun organisasi lainnya yang bersifat mengikat anggota dengan peraturan resmi. Yayasan yang terbuka dan longgar khususnya untuk penyandang disabilitas seperti yayasan Bina Karya Tiara ini perlu adanya komunikasi baik melalui media maupun bertatap muka langsung atau *face to face* untuk menghubungkan satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini baik penyandang disabilitas menggunakan media komunikasi untuk memberikan informasi dari para pengurus kepada anggota lainnya yakni menggunakan fasilitas telepon genggam yakni dengan telepon, pesan singkat (SMS) ataupun dengan menggunakan media jejaring sosial yakni *facebook dan whatshapp*. Segala informasi mengenai pembelian produk-produk kain tekstil, undangan dari instansi atau komunitas lain, sharing dan sebagainya terjadi melalui *facebook dan whatshapp*. Dan situasi ini disebut dengan *informal network* atau jaringan informal. Selain telephon, SMS, maupun *facebook*, mereka lebih sering bertatap muka langsung atau *face to face*. Karena mereka juga tinggalnya juga bersama dalam satu rumah dan menganggap dengan mereka langsung bertemu adalah

cara untuk mereka lebih menjalin rasa kekeluargaan dan kekompakan antar anggota.

Yayasan Bina Karya Tiara yang dulunya memang membangun bisnis dulu dengan nama Tiara Handycraft. Tetapi dengan rasa empati yang dimiliki pemilik yayasan Bina Karya Tiara yang saat itu seorang penyandang disabilitas mendatangnya untuk bekerja dengannya dan dengan rasa ragu mereka boleh menunjukkan kemampuannya dan ternyata mereka mampu menunjukkan kemampuannya untuk bekerja di Tiara Handycraft yang memang tidak menyangka saat itu titik winarti. Akhirnya dari situ Tiara Handycraft terkenal dengan pekerja penyandang disabilitas yang mampu membuat produk-produk yang kreatif. Yang saat itu barulah dibangun yayasan Bina Karya Tiara untuk memberikan kesempatan untuk kaum penyandang disabilitas untuk bersaing didunia kerja dengan membuktikan dan memutar balikkan stigma negatif bahwa penyandang disabilitas pun mampu bekerja mandiri tanpa mengharapkan santunan dari orang lain. Ternyata memang dengan usaha keras dan rasa kekeluargaan mereka dapat mengasah ketrampilan dalam menghasilkan produk-produk yang kreatif dengan mencapai target yang ditentukan perusahaan bahkan bisa lebih. Untuk menjaga hubungan kekeluargaan dan persaudaraan anggota penyandang disabilitas membiasakan untuk sharing-sharing selalu terutama dalam meningkatkan produksi mereka. Dan walaupun udah ada yang keluar dari yayasan

dikarenakan telah menikah dan membuat bisnis baru, mereka tetap berkumpul untuk temu alumni difabel dan sharing untuk meningkatkan motivasi kerja mereka agar tetap semangat dalam bekerja meskipun ada kekurangan pada fisik tapi mereka memiliki kelebihan pada kemauan dan kelebihan mereka.

Untuk menjaga hubungan baik dalam menjaga kekeluargaan dan agar tetap solid juga semangat dalam meningkatkan produktivitas kerja ada binaan tersendiri. Pada awal masuk yayasan Bina Karya Tiara mereka diberikan pelatihan dulu dan dibimbing oleh pelatih yang menuntun dan mengajari mereka sampai benar-benar bisa dan produktif. Mereka juga diberi kebebasan untuk memilih divisi dan pelatih yang benar-benar nyaman untuk dia bekerja dan belajar yang memang dia menginginkan divisi tersebut. Setelah dia sudah bisa dan mampu mengoperasikan sendiri pekerjaannya mereka diberikan kebijakan untuk memanager pekerjaan mereka sendiri, bahkan bisa jadi pelatih untuk penyandang disabilitas yang baru.

Dari penjabaran diatas dapat kita lihat bahwa komunikasi interpersonal maupun antar anggota atau kelompok lancar. Karena lebih seringnya mereka bertemu mengadakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan meningkatkan produktivitas kerja mereka dan dapat memberikan motivasi kerja ketika mereka dapat berkumpul-berkumpul entah itu di yayasan sendiri ataupun berkumpul dengan teman-teman alumni dan menjalin persaudaraan. Meskipun

cara mereka berkomunikasi tidak dengan jejaring sosial yang canggih saat ini seperti twitter, black berry massanger, whatsapp dan jejaring sosial canggih lainnya dan tidak ada binaan secara khusus atau formal. Mereka lebih mementingkan rasa sosial yang tinggi, persaudaraan dan solidaritas antar anggota yang dapat berefek pada peningkatan produk-produk yang kreatif dan produktif. Dalam hal ini terbukti bahwa rasa semangat dan kekeluargaan yang mereka tanam sejak dulu sangatlah kuat dan sangat ditekankan dan sangat wajar jika yayasan Bina Karya Tiara terkenal dengan penyandang disabilitas yang sangat kreatif dan terampil dalam meningkatkan produktivitas kerja mereka.

B. Konfirmasi Temuan Dengan Teori

Dalam menggali sumber data dalam mencapai sebuah kesimpulan yang tepat serta objektif, dalam bab ini peneliti akan melakukan konfirmasi dan analisa dari beberapa data yang telah ditemukan dilapangan dengan teori yang menjadi pokok landasan dalam penelitian ini, seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Maka dalam melakukan analisa tersebut, perlu diketahui terlebih dahulu bahwa peneliti adalah merupakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat diskriptif.

Dari beberapa data yang telah ditemukan, peneliti dapat mengetahui komunikasi interpersonal pada anggota penyandang disabilitas dalam meningkatkan produktivitas kerja, komunikasi kelompok penyandang disabilitas dalam meningkatkan motivasi kerja mereka, serta komunikasi yang digunakan penyandang disabilitas. Untuk menguji

menganalisis situasi, menyarankan solusi serta mempertimbangkan sejumlah alternatif. Misalnya, merencanakan kegiatan seperti halnya yang dilakukan penyandang disabilitas untuk mengadakan pendampingan untuk orang-orang daerah disetiap kelurahan yang ada dipulau jawa. Pasti mereka menginginkan semua ingin pergi tetapi yayasan menyarankan solusi agar perwakilan beberapa anggota saja yang memang kondisi cacatnya tidak begitu mengganggu perjalanan mereka. Tetapi bagi yang tidak ikut mereka diizinkan untuk mencari inspirasi dengan pergi ke mall dan memberikan wifi gratis untuk mencari produk-produk yang unik dan kreatif yang lebih meningkatkan motivasi kerja mereka. Selain itu, melakukan suatu program kegiatan yang ditunjukkan komunikasi kelompok dalam memasarkan produk mereka di stand giant. Yang mana mereka bekerja sama dengan yang berada di yayasan. Di giant dengan banyak berkomunikasi dengan macam-macam customer dan menerima masukan/ keluhan dan kesenangan mereka belanja dengan produksi mereka. Dan yang di yayasan mereka membuat produk-produknya. Dan begitu seterusnya bergantian dengan memperbaiki masukan yang diberikan oleh customer. Dan selain itu juga menyetujui suatu kebijakan dengan melakukan kumpul sharing mengenai meningkatkan motivasi kerja mereka. Tetapi pada saat sharing diupayakan untuk dapat menjaga perasaan karena hambatan kegiatan ini dalam berkomunikasi. Lebih peka dengan tingkat kecacatan mereka seperti bisu dan cacat

mental, jadi diupayakan agar diajak berkomunikasi terus. Dan solusinya adalah ketika awal masuk di yayasan mereka tidak dipekerjakan dulu melainkan beradaptasi dan mengenali lingkungannya dengan komunikasi terlebih dahulu dan penyandang disabilitas yang lama otomatis perlahan-lahan akan mampu mengenali karakternya.

Bila dua atau lebih anggota bersama-sama mengatasi suatu masalah, maka muncul “hambatan interpersonal” (*interpersonal obstacles*). Hambatan ini mencakup kebutuhan untuk mengatasi konflik, dalam hal ini ditunjukkan dengan mencari cara agar penyandang difabel yang kesulitan mampu dalam berproduksi kreatif. Maka dari itu awal mereka datang ke yayasan diberikan pelatihan khusus yang mana yayasan memberikan kebebasan untuk bekerja di divisi manapun dan dengan didampingi oleh satu pelatih. Yang bertugas untuk menuntun dan mengajari mereka mulai dari dasar sampai benar-benar bisa. Dan hubungan interpersonal pun dalam pengamatan saya sangat baik mereka dalam berkomunikasi dan saling membantu dalam membuat produk-produk kreatif. Dan mereka dikembangkan pemikirannya oleh pelatih dengan cara mencari referensi sendiri di internet untuk menemukan inspirasi dalam membuat produk-produk yang kreatif dan unik yang terkenal di masyarakat. Dan untuk mengatasi konflik kebosanan mereka dalam bekerja, mereka diberikan izin untuk mencari ide-ide

dengan ke mall yang memang untuk kepentingan perkembangan mereka dalam meningkatkan produktivitas kerja mereka.

Dengan melalui proses yang cukup panjang, mereka mempunyai dua jenis perilaku yaitu perilaku terhadap kerja kelompok dan perilaku terhadap anggota interpersonal. Kedua jenis perilaku ini berperan penting pada produktivitas kerja penyandang disabilitas di yayasan Bina Karya Tiara. Dan memang dengan dua jenis perilaku ini telah membuktikan produktivitas kerja penyandang disabilitas meningkat, dengan adanya solusi yang dikeluarkan untuk kegiatan-kegiatan penyandang disabilitas yang ternyata memiliki kualitas yang lebih baik, daripada jika hanya satu orang saja yang merencanakan kegiatan itu.

Dengan semangat penyandang disabilitas bekerja sama dalam membantu dan membuat produk-produk yang kreatif. Penghargaan kelompok (*group reward*) bisa menjadi hal yang positif dan negatif, namun hal ini berlaku baik untuk kerja interpersonal maupun melakukan tugas dengan kelompok. Terbukti dengan banyaknya penghargaan yang diberikan untuk yayasan Bina Karya Tiara khususnya penyandang disabilitas yang salah satunya yaitu penghargaan PBB. Sedangkan penghargaan interpersonal (*interpersonal reward*) ditunjukkan oleh kesenangan dan kebahagiaan para pelatih khususnya yang bisa mengajarkan difabel yang baru dengan menuntun dan mengajari sampai benar-benar bisa. Dan juga pemberian gaji yang sesuai dengan karyanya.