

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses perubahan iklim organisasi pada Mandiri Contact Center (MCC) Yogyakarta selama mengimplementasikan Program Mandiri Kriya Difabel. Program tersebut merupakan perwujudan dari dilaksanakannya Nota Kesepahaman antara Kementerian BUMN dan Kementerian Ketenagakerjaan Nomor. 13/NK/MEN/XII/2015 tentang Penempatan dan Pelatihan Kerja bagi Penyandang Disabilitas pada BUMN. Program ini mulai dilaksanakan pada Bulan Desember 2016, berbarengan dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Untuk dapat menganalisis proses perubahan tersebut, penulis menggunakan Model Tiga Langkah Proses Perubahan yang disampaikan oleh Kurt Lewin (1947), yang terdiri dari tiga fase. Fase pertama adalah *unfreezing* yaitu fase di mana organisasi harus mampu menemukan urgensi dari perubahan yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, organisasi memiliki tiga faktor pendorong yang mengharuskan organisasi berubah, yaitu: mewujudkan *Employer Value Proposition* “Spirit Memakmurkan Negeri”, pemenuhan janji Kementerian BUMN dan Kementerian Ketenagakerjaan, serta Implementasi Undang-Undang tentang Difabel yang mengamanatkan BUMN untuk merekrut 2% tenaga kerja difabel dari jumlah pegawai yang dipekerjakan. Fase kedua adalah *moving* yaitu fase di mana perubahan dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis perubahan yang dilakukan oleh MCC Yogyakarta dengan menggunakan Model Sosial Disabilitas (Oliver, 1983). Perubahan yang dilakukan oleh MCC Yogyakarta meliputi perubahan metode dalam manajemen sumber daya manusia dan perubahan aksesibilitas gedung dan bangunan. Fase ketiga adalah *refreezing*. Pada fase ini lah penulis menganalisis benih-benih inklusivitas di organisasi. Analisis tersebut menggunakan Tiga Dimensi Iklim Organisasi Inklusi (Nishii dan Rich, 2014), yaitu: praktik kerja yang adil, implementasi strategi integrasi, dan inklusivitas dalam pengambilan keputusan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus instrumental. Lokasi penelitian di Unit Mandiri Contact Center Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi langsung, dokumentasi, dan penggunaan data video. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Mandiri Kriya Difabel yang diimplementasikan di MCC Yogyakarta mampu menciptakan iklim organisasi yang inklusif. Kemunculan iklim inklusif ini dapat menghilang atau bahkan menguat karena inklusi merupakan suatu proses dan bukan akhir dari sebuah proses. Penulis menganalisis bahwa proses sosialisasi dan penyediaan ruang kerja di lantai satu menjadi faktor krusial perubahan yang terjadi di MCC Yogyakarta. Selain itu, Department Head (DH) MCC Yogyakarta juga memiliki peran besar dalam proses perubahan tersebut.

Katakunci: Iklim organisasi inklusif, perubahan organisasi, dimensi inklusi, difabel, manajemen sumber daya manusia.

ABSTRACT

This study aims to analyze the process of organizational climate change at the Mandiri Contact Center (MCC) in Yogyakarta while implementing the Mandiri Kriya Difabel Program. The program manifests the implementation of a Memorandum of Understanding between the Ministry of State-Owned Enterprise (SEO) and the Ministry of Manpower Number. 13 / NK / MEN / XII / 2015 about Job Placement and Training for Persons with Disabilities in SEO. This program began in December 2016, along with the Law Number 8 of 2016 on Persons with Disabilities implements in Indonesia.

To be able to analyze the process of change, the author uses the Changing as three Steps presented by Kurt Lewin (1947), which consists of unfreezing phases, namely the phase in which the organization must find the urgency of the changes. In this study, the organization has three driving factors that need organizations to change, namely: realizing the Employer Value Proposition "Spirit of Prosperity of the Country", fulfillment of the promises of the Ministry of SOEs and the Ministry of Manpower, and Implementation of the Disability Law that mandates SEOs to recruit 2% of the workforce *difabel* from the number of employees employed. The second phase is moving, on this phase the organization start the changes. In this study, the authors analyzed changes made by MCC Yogyakarta using the Social Model of Disability (Oliver, 1983). Changes made by MCC Yogyakarta include changes in methods in human resource management and changes in building accessibility. The third phase is refreezing. In this phase the writer analyzes the seeds of inclusiveness in the organization. The analysis uses the Three Dimensions of Inclusive Organizational Climate (Nishii and Rich, 2014), namely: fair work practices, implementation of integration strategies, and inclusiveness in decision-making.

This study uses qualitative methods with an instrumental case study approach. The research took place at the Yogyakarta Mandiri Contact Center Unit. The author used some data collection techniques, they are: unstructured interview, direct observation, documentation, and using video data. The results of this study show that the Mandiri Kriya Difabel Program implemented at MCC Yogyakarta was able to create an inclusive organizational climate. This inclusive climate emergence can disappear or even strengthen because inclusion is a process and not the end of a process. The author analyzes that the process of socializing and providing work space on the first floor is a crucial factor in the changes that have taken place at MCC Yogyakarta. In addition, the Department Head (DH) of MCC Yogyakarta has important role in the process of change.

Keywords: inclusive organizational climate, organizational change, inclusion, *difabel*, human resource management.