
PELATIHAN ETIKET KOMUNIKASI DI DUNIA KERJA PADA PENYANDANG DISABILITAS INTELEKTUAL

Roswita Oktavianti

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara
Email: roswitao@fikom.untar.ac.id

ABSTRACT

Persons with intellectual disabilities need to be supported with particular skills before they work as a professional. Despite having limitations, persons with down syndrome can train and do simple jobs. Therefore, a community services member of the Faculty of Communication, Universitas Tarumanagara provides training about communication etiquette in professional circumstances for persons with intellectual disabilities. This event was carried out in coordination with the Center for Psychological Guidance and Consultation (Pusat Bimbingan dan Konsultasi Psikologi/PBKP) Untar dan Special Olympics Indonesia (SOIna). Both institutions have been organized several events to enhance the skills of persons with intellectual disabilities. SOIna is the only non-profit organization that has been recognized by the government and is accredited by Special Olympics International. During the Covid-19 pandemic, all events are carried out using video conferencing. After the event, all participants were given open and closed questions to find out their understanding of the material that had been given. To sum up, all of the participants are willing to work or to be an entrepreneur. Participants were also able to answer all of the questions related to the material given with the percentage of the correct answer of 99,2%. The community services event in the form of training to improve the work skills of persons with intellectual disabilities should be continued to assist them in independence and productive human resources. In addition, persons with intellectual disabilities can conceive material, interact, and answer questions given.

Keywords: *intellectual disabilities, down syndrome, etiquette, SOIna*

ABSTRAK

Penyandang disabilitas intelektual perlu dibekali keterampilan sebelum memasuki dunia kerja. Meski memiliki keterbatasan, penyandang disabilitas intelektual sindrom down (*down syndrom*) bisa merespon pelatihan dan melakukan pekerjaan sederhana. Atas dasar itulah, dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara memberikan bekal berupa etiket komunikasi di dunia profesional kepada penyandang disabilitas intelektual. Kegiatan ini dilakukan bersama dengan Pusat Bimbingan dan Konsultasi Psikologi (PBKP) Untar dan Special Olympics Indonesia (SOIna) yang menyelenggarakan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan keterampilan anak penyandang disabilitas intelektual. SOIna adalah satu-satunya organisasi nirlaba yang telah diakui pemerintah dan mendapat akreditasi dari Special Olympics International. Dalam kondisi pandemi Covid-19, kegiatan dilakukan secara daring menggunakan sarana konferensi video. Paska kegiatan, pengabdian melakukan diskusi dan memberikan pertanyaan terbuka dan tertutup kepada peserta untuk mengetahui pemahaman terhadap materi yang sudah diberikan. Hasilnya, seluruh peserta penyandang disabilitas intelektual dalam kegiatan ini, menyatakan ingin bekerja atau membuka lapangan kerja. Peserta juga mampu menjawab soal terkait materi etiket yang sudah diberikan dengan persentase jawaban benar 99,2%. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan untuk meningkatkan keterampilan kerja penyandang disabilitas intelektual perlu terus dilakukan. Hal ini untuk menanamkan kemandirian dan menciptakan produktivitas sumber daya manusia di Indonesia. Selain itu, penyandang disabilitas intelektual juga bisa menerima materi dengan baik, berinteraksi dan menjawab pertanyaan yang diberikan.

Kata Kunci: disabilitas intelektual, down syndrom, etiket, SOIna

1. PENDAHULUAN

Sindrom down (*down syndrome*) merupakan suatu kelainan genetik sejak lahir yang terjadi karena kesalahan pembelahan sel atau *nondisjunction* pada masa embrio (cikal bakal bayi). Biasanya pembelahan sel menghasilkan dua salinan kromosom 21, namun pada kelainan sindrom down menghasilkan tiga salinan kromosom 21 sehingga bayi memiliki 47 kromosom, bukan 46 kromosom sebagaimana lazimnya (Infodatin, 2019). Meski berbeda dari anak-anak lain, anak *down syndrome* dengan kapasitas kemampuan *moderate mentally retarded* atau setara dengan kategori pendidikan “mampu latih”, bisa merespon pelatihan dan berbagai aktivitas *self-help*. Oleh karena itu, penanaman dan peningkatan keterampilan hidup sehari-hari anak *down syndrome* perlu diperhatikan (Rina, 2016).



Universitas Tarumanagara melalui Pusat Bimbingan dan Konsultasi Psikologi (PBKP) Untar memiliki kerjasama dengan Special Olympics Indonesia (SOIna) dengan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan keterampilan anak penyandang disabilitas intelektual (*persons with intellectual disabilities*) dalam hal ini anak *down syndrome*. SOIna adalah satu-satunya organisasi nirlaba yang telah diakui pemerintah dan mendapat akreditasi dari Special Olympics International (SOI) untuk menyelenggarakan pelatihan dan kompetisi olahraga sepanjang tahun bagi para penyandang disabilitas intelektual di Indonesia.

Kepedulian Universitas Tarumanagara terhadap penyandang disabilitas melalui berbagai kegiatan untuk memupuk keterampilan ini ditunjukkan dengan kegiatan seperti latihan dasar kepemimpinan yang dilakukan secara tatap muka (Untar, 2018). Berbagai program terus berjalan termasuk dalam kondisi pandemi Covid-19. Salah satunya, bersama dengan Family and Young Athlete SOIna menyelenggarakan kegiatan seri webinar dengan tajuk “Mengenal Dunia Kerja”. Kegiatan webinar ini ditujukan agar para atlet SOIna yang merupakan penyandang disabilitas intelektual, mempersiapkan diri saat memasuki dunia kerja.

Kepala PBKP Universitas Tarumanagara, Meiske Yunitree Suparman yang juga pengajar di Fakultas Psikologi mengatakan bahwa orangtua dari penyandang disabilitas intelektual perlu dibekali pendampingan terutama menyiapkan anak-anak mereka masuk dalam dunia kerja profesional. Materi yang diberikan seputar nilai-nilai kehidupan dan keterampilan untuk bekal anak di masa depan. “Mereka (atlet penyandang disabilitas intelektual) sudah tidak anak-anak lagi, mereka suatu saat harus bekerja. Jadi ini bukan sesuatu yang mudah. Tetapi banyak perusahaan yang sekarang sudah membuka kesempatan bagi para disabilitas untuk bekerja di perusahaannya,” kata Meiske (Harususilo, 2021).

Oleh karena itu, untuk membentuk persahabatan inklusif antara para penyandang disabilitas intelektual dan non-disabilitas intelektual Family Support SOIna memberikan kesempatan kepada para penyandang disabilitas intelektual untuk memiliki pengalaman bekerja, membantu para penyandang disabilitas intelektual untuk menjadi pribadi yang lebih mandiri, menjalin interaksi antara orangtua dan anak melalui keterampilan kerapian pribadi.

Dalam hal ini, tim pengabdian dari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara memberikan materi seputar etiket dalam berkomunikasi. Dalam Ilmu Komunikasi, terdapat istilah komunikasi artifaktual sebagai salah satu komunikasi nonverbal (komunikasi tanpa kata-kata). Komunikasi artifaktual terdiri atas pesan yang disampaikan oleh obyek yang dibuat manusia. Contohnya yaitu warna, pakaian, perhiasan, gaya rambut, keharuman (DeVito, 2013). Pesan artifaktual akan membentuk citra tubuh, membangun jati diri, dan kepercayaan diri secara tidak berlebihan. Di tengah rutinitas kegiatan akademik dan non akademik, remaja perlu menyediakan waktu untuk merawat diri. Guru di sekolah juga diharapkan bisa mendukung para siswanya dalam menciptakan penampilan yang baik dan sewajarnya sebagai bekal menghadapi lingkungan profesional (Oktavianti, Winduwati, & Irena, 2020).

Selain itu, peserta juga diajarkan mengenai etiket dalam lingkungan profesional. Etiket berasal dari bahasa Perancis “*ticket*”, syarat agar seseorang dapat masuk ke sebuah upacara. Etiket merupakan aturan tentang perilaku atau protokol yang ditetapkan atas dasar persetujuan bersama (Chew, 1995). Etiket penting karena didasarkan pada prinsip-prinsip abadi, memungkinkan seseorang menghadapi apapun yang mungkin terjadi di masa depan dengan kekuatan karakter dan integritas. Kesopanan pada intinya merupakan ekspresi lahiriah dari kesusilaan manusia, kualitas

yang lebih penting daripada sebelumnya dalam dunia yang kompleks dan terus berubah (Post, 2004).

Berdasarkan analisis situasi yang sudah dipaparkan di atas, terdapat sejumlah permasalahan:

1. Keterampilan hidup sehari-hari anak-anak *down syndrome* perlu diperhatikan dan ditingkatkan
2. Anak-anak *down syndrome* usia kerja perlu dipersiapkan untuk hidup mandiri, tidak bisa seterusnya bergantung pada orangtua
3. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pemberian materi etiket komunikasi di dunia kerja belum pernah diberikan kepada anak-anak disabilitas intelektual *down syndrome* khususnya Special Olympics Indonesia sementara kegiatan ini perlu diberikan agar para atlet mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, maka solusi yang diberikan oleh tim pengabdian bermitra dengan PBKP UNTAR adalah: pemberian materi etiket komunikasi secara online mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang sopan dalam lingkungan profesional, baik komunikasi verbal maupun non verbal; diskusi setelah pemberian materi untuk mengukur sejauh mana peserta mengalami kendala dan bagaimana mengatasinya.

2. METODE PELAKSANAAN PKM

Metode pelaksanaan PKM dapat dilihat pada Gambar 1. Pertama, tahap perencanaan dan persiapan kegiatan. Ketua PBKP Universitas Tarumanagara, Ibu Meiske Yunitree Suparman menyampaikan rencana kegiatan pemberian materi bagi atlet SOIna, melalui pertemuan daring dengan Dekan, Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, dan pengabdian. SOIna adalah satu-satunya organisasi nirlaba yang telah diakui pemerintah dan mendapat akreditasi dari Special Olympics International (SOI) untuk menyelenggarakan pelatihan dan kompetisi olahraga sepanjang tahun bagi para penyandang disabilitas intelektual di Indonesia.

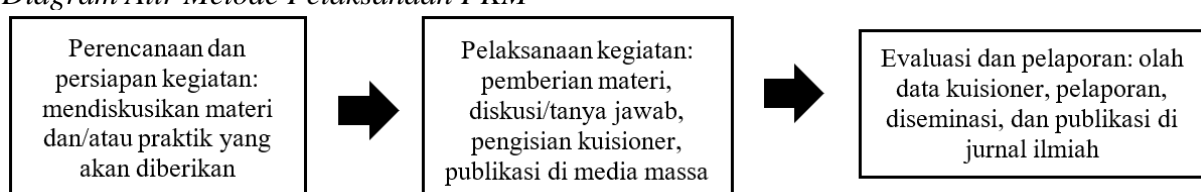
Kedua belah pihak merumuskan materi terkait Ilmu Komunikasi yang tepat diberikan kepada anak-anak disabilitas intelektual. Pengabdian ditunjuk untuk menyampaikan materi. Pengabdian memperoleh jadwal kegiatan lalu berdiskusi mengenai durasi dan teknis pemberian materi. Pengabdian mempersiapkan materi terkait etiket dalam berkomunikasi.

Kedua, tahap pelaksanaan. Pengabdian menghadiri kegiatan pada hari 17 April 2021 pukul 09.30-12.00 WIB. Materi diberikan secara interaktif, tanya jawab disampaikan peserta dari SOIna, pada saat atau setelah pemberian materi.

Ketiga, evaluasi dan penyusunan laporan. Pengabdian mengirimkan tautan (*link*) pertanyaan kepada peserta untuk dijawab. Dari hasil jawaban tersebut disusun laporan kegiatan. Selanjutnya dilakukan olah data, publikasi di media massa, penyusunan laporan akhir kegiatan, penyusunan artikel untuk dipublikasikan di jurnal/prosiding dan diseminasi pada seminar/konferensi.

Gambar 1

Diagram Alir Metode Pelaksanaan PKM





3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat: Etiket dalam Berkomunikasi di Dunia Kerja

Tim pengabdian dari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, bersama dengan PBKP Untar dan Program Family Support SOIna mengadakan kegiatan Webinar dengan tema “Mengenal Dunia Kerja: *Housekeeping* dan Etika Komunikasi” pada Sabtu, 17 April 2021 pukul 09.30-12.00 WIB kepada seluruh atlet di Indonesia. Acara diselenggarakan secara online dengan sarana konferensi video, Zoom Meeting. Webinar diisi dengan materi *housekeeping* di bidang perhotelan dari Fave Hotel Gatot Subroto Jakarta, dan Etiket Komunikasi dari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara.

Acara dibuka oleh Direktur Family and Young Athlete Special Olympics Indonesia, Desyana Fatimah Kosasih yang mengatakan bahwa dalam kondisi pandemi Covid-19, peserta webinar belum bisa melakukan praktik kerja langsung di lapangan. Oleh karena itu, kegiatan pembekalan kepada para atlet di atas usia 18 tahun ini, terus berjalan dengan pemberian materi secara daring. “Kami ingin agar anak-anak memiliki gambaran bagaimana dunia kerja. Webinar seperti ini berguna di kemudian hari, seperti bagaimana adaptasi-adaptasi yang harus mereka lakukan di dunia kerja,” kata Desyana. Selanjutnya, Kepala PBKP Universitas Tarumanagara, Meiske Yunitree Suparman, juga turut menyapa pembicara dan peserta.

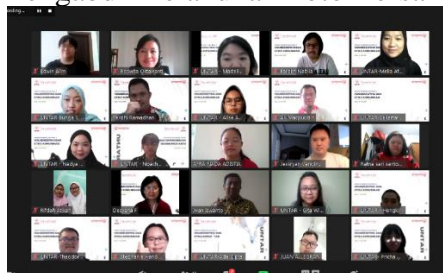
Pengabdian lalu menyampaikan materi tentang etiket berkomunikasi di dunia profesional. Materi meliputi berkomunikasi yang baik melalui penampilan, komunikasi verbal berupa sopan santun dalam menyapa dan bertanya, sopan santun dalam berperilaku di tempat kerja, dan sebagainya. Pengabdian banyak menampilkan materi melalui visual (foto atau gambar) seperti poster film, tangkapan layar video, foto sebuah kasus dll. Hal ini agar peserta tidak bosan dan juga lebih mudah memahami materi.

Jumlah peserta kegiatan ini yaitu 45 orang termasuk pengabdian, panitia, dan mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara. Materi presentasi diawali dengan memberikan sejumlah contoh orang-orang dengan disabilitas intelektual atau tuna grahita yang bekerja di dunia profesional, dari mulai atlet, aktor film, *customer service*, dll. Lalu, pengabdian mulai mengajarkan peserta untuk tampil profesional agar bisa masuk dalam dunia kerja meliputi: cara berpenampilan rapi dan pantas (memperhatikan pakaian, alas kaki, aksesoris, gaya rambut, penggunaan kosmetik, kesesuaian warna, dan keharuman); menerapkan senyum dan sapa; sopan santun dalam berkomunikasi dan berperilaku; mematuhi aturan; merawat fasilitas dan menjaga kebersihan lingkungan.

Setelah pemberian materi, pengabdian berdiskusi dengan beberapa peserta yang sudah pernah bekerja atau magang, untuk menanyakan pengalamannya. Beberapa peserta didampingi oleh orangtua. Foto bersama peserta webinar dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2

Pengabdian Melakukan Foto Bersama Peserta Webinar




Tabel 1

Pekerjaan yang Dicitakan-Citakan Peserta

Pertanyaan	Jawaban	Jumlah
Pekerjaan apa yang Anda cita-citakan?	Bekerja di hotel (contoh, bagian <i>housekeeping</i>)	3
	Wiraswasta	3
	Bekerja di ruang publik	2
	Dokter	2
	Polisi/Polwan	2
	Chef kuliner	1
	Direktur	1
	Arsitek	1
	Guru	1
	Menyambut tamu	1
	Tentara	1

Tabel 2

Pertanyaan untuk Mengukur Penguasaan Materi Etiket Komunikasi

Contoh Gambar (tidak ditampilkan seluruhnya)	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Persentase Jawaban Benar
	Zac bekerja menyambut tamu di salah satu bank. Apakah penampilan yang digunakan Zac sudah tepat?	a. Sudah tepat b. Belum tepat	100%
Gambar tersedia	Zac bekerja menyambut tamu di salah satu bank. Apakah penampilan yang digunakan Zac sudah tepat?	a. Sudah tepat b. Belum tepat	94,4%
Gambar tersedia	Zac bekerja menyambut tamu di salah satu bank. Apakah alas kaki yang digunakan Zac sudah tepat?	a. Sudah tepat b. Belum tepat	100%
Gambar tersedia	Andre sedang bekerja di kantor, apakah perilaku Andre di bawah ini sudah tepat?	a. Sudah tepat b. Belum tepat	100%
Gambar tersedia	Dodi menyapa Anda saat bertemu di jalan. "Hai", katanya. Bagaimana Anda membalas sapaan Dodi tersebut?	a. "Kenapa melihat-lihat saya?", kata Anda kepada Dodi b. "Hai Dodi", kata Anda sambil tersenyum dan melambaikan tangan	100%
Gambar tersedia	Saat bekerja di kantor, Anda minta bantuan teman untuk mengangkat kotak. Saat teman sudah bersedia membantu Anda. Apa yang Anda katakan?	a. Terima kasih b. Sama-sama	100%
Gambar tersedia	Sebelum pulang kerja, Anda melihat susunan kursi di ruang Anda seperti gambar di samping. Apa yang harus Anda lakukan?	a. merapikan kursi tersebut dengan memasukkan ke dalam meja seperti kursi lain b. membuang kursi tersebut ke kotak sampah	100%

Gambar 3

Publikasi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat “Mengenal Dunia Kerja” di media online *kompas.com* (Harususilo, 2021)



Setelah pemaparan materi, pengabdian memberikan soal pilihan ganda (*multiple choice*) untuk dijawab oleh para peserta. Pengabdian menanyakan sejumlah pertanyaan (terbuka dan tertutup) disertai dengan gambar. Sebanyak 18 peserta menjawab pertanyaan melalui *google form*.

Tabel 1 menunjukkan bahwa atlet penyandang disabilitas intelektual yang mengisi kuisioner (100%) ingin bekerja di berbagai sektor, dengan pekerjaan yang paling diinginkan yakni di bidang perhotelan dan wiraswasta (contoh membuka kafe, restoran/makanan). Peserta juga menginginkan bekerja sebagai pekerja di bidang publik, dokter, polisi/polwan, chef, direktur, arsitek, guru, menyambut tamu (contoh resepsionis Garuda Indonesia), dan tentara.

Tabel 2 menunjukkan dari keseluruhan pertanyaan tertutup (disertai gambar/foto), sebagian besar peserta 99,2% menjawab dengan tepat. Dalam hal ini materi yang diberikan oleh pengabdian bisa diterima oleh peserta. Hal ini pula sejalan dengan temuan Amelia (2017) yang melakukan penilaian pada anak disabilitas intelektual dan menemukan bahwa subyek memiliki kemampuan bahasa reseptif atau mampu memahami instruksi yang diberikan, namun masih terhambat dalam menggunakan bahasa ekspresif.

Gambar 3 menunjukkan publikasi di media massa yang dilakukan penulis sebagai tim pengabdian dari Fakultas Ilmu Komunikasi. Setelah selesai acara, pengabdian membuat artikel siaran pers disertai dengan foto, dan mengirimkan kepada redaktur media online, Kompas.com. Tujuan publisitas adalah untuk sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penyandang disabilitas intelektual, serta mengajak pelaku usaha melibatkan mereka dalam dunia kerja.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat, mengenal dunia kerja dengan pemberian materi etiket dalam berkomunikasi ini bisa diterima dengan baik oleh peserta penyandang disabilitas intelektual, *down syndrom*. Hal ini ditunjukkan saat pengabdian melakukan diskusi dan memberikan pertanyaan terbuka dan tertutup kepada peserta untuk mengetahui pemahaman terhadap materi yang sudah diberikan. Hasilnya, seluruh peserta penyandang disabilitas intelektual dalam kegiatan ini, menyatakan ingin bekerja atau membuka lapangan kerja (wiraswasta). Pekerjaan yang diinginkan beragam mulai di bidang perhotelan, pekerja publik, dokter, polisi/polwan, tentara, chef, direktur,

arsitek, guru, dan resepsionis. Peserta juga mampu menjawab soal terkait materi etiket yang sudah diberikan dengan persentase jawaban benar 99,2%. Soal yang diberikan seputar materi yang sudah diberikan dilengkapi dengan gambar/foto.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas intelektual bisa menerima materi dengan baik, berinteraksi dan menjawab pertanyaan yang diberikan. Mereka juga ingin bekerja di lingkungan profesional. Oleh karena itu, pelatihan untuk meningkatkan keterampilan kerja penyandang disabilitas intelektual perlu terus dilakukan. Hal ini untuk menanamkan kemandirian dan menciptakan sumber daya manusia Indonesia yang produktif.

Pengabdian dari Ilmu Komunikasi berikutnya, bisa mengajarkan tidak hanya etiket berkomunikasi, tetapi juga topik lain seperti berbicara di depan publik (*public speaking*), fotografi, dan menciptakan konten yang menarik di media sosial.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Tarumanagara atas dukungannya terhadap kegiatan ini, kepada mitra kegiatan pengabdian masyarakat, Pusat Bimbingan dan Konsultasi Psikologi (PBKP) Universitas Tarumanagara, Family and Young Athlete Special Olympics Indonesia (SOIna), dan seluruh peserta.

REFERENSI

- Amelia, D. R. (2017). Meningkatkan kelancaran bicara pada anak disabilitas intelektual dengan terapi perilaku. *Procedia*, 38-44. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/procedia/article/download/16379/9189/48025>
- Chew, S. (1995). *Business etiquette: an essential guide for executives*. Times Book International.
- DeVito, J. A. (2013). *The interpersonal communication book thirteenth edition*. Pearson Education.
- Harususilo, Y. E. (2021). PBKP Untar beri pendampingan persiapan kerja bagi atlet disabilitas intelektual. Kompas. <https://www.kompas.com/edu/read/2021/04/17/160459971/pbkp-untar-beri-pendampingan-persiapan-kerja-bagi-atlet-disabilitas?page=all>
- Infodatin. (2019). *Antara fakta dan harapan*. Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI.
- Oktavianti, R., Winduwati, S., & Irena, L. (2020). Pelatihan membangun komunikasi artifaktual pada siswa SMA. *Jurnal Gema Ngabdi*, 2(2), 147-154. doi:10.29303/jgn.v2i2.86
- Post, P. (2004). *Etiquette 17th edition, the definitive guide to manners completely revised and updated*. Perfect Bound.
- Rina, A. P. (2016). Meningkatkan life skill pada anak down syndrome dengan teknik modelling. *Persona Jurnal Psikologi Indonesia*, 5(3), 215-225.
- Untar. (2018). <http://untar.ac.id/pages/beritadetail/37834>.