

# Isu Pekerjaan Orang Kurang Upaya Pendengaran: Kajian Kes di Selangor

## *Employment Issues of Persons with Hearing Impairment: A Case Study in Selangor*

Mohhairil Isaruddin  
Mohammad Wafiq Lokman  
Aizan Sofia Amin

Program Kerja Sosial  
Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan,  
Universiti Kebangsaan Malaysia

[aizansofia@ukm.edu.my](mailto:aizansofia@ukm.edu.my)

### ABSTRAK

*Orang Kurang Upaya (OKU) sering mengalami pelbagai isu dan permasalahan yang berkait dengan ketakupayaan mereka dalam masyarakat. OKU masih tidak mendapat peluang dan hak yang saksama berbanding orang lain dalam kehidupan seharian terutamanya bagi OKU pendengaran. Antara isu yang sering dihadapi oleh OKU pendengaran adalah dalam aspek pendidikan seperti peluang latihan vokasional, aspek ekonomi iaitu peluang pekerjaan yang terhad dan aspek sosial seperti kehidupan sosial yang berintegrasi dalam masyarakat. Justeru, kajian ini dijalankan bagi meneroka isu pekerjaan bagi OKU pendengaran di Selangor. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah kualitatif iaitu temubual berstruktur secara bertulis. Enam orang informan telah dipilih bagi kajian ini dengan menggunakan teknik persampelan snow ball. Dua lokasi di negeri Selangor telah dipilih iaitu di Sungai Buloh (luar bandar) dan Shah Alam (bandar). Data temubual berstruktur dianalisis secara tematik dan hasil kajian mendapati terdapat lima isu utama pekerjaan yang dialami oleh informan kajian. Antara isu yang sering dihadapi oleh OKU pendengaran dalam pekerjaan adalah kesukaran mendapat pekerjaan, prasarana dan penyesuaian di tempat kerja, komunikasi di tempat kerja, sikap negatif masyarakat dan kesunyian di tempat kerja.*

**Kata kunci:** orang kurang upaya, kurang upaya pendengaran, isu pekerjaan, temubual berstruktur, Selangor

### ABSTRACT

*People with Disabilities (PWDs) often experience various issues and problems related to their disability in society. The PWDs still do not have equal opportunities and rights compared to others in everyday life especially for hearing disabilities. Among the issues often faced by hearing impaired persons are in education aspect such as vocational training opportunities, economic aspect of limited employment opportunities and social aspect such as integrated social life in society. Hence, this study is conducted to explore employment issues for hearing disabilities in Selangor. This study was conducted using qualitative methods ie structured interviews in writing form. Six informants were selected for this study using the snow ball sampling technique. Two locations in Selangor were selected: in Sungai Buloh (rural) and Shah Alam (city). The structured interviews data were analyzed in a thematic manner and the results of the study found that there were five main issues of work experienced by the informants. Among the issues often faced by persons with hearing*

*impairment in the workplace are difficulties in obtaining work, infrastructure and workplace adjustments, workplace communication, community negative attitudes and solitude in the workplace.*

**Keywords:** *people with disabilities, hearing impairment, employment issues, structured interview, Selangor*

## 1. Pengenalan

Orang Kurang Upaya (OKU) sering mengalami pelbagai isu dan permasalahan yang berkait dengan ketakupayaan mereka dalam masyarakat. OKU masih tidak mendapat peluang dan hak yang saksama berbanding orang lain dalam kehidupan seharian terutamanya bagi OKU pendengaran. Antara isu yang sering dihadapi oleh OKU pendengaran adalah dalam aspek pendidikan seperti peluang latihan vokasional, aspek ekonomi iaitu peluang pekerjaan yang terhad dan aspek sosial seperti kehidupan sosial yang berintegrasi dalam masyarakat. Menurut Suruhanjaya Ekonomi dan Sosial Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu untuk Asia dan Pasifik, isu-isu yang berkaitan dengan OKU perlulah diberikan penekanan untuk memastikan Orang Kurang Upaya menikmati hak-hak dan keistimewaan mereka serta memberi manfaat sepenuhnya dalam masyarakat (ESCAP, 2012). Halangan seperti pekerjaan, pendidikan, kesihatan dan perlindungan sosial perlu ditangani agar golongan ini mendapat hak kesaksamaan. Menurut Ishak (2008), sudah sampai masanya masyarakat menanam sikap prihatin terhadap mereka yang tidak bernasib baik selain tidak lagi menafikan hak dan keperluan mereka.

Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia (JTKSM) telah menubuhkan sebuah Jawatankuasa Kebangsaan Penggajian Orang Kurang Upaya di Sektor Swasta pada tahun 1990 bagi menggalakkan para majikan di sektor swasta menggaji golongan OKU untuk bekerja di sektor mereka. Usaha ini adalah selari dengan Konvensyen Hak-hak bagi Orang Kurang Upaya yang kini termaktub di bawah Seksyen 29 Akta Orang Kurang Upaya 2008 (Akta 685) iaitu OKU mempunyai hak untuk akses kepada pekerjaan atau asas keserataan dengan orang upaya bagi memberi akses kepada pekerjaan kepada golongan OKU. Menurut Akta Orang Kurang Upaya (2008), OKU merupakan mereka yang mempunyai kekurangan jangka panjang dari segi fizikal, mental, intelektual atau deria yang apabila berinteraksi dengan pelbagai halangan boleh menyekat penyertaan penuh dan berkesan mereka di dalam masyarakat. Menurut WHO (2013), dianggarkan bahawa sebanyak 15% daripada jumlah penduduk di sesebuah negara terdiri daripada golongan OKU. Jadi, objektif utama kajian ini adalah untuk meneroka isu yang dialami oleh Orang Kurang Upaya Pendengaran dalam pekerjaan.

## 2. Tinjauan Literatur

Orang Kurang Upaya (OKU) kerap kali menghadapi pelbagai isu yang berupa vokasional, ekonomi dan sosial. (Anye Sheftel, 2014). OKU yang berisiko tinggi dalam isu ini adalah golongan yang mempunyai masalah pembelajaran (LD), gangguan kefungsi pemerhatian dan hiperaktif (ADHD) serta gangguan emosi (ED). OKU yang menghadapi isu ini kurang cenderung untuk menerima sokongan sosial dan hidup berdikari, dan mereka lebih cenderung untuk mengalami masalah kewangan serta sering terlibat dalam sistem keadilan jenayah dan mempunyai efikasi sendiri akademik yang lebih rendah berbanding rakan-rakan mereka yang tidak menghadapi masalah yang sama (Baird, Scott, Dearing, & Hamill, 2009; Newman et al., 2011).

Isu komunikasi juga merupakan permasalahan utama dalam pekerjaan bagi OKU pendengaran seperti di sektor industri perkilangan. Menurut Rizal (2010), isu ini amatlah

menyukarkan proses pekerjaan seperti sukar untuk mendapatkan arahan daripada ketua jabatan, sukar menjalankan tugas yang diberikan dan mencetuskan keterbatasan pergaulan antara pekerja OKU dan pekerja bukan OKU. Kebanyakan daripada rakan sekerja yang normal tidak dapat berkomunikasi dengan golongan ini kerana tidak mengetahui teknik bahasa isyarat serta turut mengambil remeh tentang isu ini. Kurangnya kesedaran dalam diri pekerja normal telah mewujudkan isu pemulauan yang sedikit sebanyak mengganggu proses pekerjaan golongan kurang upaya pendengaran.

Menurut Abdul Rahman (2009), pelbagai isu atau permasalahan dapat dilihat bagi OKU khususnya kurang upaya pendengaran di tempat kerja antaranya adalah kurang prasarana di tempat kerja. Prasarana seperti tandas khas OKU, kawasan rehat bagi golongan OKU serta kawasan tempat letak kereta khas bagi golongan ini. Selain itu, kesukaran untuk mendapatkan pengangkutan pergi dan balik kerja. Mereka tidak disediakan pengangkutan khas bagi memudahkan mereka untuk datang bekerja. Kebanyakan daripada mereka tidak mempunyai kenderaan sendiri dan tidak mempunyai lesen memandu bagi membawa kenderaan ke tempat kerja.

Isu seperti wujudnya stigma negatif masyarakat juga mempengaruhi kesejahteraan OKU. Menurut Sara et al. (2005) yang menyatakan bahawa kesan langsung daripada aspek sosial iaitu kewujudan stigma dan kesannya kepada kehidupan orang kurang upaya dan keluarga mereka. Temubual bersama lapan orang dewasa kurang upaya dan tujuh orang kanak-kanak kurang upaya dianalisis berdasarkan tema iaitu perlabelan, stereotaip, pemisahan, kehilangan status dan diskriminasi. Hasil kajian mendapati bahawa mereka menerima sokongan psikososial yang sangat negatif daripada masyarakat dan tahap kesannya adalah berbeza mengikut tema. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa individu-individu ini mencari pelbagai cara kreatif untuk menentang dan aktif menangani kesan negatif stigma dalam hidup mereka.

Stigma masyarakat dan isu komunikasi yang dihadapi oleh OKU pendengaran mungkin akan menjejaskan kesejahteraan hidup mereka dan perlu ditangani dengan baik. Walaubagaimanapun, kajian melibatkan OKU pendengaran sangat terhad di Malaysia dan agak sukar untuk membantu mereka sekiranya data emperikal tidak dapat dikenalpasti. Justeru, kajian ini dilakukan untuk meneroka isu-isu pekerjaan yang dialami oleh OKU pendengaran di Selangor bagi mengenalpasti permasalahan utama yang dihadapi oleh OKU pendengaran dalam masyarakat khususnya dalam aspek pekerjaan.

### **3. Metodologi**

Kajian ini berbentuk kualitatif iaitu berpandukan kajian kes yang dapat membentuk gambaran holistik, analisis perkataan dan melaporkan hasil temubual dengan lebih terperinci. Kajian ini dijalankan di Selangor iaitu di Shah Alam (bagi kawasan bandar) dan Sungai Buloh (bagi kawasan luar bandar). Pengkaji menemubual informan secara berstruktur dan bertulis kerana isu limitasi komunikasi lisan. Oleh itu kaedah temubual berstruktur secara bertulis lebih sesuai dalam konteks kajian melibatkan OKU pendengaran.

Persampelan adalah berkaitan dengan proses memilih sebilangan subjek daripada satu populasi untuk dijadikan sebagai informan kajian (Chua, 2006). Kajian tentang isu pekerjaan Orang Kurang Upaya Pendengaran ini melibatkan enam orang informan yang bekerja di Selangor. Tiga informan bekerja di kawasan Shah Alam dan tiga informan bekerja di Sungai Buloh dalam sektor awam atau swasta. Data telah dianalisis secara tematik dan hasil temubual bertulis informan membantu pengkaji meneroka isu atau masalah yang dihadapi oleh mereka ketika bekerja. Analisis data mendapati OKU pendengaran mengalami lima isu pekerjaan iaitu kesukaran mendapat pekerjaan, prasarana dan penyesuaian di tempat kerja,

komunikasi di tempat kerja, sikap negatif masyarakat dan kesunyian di tempat kerja yang akan dibincangkan dalam bahagian seterusnya.

#### 4. Dapatan dan Perbincangan

Isu-isu yang dihadapi oleh pekerja kurang upaya pendengaran dalam kajian ini adalah isu kesukaran mendapat pekerjaan, prasarana dan penyesuaian di tempat kerja, komunikasi di tempat kerja, sikap negatif masyarakat di tempat kerja dan mengalami isu kesunyian di tempat kerja.

##### 4.1. Kesukaran Mendapat Pekerjaan

Pekerjaan amat penting dalam kehidupan seharian manusia. Hal ini adalah untuk menjamin kesejahteraan dan kualiti hidup yang lebih baik termasuklah Orang Kurang Upaya khususnya kurang upaya pendengaran. Berdasarkan kepada Akta Orang Kurang Upaya 2008 yang telah diwartakan pada 24 Januari 2008 dan dikuatkuasakan pada 7 Julai 2008, kerajaan Malaysia telah menggubal dasar agar golongan istimewa ini tidak ketinggalan dan terus dipinggirkan dalam bidang pekerjaan dengan adanya Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 3 Tahun 2008 yang menekankan kuota 1% peluang pekerjaan di sektor awam dan sektor swasta.

Melalui hasil temubual secara bertulis, pengkaji mendapati majoriti informan mengalami kesukaran mendapatkan pekerjaan sama ada di bandar mahupun di luar bandar. Kebanyakan daripada majikan sukar untuk menerima pekerja yang mempunyai ketakupayaan pendengaran dan memberikan pelbagai saringan sebelum menawarkan pekerjaan kepada mereka.

Menurut informan 2, kesukaran mendapat pekerjaan adalah pada peringkat awalan ketika ingin meminta pekerjaan. Tiap majikan menginginkan pekerja yang ingin diserap masuk dalam syarikat mempunyai kualiti kerja yang tinggi. Tambahan lagi, pekerja kurang upaya pendengaran perlu menunjukkan kriteria-kriteria diri yang positif kerana itu yang ingin dilihat oleh majikan dalam pelbagai industri.

*“..Pernah je. Dulu-dulu masa mula-mula akak nak minta kerja,, semua tak nak terima golongan macam akak ni..”*

*“..Majikan tak ada lah cakap apa-apa tapi kadang-kadang kita boleh baca la melalui raut wajah dia yang dia ragu-ragu untuk terima saya..”* (Informan 2)

Menurut informan 3, faktor terbesar kesukaran pekerja kurang upaya pendengaran sukar untuk mendapatkan pekerjaan adalah kerana persepsi majikan pada awalan proses pertama untuk bekerja. Majikan perlu mengubah persepsinya dan tidak membuat spekulasi awal yang tidak berasas. Tidak semua golongan kurang upaya pendengaran mempunyai nilai kualiti kerja yang rendah dan mereka mampu untuk meningkatkan produktiviti kerja sekiranya di beri peluang untuk memperbaiki kekurangan ketika proses bekerja seperti dinyatakan informan 3:

*“..Ya kerana majikan selalu memandang rendah terhadap diri saya tanpa usul periksa dan saya mengalami masalah komunikasi menyebabkan saya sukar untuk mencari pekerjaan pada mulanya..”*

*“..Pada mulanya majikan tidak yakin untuk menerima saya bekerja tetapi saya telah menyakinkan majikan bahawa dia tidak menyesal untuk menerima saya bekerja di kilang..”* (Informan 3)

Menurut informan 5, kesukaran mendapatkan pekerjaan adalah kerana sektor pekerjaan dalam negara yang tidak memfokuskan kepada OKU dan tidak menyediakan penempatan yang tinggi dalam setiap bidang pekerjaan. Setiap jawatan atau penempatan organisasi dalam syarikat perlu diberikan kepada golongan pekerja kurang upaya khusus orang pekak.

*“..Agak sukar kerana sektor pekerjaan di negara kurang memfokuskan kekosongan untuk golongan OKU. Kadangkala, jawatan/penempatan tidak bersesuaian. Cara komunikasi berbeza apabila tidak semua orang boleh memahami golongan OKU pekak..”* (Informan 5)

Pengkaji mendapati isu kesukaran mendapatkan pekerjaan masih berada pada tahap yang tinggi bagi golongan Orang Kurang Upaya pendengaran. Hal ini kerana majoriti informan menyatakan bahawa isu tersebut sering berlaku pada proses awalan mereka meminta kerja. Hal ini selari dengan kajian lepas yang dilakukan oleh pengkaji lain. Dalam kajian Normila (2016), dapatan kajian beliau mendapati bahawa terdapat segelintir masyarakat masih kurang prihatin terhadap golongan Orang Kurang Upaya. Hal ini dikukuhkan melalui Rao (2004) yang menyatakan masyarakat masih memandang OKU sebagai pihak yang menyusahkan disebabkan masalah kurang upaya mereka.

#### 4.2 *Prasarana dan Penyesuaian di Tempat Kerja*

Aktiviti pekerjaan memerlukan prasarana yang bersesuaian bagi pekerja khususnya OKU pendengaran. Ketidakupayaan seperti pendengaran yang dimiliki menyebabkan mereka memerlukan kemudahan yang sesuai untuk turut bersama melibatkan diri dalam setiap aktiviti di tempat kerja. Oleh itu, Malaysia telah mengadakan undang-undang dan peraturan termasuk Kod Standard Amalan Malaysia dan Indeks Reka Bentuk Sejagat (UDI) berkaitan akses OKU kepada bangunan dan persekitaran di luar bangunan. Undang-undang ini memperuntukan kemudahan yang boleh diakses oleh OKU sama ada di dalam bangunan atau tempat awam. Namun, OKU dilihat masih mengalami pelbagai rintangan dan kesulitan untuk mengakses kemudahan disebabkan kurangnya pelaksanaan oleh pelbagai agensi yang masih belum peka kepada undang-undang dan peraturan serta keperluan OKU (Memorandum OKU Bangkit 2012).

Melalui hasil temubual secara bertulis, pengkaji mendapati terdapat informan yang mengutarakan isu berkaitan kemudahan di tempat kerja yang menyukarkan proses pekerjaan informan. Menurut informan 1, keadaan prasarana di tempat beliau bekerja seperti kurang kelengkapan lampu siren kecemasan yang boleh mengakibatkan kemalangan. Hal ini kerana masalah pendengaran yang dihadapi oleh informan 1 memerlukan ciri-ciri keselamatan yang boleh dilihat oleh matanya. Kemalangan yang berlaku boleh terjadi dengan sekelip mata dan hal ini boleh membahayakan dirinya sekiranya berada dalam keadaan leka:

*“..Ya di sekolah saya kurang meletakkan lampu siren kecemasan ianya menyukarkan saya apabila berlaku sebarang kecemasan..”* (Informan 1)

Isu penyesuaian di tempat kerja juga wujud pada awalan proses bekerja. Faktor komunikasi yang menyukarkan OKU untuk berinteraksi dengan rakan sekerja yang lain menyebabkan penyesuaian di tempat kerja sukar untuk diwujudkan.

*“..Ya kerana mengalami kesukaran untuk berkomunikasi menyebabkan penyesuaian di tempat kerja saya lambat terjadi..”*(Informan 1)

Menurut informan 2 pula, beliau merasakan setiap kemalangan yang berlaku boleh membawa kepada maut. Informan 2 bekerja sebagai operator kilang dan beliau juga bekerja bersama mesin yang beroperasi sepanjang proses bekerja kecuali pada waktu rehat. Tambahan beliau lagi, langkah-langkah keselamatan perlu dititikberatkan terutama kepada golongan pekerja kurang upaya pendengaran bagi mengelakkan sebarang kemalangan maut berlaku. Informan 2 pernah mengalami kesukaran untuk menyesuaikan diri di tempat kerja pada awalan pekerjaan dulu.

*“..Ya, bahagian tempat saya kerja sukar dilihat orang dan tersorok sedikit. Button kecemasan juga diletak jauh dari saya kerja..”*

*“..Ya. Saya mengalami masalah susah untuk berkomunikasi dengan orang lain disebabkan masalah pendengaran saya wujud masalah penyesuaian..”* (Informan 2)

Menurut informan 5 yang menyatakan bahawa prasarana di tempat kerja tidak mesra OKU. Kedudukan lampu siren dan struktur lantai bangunan tempat kerja yang licin boleh mengakibatkan kemalangan yang teruk kepada OKU pendengaran seperti dirinya. Tambahan lagi, informan pernah mengalami kesukaran untuk menyesuaikan diri di tempat kerja atas faktor jurang interaksi antara rakan sekerja yang lain.

*“..Ya saya pernah tergelincir dan ada sekali tu saya tak perasan lampu siren. Maka saya tidak nampak apabila berlakunya kecemasan..”*

*“..Ya semasa mula-mula masuk kerja kerana tidak semua orang boleh berkomunikasi dengan golongan OKU pendengaran macam saya..”* (Informan 5)

Secara ringkasnya, pengkaji mendapati isu yang dialami oleh pekerja kurang upaya pendengaran adalah isu prasarana dan penyesuaian di tempat kerja. Hal ini selari dalam kajian Rezul (2015) yang menyatakan bahawa OKU yang berada di Malaysia didapati masih hidup di dalam persekitaran yang tidak kondusif seperti bangunan dan pengangkutan yang tidak sesuai. Hal ini telah menyebabkan mereka tidak boleh mengambil bahagian dalam banyak kefungsiian sosial. Isu ini turut di sokong melalui Model Ketidakupayaan Sosial yang dicadangkan oleh Michael Oliver (1996) yang menyatakan halangan-halangan persekitaran menyebabkan OKU tidak mendapat akses yang samarata termasuklah dari aspek pendidikan, pekerjaan, pengangkutan awam, perumahan dan sosial.

#### 4.3 Komunikasi di Tempat Kerja

Melalui hasil temubual secara bertulis, majoriti informan mengalami masalah komunikasi di tempat kerja. Informan 2 mengalami masalah komunikasi dengan rakan sekerja serta majikan. Menurut informan, majikan dan rakan sekerja tidak memahami bahasa isyarat dan hal ini menyukarkan proses pergaulan ketika sedang bekerja mahupun ketika sedang rehat.

*“..Ya. Mereka susah untuk memahami bahasa saya jadi agak susah untuk saya bergaul dengan mereka..”* (Informan 2)

Menurut informan 3, masalah komunikasi sering dihadapi dengan rakan sekerja. Hal ini kerana rakan sekerja merupakan orang yang paling rapat ketika di tempat kerja. Informan juga jarang bertemu dengan majikan dan sering bersama-sama rakan sekerja yang lain. Namun begitu, kesukaran untuk berkomunikasi dengan rakan sekerja membataskan pergaulan dan kadangkala perlu menggunakan telefon dengan mesej kepada rakan sekerja tersebut untuk bertanya atau ingin berbual sesuatu isu.

*“..Ya, apabila saya ingin bergaul dengan rakan sekerja, mereka susah untuk memahami bahasa saya menyebabkan saya terpaksa berkomunikasi melalui mesej atau ‘Whatsapp’..”* (Informan 3)

Menurut informan 5, masalah komunikasi sering berlaku dengan rakan sekerja. Informan berasa sedikit kecil hati kerana pelbagai isu di tempat kerja seperti tidak faham arahan gerak kerja, rakan sekerja yang lain lebih selesa bertanyakan kepada orang lain yang lebih mudah untuk berkomunikasi dan mereka beranggapan proses interaksi bersama informan lebih banyak mengambil masa serta sukar untuk difahami rakan sekerja.

*“..Ya. kadangkala apabila suatu tugas yang disampaikan kurang difahami, mereka lebih selesa merujuk dengan orang lain berbanding dengan saya..”* (Informan 5)

Secara keseluruhannya, isu komunikasi di tempat kerja merupakan isu besar dalam kehidupan seharian pekerja kurang upaya pendengaran yang bekerja di pelbagai sektor pekerjaan. Hal ini selari dengan kajian lepas yang dilakukan oleh Rizal (2010), isu ini amatlah menyukarkan proses pekerjaan seperti sukar mendapatkan arahan daripada ketua jabatan, sukar menjalankan tugas yang diberikan dan mencetuskan keterbatasan pergaulan antara pekerja OKU pendengaran dan pekerja normal.

#### 4.4. *Sikap Negatif Masyarakat di Tempat Kerja*

Orang Kurang Upaya khususnya kurang upaya pendengaran masih berhadapan dengan golongan yang memandang rendah dengan memberi layanan buruk kepada golongan OKU ini seolah-olah golongan ini tidak layak diberi layanan yang baik dan saksama. Hal ini adalah bertentangan dengan ajaran yang dibawa oleh Rasulullah S.A.W yang menganjurkan manusia supaya memberi layanan baik sesama makhluk apatah lagi kepada insan yang berhadapan dengan ketidakupayaan dengan menganggap golongan ini sama seperti manusia lain tanpa sebarang diskriminasi. Pelbagai panduan dan peringatan telah diberikan melalui Al-Quran dan Hadis mengenai tanggungjawab manusia kepada golongan orang kurang upaya. Antaranya adalah firman Allah S.W.T dalam Surah Abasa ayat 1 hingga 10 yang mewajibkan setiap manusia untuk prihatin dan menghormati orang kurang upaya.

Hasil temubual mendapati terdapat beberapa orang informan yang masih berhadapan dengan sikap masyarakat yang masih kurang prihatin terhadap pekerja kurang upaya pendengaran. Menurut informan 2, kebanyakan rakan sekerja menganggap dirinya sombong kerana tidak mahu bergaul dan berinteraksi dengan mereka.

*"..Ya, kadang-kadang orang lain tak tahu saya ni ada masalah pendengaran, jadi mereka ingat saya ni sombong sebab bila mereka tegur, saya tidak membalas teguran itu.."* (Informan 2)

Menurut informan 3, isu stigma negatif masyarakat sering terjadi padanya ketika bekerja. Rakan sekerja yang baru mengenalinya akan menganggap beliau seorang yang suka menyendiri serta dan seorang yang dingin. Tambahan lagi, informan sering dipinggirkan kerana rakan-rakan sekerjanya enggan untuk mendekatinya.

*"..Ya, mereka bersangka saya seorang yang sombong, suka menyendiri dan pendiam menyebabkan mereka tidak mahu mendekati saya.."* (Informan 3)

Secara keseluruhannya, pengkaji mendapati masyarakat masih mempunyai sikap negatif seperti mementingkan diri, tidak prihatin, dan tidak menghormati pekerja kurang upaya pendengaran yang terlibat dengan kajian ini. Isu ini selari dengan kajian lepas yang dilakukan oleh Sara et al. (2005) yang menyatakan bahawa kesan langsung daripada aspek sosial iaitu kewujudan stigma dan kesannya kepada kehidupan orang kurang upaya dan keluarga mereka. Hasil kajian mendapati bahawa OKU kurang menerima sokongan psikososial yang positif daripada rakan sekerja.

#### 4.5 *Kesunyian di Tempat Kerja*

Kesunyian merupakan aspek psikologikal yang perlu ditangani dengan baik bagi menjaga kesejahteraan individu. Kesunyian boleh berlaku dalam pelbagai situasi seperti dalam pekerjaan, perhubungan dan perkahwinan. Kesunyian dalam pekerjaan boleh terjadi akibat persekitaran kerja yang tidak menyokong seperti pemulauan pekerja kurang upaya pendengaran dan isu ini perlu diketengahkan supaya kesejahteraan OKU dapat ditingkatkan. Pengkaji mendapati kebanyakan informan mengalami kesunyian di tempat kerja akibat beberapa faktor.

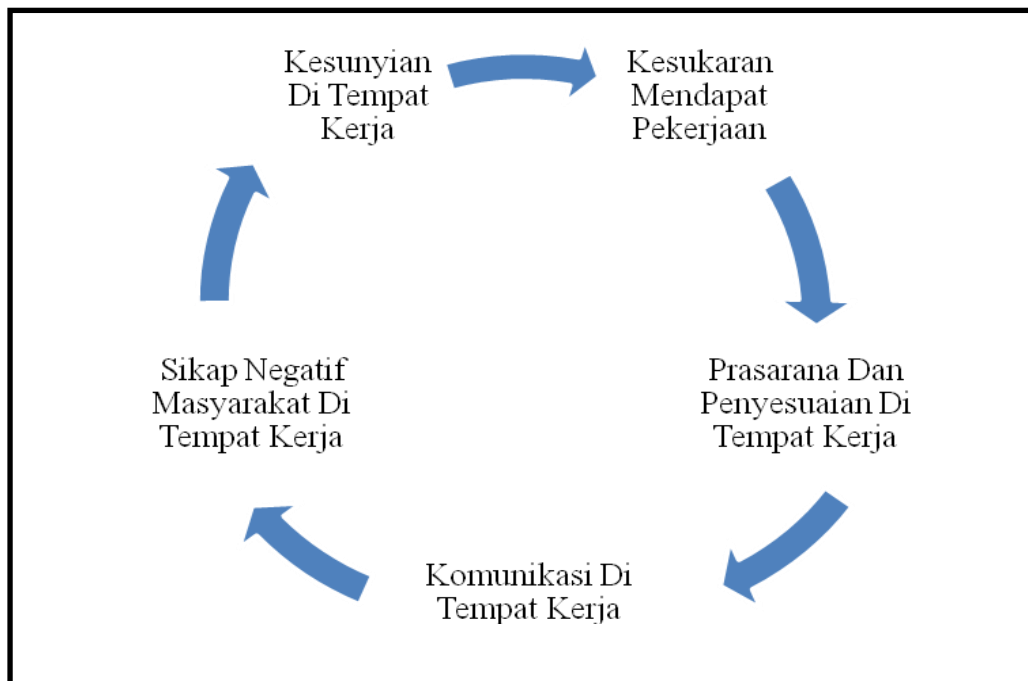
Menurut informan 3, isu kesunyian yang dialami adalah disebabkan faktor rakan sekerja yang tidak memberi sokongan kepadanya. Selain itu, informan tidak mempunyai rakan sekerja yang rapat dengannya untuk meluahkan perasaan atau emosi yang di hadapi ketika proses bekerja.

*"..Ya, saya selalu sedih kerana saya tidak mempunyai kawan rapat di tempat kerja yang boleh memberi sokongan kepada saya seperti orang normal yang lain.."* (Informan 3)

Menurut informan 6 pula, beliau amat berasa terpinggir dan kadang kala ingin ponteng kerja kerana terasa dirinya dijauhi rakan sekerja. Tambahannya lagi, atas faktor kekurangannya yang menyebabkan rakan-rakan sekerja menjauhkan diri darinya. Informan berasa tidak adil dan berasa sedih atas layanan yang diterima sepanjang proses beliau bekerja.

“..Ya, kadang-kadang saya berasa seperti terpinggir kerana mempunyai masalah pendengaran.. (Informan 6)

Secara keseluruhannya, pengkaji mendapati isu kesunyian turut wujud dalam pengalaman pekerja kurang upaya pendengaran. Isu ini selari dengan kajian lepas Anderon et al. (1983) telah menjalankan kajian tentang gaya atribusi individu yang mengalami kesunyian dan kemurungan terhadap kejayaan serta kegagalan mereka di dalam hubungan perseorangan. Keputusan daripada hasil kajian beliau mendapati bahawa individu yang mengalami kesunyian dan kemurungan menunjukkan kegagalan di dalam hubungan perseorangan mereka disebabkan ketidakupayaan yang dialami. Menurut Model Perkembangan Kerjaya yang dicadangkan oleh R.M. Roth, D.B. Hershenson dan T. Hilliard (1970) mencadangkan menggunakan modul kaunseling OKU untuk memberikan motivasi, imej sendiri vokasional, kecekapan kerja, tingkahlaku dan kemahiran serta hubungan interpersonal kepada golongan OKU yang mengalami kemurungan dalam hidup.



RAJAH 1. Ringkasan lima isu utama pekerja kurang upaya pendengaran di tempat kerja

## 5. Rumusan dan Cadangan

Berdasarkan hasil kajian, pengkaji mendapati antara isu utama yang dihadapi oleh informan adalah berkaitan dengan kesukaran mendapatkan pekerjaan ketika temuduga bersama majikan. Selain itu, pengkaji mendapati isu yang dialami oleh pekerja kurang upaya pendengaran adalah isu prasarana dan penyesuaian di tempat kerja. Hal ini kerana kebanyakan kawasan tempat kerja seperti kilang tidak menerapkan sistem keselamatan yang mesra pekerja kurang upaya pendengaran. Informan juga terpaksa berhadapan dengan isu komunikasi di tempat kerja. Isu ini mula timbul akibat rakan sekerja mahupun majikan kurang sedar akan kepentingan untuk menangani isu tersebut. Pengkaji juga mendapati bahawa antara isu pekerja kurang upaya pendengaran yang lain adalah isu sikap negatif rakan sekerja di tempat kerja. Segelintir rakan sekerja dan majikan tidak memberi perhatian kepada pekerja kurang upaya pendengaran. Sikap negatif seperti membuat pemuluan,



pergaulan dan penindasan terhadap informan. Di samping itu, isu yang dialami oleh informan adalah isu yang melibatkan kesunyian di tempat kerja. Isu ini terjadi akibat proses pemulauan dan ketidakupayaan pendengaran yang dimiliki oleh informan. Isu kesunyian boleh membawa kepada penyakit mental dan hal ini akan menyebabkan kehilangan kefungsi sosial informan. Berdasarkan hasil kajian ini, pengkaji menyarankan agar OKU perlu banyak menceburkan diri dalam pelbagai program-program yang boleh secara langsung melibatkan mereka dengan masyarakat. Mereka juga disarankan agar menceburi pelbagai program akademik dan kemahiran seperti elektronik, kimpalan dan automotif sebagai kemahiran yang boleh meningkatkan kebolehpasaran di dalam sektor pekerjaan.

Ahli keluarga atau penjaga kepada pekerja kurang upaya pendengaran perlu mendapatkan khidmat kaunseling serta latihan berbahasa isyarat bagi memudahkan proses membantu dan menyokong OKU pendengaran. Ahli akademik juga perlu meningkatkan penyelidikan dengan lebih mendalam tentang ketidakupayaan pendengaran yang dihadapi oleh OKU. Kerajaan perlu melaksanakan anjakan paradigma seperti pendidikan awal berkaitan OKU perlu dilaksanakan di peringkat awal pendidikan kanak-kanak lagi. Pihak kerajaan perlu menggalakkan lagi penglibatan OKU samada dalam bidang akademik mahupun kemahiran. Kerajaan perlu meningkatkan penyediaan prasarana yang dapat melatih OKU untuk terus memajukan diri mereka dan seterusnya menjadi modal insan yang produktif kepada bangsa dan negara. Media massa juga harus menekankan keprihatinan masyarakat terhadap golongan OKU dan menghormati mereka sebagai manusia biasa yang mempunyai keperluan dan hak yang saksama seperti orang lain. Media massa boleh bertindak dengan menyeru masyarakat memberikan sumbangan kepada golongan OKU yang memerlukan bantuan dari segi kewangan mahupun sokongan sosial. Kesimpulannya, semua pihak perlu berganding bahu untuk mengenalpasti isu dan permasalahan OKU pendengaran dan berusaha untuk memenuhi keperluan mereka dengan menyediakan bantuan dan sokongan yang sesuai.

## Rujukan

- Chua Yan Piaw. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan dan Kaedah Penyelidikan*. McGraw-Hill, Kuala Lumpur. Sdn. Bhd.
- ESCAP. (2012). *Incheon Strategy To "Make the Right Real" for Person with Disabilities in Asia and the Pacific*. United Nation Publication.
- Ishak, Z. (2008). Hari Tongkat Putih bawa mesej kesedaran. Atas talian: [http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2008&dt=1115&pub=Utusan\\_Malaysia&sec=Sabah\\_%26\\_Sarawak&pg=wb\\_01.htm](http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2008&dt=1115&pub=Utusan_Malaysia&sec=Sabah_%26_Sarawak&pg=wb_01.htm) [29 November 2017].
- Jabatan Kebajikan Masyarakat (2016). Statistik Orang Kurang Upaya Berdaftar. <https://www.kpwkm.gov.my/> [18 Oktober 2017].
- Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia (1990). Atas talian: [http://jtksm.mohr.gov.my/index.php/my/?option=com\\_search&searchword=tenaga](http://jtksm.mohr.gov.my/index.php/my/?option=com_search&searchword=tenaga) [23 November 2017].
- Akta Orang Kurang Upaya. (2008). Akta Orang Kurang Upaya 2008 (Akta 685). Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Mohd Rizal Bin Mohd Said & Rosmawati Binti Sulaiman. (2010). Faktor-Faktor Yang Mendorong Golongan Orang Kurang Upaya (OKU) Bekerja Di Jaro. *Journal of Johor Area Rehabilitation Organisation*.
- Normila Mohd Bohari. (2016). Persepsi industri hospitaliti terhadap graduan kurang upaya (OKU) bermasalah pendengaran. Tesis Sarjana, Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Rezaul Islam M. (2015). Rights of the people with disabilities and social exclusion: *International Journal of Social Science and Humanity* 5(2), 171-177.

- Roth, R.M., D.B. Hershenson & T. Hilliard. (1970). *The Psychology of Vocational Development: Readings in Theory and Research*. Boston: Allyn and Bacon.
- World Health Organization. (2013). Jumlah Penduduk Orang Kurang Upaya dalam Sesebuah Negara.