

Pemberdayaan Ekonomi Para Tunanetra Anggota Pertuni Di Masa Pandemi

Hasnah Rimiyati¹, Tri Maryati²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta, 55183
 Email: Hasnah_rimiyati@umy.ac.id
) DOI: 10.18196/ppm.44.761

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bermitra dengan Pertuni (Persatuan Tunanetra Indonesia) cabang Sleman Yogyakarta, pertimbangan memilih mitra karena ada permasalahan yang dihadapi para anggota di masa pandemi ini. Pertama, menurunnya pendapatan dari usaha jasa pijat sehat sejak masa pandemi Covid-19 berlangsung hingga saat ini. Kedua, masih rendahnya kualitas layanan jasa. Solusi dari permasalahan tersebut adalah: 1) perlu upaya melakukan pemasaran melalui promosi online dengan memanfaatkan media sosial facebook dan whatshApp bisnis agar dapat menyampaikan informasi mengenai layanan jasa mereka kepada konsumen; 2) perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan kualitas layanan prima (service excellent) bagi peserta. Metode pelaksanaan dalam penyelesaian masalah tersebut adalah: 1) Menyosialisasikan program kepada mitra agar implementasi program sesuai kebutuhan dan menentukan jumlah peserta; 2) Melaksanakan peningkatan kapasitas SDM, melalui pelatihan TI dan pelatihan kualitas layanan prima (service excellent); 3) Pendampingan pada peserta pasca pelatihan. Hasilnya, melalui pelatihan TI peserta dapat membuat akun facebook dan whatshApp bisnis, saat ini para peserta sudah memiliki akun bisnis serta dapat mengoperasikan akun bisnisnya di media sosial untuk mempromosikan bisnis jasanya. Melalui pelatihan kualitas sumber daya manusia kemampuan peserta meningkat dalam melayani pengguna jasa. Berbekal keterampilan tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan penghasilan guna pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari.

Kata Kunci: pijat tunanetra, promosi online, kualitas layanan prima

Pendahuluan

Pertuni (Persatuan Tunanetra Indonesia) adalah organisasi kemasyarakatan tunanetra Indonesia yang didirikan oleh sekelompok tunanetra pada tahun 1966. Pertuni bertujuan mewujudkan keadaan yang kondusif bagi tunanetra untuk menjalankan kehidupannya sebagai manusia dan warga negara Indonesia yang cerdas, mandiri, dan produktif tanpa diskriminasi dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Pertuni merupakan organisasi tingkat nasional yang mempunyai struktur kepengurusan tingkat pusat di Jakarta, tingkat daerah di wilayah provinsi, dan tingkat cabang di wilayah kota/kabupaten. Secara nasional, Pertuni dipimpin oleh sebuah badan eksekutif yang disebut Dewan Pengurus Pusat Pertuni yang berkedudukan di Jakarta. Badan eksekutif tersebut didampingi oleh sebuah badan konsultatif dan kepengawasan yang disebut Dewan Pertimbangan Pusat (Deperpus) Pertuni. Dalam melaksanakan kegiatannya, DPP Pertuni berpedoman pada dokumen-dokumen kebijakan yang ditetapkan dalam Musyawarah Nasional (Munas) Pertuni. Hingga bulan Oktober 2011, anggota Pertuni berjumlah lebih dari dua puluh ribu orang, yang terorganisasi dalam 29 daerah dan 167 cabang, yang berjuang untuk kepentingan lebih dari dua juta orang tunanetra di seluruh Indonesia. Untuk menjalankan organisasi pertuni berlandaskan pada anggaran dasar dan anggaran rumah tangga. Pertuni berfungsi sebagai wahana peningkatan taraf kesejahteraan ekonomi dan sosial budaya kaum tunanetra dan penyalur aspirasi kaum tunanetra. Jumlah penyandang tunanetra di Indonesia hingga saat ini mencapai 3.750.000 orang, atau sekitar 1,5 persen dari jumlah total penduduk 250 juta jiwa. Ironisnya, jumlah tersebut sebagian besar masuk kategori keluarga pra-sejahtera. Keterbatasan pendidikan dan keterampilan menyebabkan akses penyandang tunanetra untuk mendapatkan pekerjaan masih sangat terbatas.

Untuk bisa mempertahankan hidup kebanyakan penyandang tunanetra berprofesi sebagai tukang pijat sehat keluarga (<https://pertuni.or.id>).

Sebagai warga negara Indonesia, kedudukan, hak, kewajiban, dan peran penyandang tunanetra adalah sama dengan warga negara lainnya, sudah selayaknya mereka memperoleh perhatian dan bantuan agar mereka dapat mandiri, dapat mengembangkan potensi diri, sehingga mampu berperan positif untuk mewujudkan kesejahteraan bagi kehidupan dirinya serta keluarganya. Anggota Pertuni Sleman berjumlah 80 orang, sebagian besar bahkan hampir 90% kehidupannya tergantung dari penghasilan memijat, hasilnya cukup untuk memenuhi kebutuhan pangan sehari-hari dengan kehidupan yang sederhana. Mayoritas dari mereka belum mempunyai tempat tinggal tetap sehingga harus menyewa rumah kontrakan, manakala kontrakan rumah habis dan harus melanjutkan kontrak, mereka mengalami kendala kesulitan keuangan. Sementara sumber pendapatan mereka hanya melalui usaha jasa pijat sehat keluarga. Sebelum masa pandemi pendapatan mereka dari jasa pijat rata-rata perhari bisa mencapai 5-6 orang konsumen dengan tarif lima puluh ribu rupiah untuk jasa sekali pemijatan. Namun dalam kondisi pandemi Covid-19 pendapatan menurun drastis, mendapatkan konsumen 2 orang tidak rutin setiap hari, bahkan pernah tidak ada konsumen sama sekali.

Berdasarkan kondisi yang ada saat ini, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: 1). Menurunnya pendapatan dari jasa pijat sejak masa pandemi Covid-19 berlangsung; 2). Masih rendahnya kualitas layanan jasa yang dimiliki para pengguna jasa pijat. Promosi adalah suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pelaku bisnis, membuat pesan yang persuasif dan efektif agar dapat menarik konsumen (Puspitarini dan Nuraeni, 2019). Menurut Rangkuti (2009) promosi dilakukan oleh suatu perusahaan dengan tujuan memberitahukan keberadaan produk jasa tersebut serta memberi keyakinan tentang manfaat produk jasa tersebut kepada pembeli. Promosi merupakan salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan volume penjualan. Saat ini sebagian besar konsumen mencari informasi *online* sebelum mereka membeli atau menggunakan produk serta layanan yang diperlukan, sehingga semua bisnis perlu mempromosikan produk maupun jasanya secara *online* (Winanta dan Ghazali, 2019). Saat ini masyarakat cenderung mencari informasi yang mereka butuhkan secara *online* dengan menggunakan *smartphone* (Qamari, dkk, 2020). Dengan demikian solusi atas permasalahan yang dihadapi adalah: 1). Perlunya upaya pemasaran yang masih sangat kurang karena hanya mengandalkan cara “*gethok tular*” saja, perlu melakukan promosi melalui media sosial untuk menyampaikan informasi mengenai layanan jasa pijatnya. Untuk mendukung promosi melalui media sosial dilakukan pelatihan TI bagi peserta; 2). Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan kualitas layanan prima (*service excellent*) bagi peserta. Tujuan yang diharapkan dari kegiatan pelatihan ini adalah: 1). Pelatihan TI, melalui pelatihan ini peserta dapat membuat akun bisnisnya, memahami cara menggunakan dan manfaatkan media sosial sebagai sarana promosi, membangun dan menarik minat masyarakat, membantu menemukan konsumen dan memperluas target pemasaran; 2). Pelatihan kualitas layanan prima (*service excellent*) peserta mampu memberikan layanan semakin baik kepada para pelanggan (meliputi keramahan, kebersihan, kerapian, dan fasilitas yang digunakan baik dalam proses pemijatan maupun kenyamanan ruang tunggu).

Metode Pelaksanaan

Tahapan untuk melaksanakan solusi yang diajukan oleh tim pengusul Program Kemitraan Masyarakat (PKM) terlebih dahulu diawali dengan diskusi bersama pihak mitra, agar program yang diusulkan dapat dilaksanakan dan sesuai dengan kebutuhan. Pelaksanaan kegiatan sebagai berikut: 1). Sosialisasi program, melakukan koordinasi dengan pihak mitra untuk menentukan peserta pelatihan dan waktu pelaksanaan kegiatan, dilanjutkan dengan menyosialisasikan program pelatihan kepada semua peserta. Jumlah peserta terlibat dalam pelatihan perlu dibatasi, karena wilayah Sleman sangat luas, dipilih 6 (enam) peserta yang lokasinya terdekat dengan sekretariat Pertuni di sekitar wilayah Kecamatan Gamping dan Godean; 2) Peningkatan kapasitas anggota, melalui: a). Pelaksanaan Pelatihan TI dengan menghadirkan instruktur yang kompeten dalam keterampilan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pelatihan TI dilaksanakan selama satu hari, dengan materi cara membuat akun bisnis dan memberikan pemahaman teknis pengoperasian media sosial (*facebook* dan *whatshApp*) dengan menggunakan aplikasi khusus bagi para tunanetra; b). Pelatihan peningkatan kualitas sumber daya manusia; 3). Pendampingan, melakukan pendampingan pada peserta pasca pelatihan. Indikator keberhasilan dari program pelatihan ini yaitu tersedianya media promosi *online* berupa *akun facebook* dan *whatsApp*, mendapatkan pelanggan yang meningkat jumlahnya sehingga dapat meningkatkan penghasilan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini adalah: 1) Program dapat terlaksana dengan baik didukung oleh kerjasama yang baik antara pihak mitra dengan perguruan tinggi; 2) Bertambahnya pengetahuan serta ketampilan para peserta baik dalam pengetahuan mengenai manfaat pemasaran melalui media sosial, cara membuat akun bisnis sekaligus cara mengoperasikan media sosial di gawai; 3) Peserta memahami pentingnya meningkatkan kualitas layanan atas jasa yang ditawarkan kepada calon konsumen maupun pelanggan.

Kegiatan pelatihan pertama peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui kualitas layanan prima (*service excellent*), secara sederhana pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Pelatihan ini dilaksanakan guna memberikan layanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan berkaitan dengan proses menangani keluhan pelanggan, bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan terkait dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, dan informasi yang diperlukan oleh pelanggan. Pemateri dalam pelatihan ini disampaikan oleh Ibu Hasnah Rimiyati.,Dra.,MSi, pelatihan bertempat di sekretariat PERTUNI, Sidomulyo, Godean. Materi yang diberikan meliputi: pentingnya layanan prima, memahami layanan prima, tujuan dalam pelayanan prima, sikap dan karakter yang harus dimiliki dalam pelayanan prima. Tujuan dari pelatihan *service excellent* ini adalah menyediakan SDM agar memiliki karakter, pekerjaan yang menghasilkan layanan prima, dengan meningkatkan kualitas terus menerus dalam menghasilkan produk ataupun jasa. Disamping itu juga membekali peserta agar dalam pelayanan bersikap sopan, ramah, meyakinkan atas keahlian yang dimiliki, serta pentingnya kebersihan diri dan tempat disaat pelanggan menggunakan jasanya. Berikut disajikan dokumentasi kegiatan pelatihan.

Dokumentasi Kegiatan Pelatihan 1: Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima (*service excellent*)



Gambar 1. Pemateri Pelatihan Kualitas Layanan



Gambar 2. Peserta Pelatihan

Kegiatan pelatihan kedua adalah Pelatihan IT yaitu pembuatan akun bisnis di media sosial diikuti oleh enam orang peserta yang terdiri dari 4 (empat) peserta putra dan 2 (dua) peserta putri, semua peserta sangat antusias mengikuti pelatihan ini dari awal hingga sesi berakhir. Pelatihan penggunaan media sosial ini disampaikan oleh instruktur yang kompeten di bidangnya, yaitu Bapak Ahmad Masykuri, beliau sangat terampil dalam penggunaan Program JAWS *screen reader* dan Aplikasi *TalkBack*, yang diperlukan untuk akses informasi bagi para tunanetra. Program *Jaws screen reader* dapat digunakan untuk menerangkan semua tampilan yang ada pada monitor, *screen reader* dapat digunakan baik untuk bekerja dengan aplikasi seperti Ms Office, aplikasi e-mail, atau hanya sekedar browsing dengan internet. Hasil dari penggunaan JAWS *screen reader* (*Job Access with Speech*) adalah untuk membantu mengakses informasi dari sumber elektronik ke bentuk audio agar mudah didengarkan tanpa harus meminta bantuan orang normal untuk membacakan informasi tersebut (Zulkifli Sidiq, 2018). Peran JAWS *screen reader* menjadi alat bantu utama para tunanetra dalam mengakses informasi dari berbagai sumber informasi, yang juga disebut dengan “Komputer Berbicara”, karena komputer dengan program JAWS *screen reader* memudahkan penyandang tunanetra mengakses informasi dari internet maupun ketika mengetik. Kelebihan JAWS *screen reader* adalah memiliki kemampuan untuk mengubah informasi yang ditampilkan pada layar komputer ke dalam bentuk suara (*text to speech*) atau ke dalam *braille display*. Sedangkan *TalkBack* adalah pembaca layar google yang disertakan diperangkat Android. Tujuan dari pembekalan pelatihan IT ini, diharapkan para peserta memiliki ketrampilan dapat membuat akun bisnis di media sosial sehingga mereka dapat memasarkan jasanya dengan memanfaatkan media sosial, seperti akun *facebook*, dan *whatsapp* bisnis. Berikut dokumentasi kegiatan pelatihan IT membuat akun bisnis di medsos.

Dokumentasi Kegiatan 2: Pelatihan IT membuat akun medsos dan share location

Contoh Link *google map* yang dibuat oleh peserta:

<https://maps.google.com/?cid=11011767086799584341>

<https://maps.app.goo.gl/D5KEDVkqCoeY49p8A>



Gambar 3. Instruktur Pelatihan TI
Bp. Ahmad Maskuri



Gambar 4. Proses Pelatihan TI
Membuat Akun Facebook



Gambar 5. Proses Pelatihan Membuat Akun WA bisnis



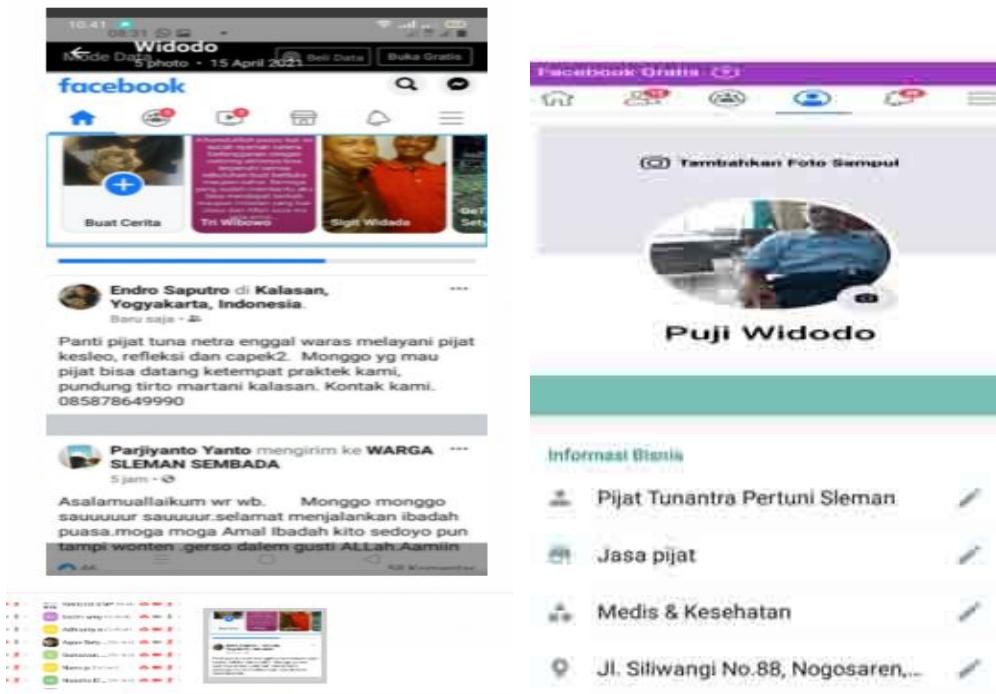
Gambar 6. Instruktur dalam Proses Latihan



Gambar 7. Lokasi Bp. Supriyatno
Profil Akun Facebook Hasil Pelatihan Peserta



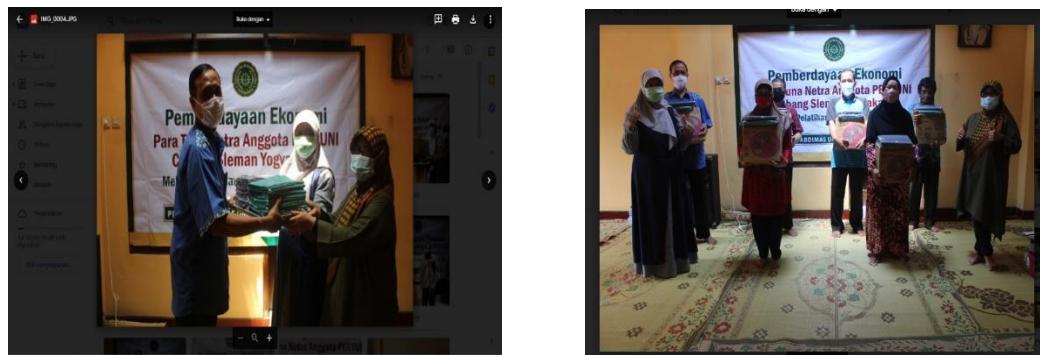
Gambar 8. Lokasi Ibu Boniyem



Gambar 9. Akun Facebook Bp. Endro Saputro dan Bp. Puji Widodo

Melalui program ini dengan memberikan pembekalan pelatihan baik peningkatan kualitas layanan maupun pelatihan IT semua peserta sangat senang dan antusias mengikuti materi pelatihan dari awal hingga selesai. Peserta sangat terbantu dengan adanya fasilitas program JAWS Screen Reader dan TalkBack, mereka dapat membuat akun bisnisnya di media sosial. Diharapkan dengan bertambahnya keterampilan peserta mampu membantu memulihkan kemampuan ekonomi mereka secara perlahan namun tak dapat dihindari hingga saat ini pandemik masih berlangsung. Dengan melakukan upaya promosi melalui media sosial semakin bertambah banyak masyarakat yang mengetahui informasi jasa pijat sehat mereka.

Tim PKM kali ini juga memberikan bantuan kepada para peserta pelatihan berupa perlengkapan fasilitas yang dibutuhkan disaat mereka bekerja melayani konsumen atau pelanggan, masing-masing peserta berupa satu unit kipas angin untuk pendingin ruangan serta dua set sprei berwarna polos untuk alas pemijatan. Berikut ini dokumentasi penyerahan bantuan peralatan.



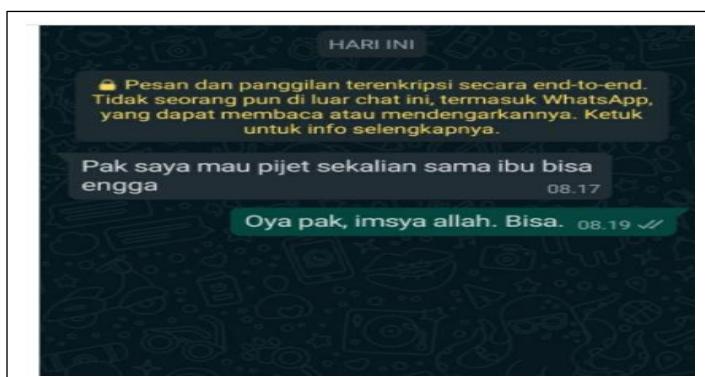
Gambar 10. Penyerahan Bantuan Perlengkapan pada Mitra

Simpulan

Program Pengabdian Kemitraan Masyarakat (PKM) ini telah dilaksanakan dan disimpulkan sebagai berikut:

1. Melalui pelatihan kualitas layanan prima (*servis excellent*), peserta memiliki kualitas karakter, pekerjaan yang menghasilkan kualitas layanan prima, mampu berkomunikasi dengan sopan, ramah, menghargai orang lain, percaya diri dalam berkomunikasi, berpenampilan rapi dan murah senyum.
2. Melalui pelatihan TI peserta dapat membuat akun bisnis di media sosial, mempromosikan jasa pijatnya di media sosial (*facebook* dan *whatsApp*), *share location*, dan *google map*.

Melalui bekal pelatihan yang telah diberikan diharapkan dapat membantu memasarkan jasanya kepada calon pengguna, serta dapat melayani para pengguna jasa dengan lebih baik lagi. Semoga pandemi ini segera berakhir sehingga bisa memulihkan kondisi keuangan para peserta pelatihan penyedia jasa pijat khususnya, agar mereka kembali dapat mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari. *Feedback* dari pelatihan TI salah satu peserta setelah membuat akun *facebook* langsung mendapat respon dari konsumen pengguna jasa pijatnya. Berikut dokumentasinya pada gambar 11 di bawah ini.



Gambar 11. Respon dari Konsumen Pengguna Jasa di *Facebook*

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Lembaga Penelitian, Publikasi, dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (LP3M UMY), khususnya kepada Divisi Pengabdian Masyarakat yang telah memfasilitasi program pengabdian masyarakat ini dengan SK. Kepala LP3M UMY Nomor: 551/PEN-LP3M/II/2021. Terima kasih kepada mitra Bapak Puji Widodo, S.Pd selaku pimpinan Pertuni Cabang Sleman yang telah mendukung program pengabdian ini, kepada Bapak Ahmad Maskuri selaku instruktur pelatihan TI membuat akun medsos, serta seluruh peserta pelatihan yang dengan antusias mengikuti program pelatihan TI ini, semoga memberikan manfaat bagi pelaksanaan usahanya.

Daftar Pustaka

Afif Noor, 2014, Pemberdayaan Ekonomi Tuna Netra Komunitas Sahabat Mata Desa Jatisari, Kecamatan Mijen, Semarang, Dimas Vol. 14 No. 1 Tahun 2014.

- Alan Sigit Fibrianto, 2018, Difa City Tour Dan Transport: Sebagai Wadah Kreatif Untuk Mewujudkan Kehidupan Masyarakat Difabel Sejahtera, Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial, Vol. 42, No. 1, April 2018.
- Dewi Suci Lestari, 2018, Pelayanan Jasa Pijat Tuna Netra Terhadap Pelanggan, Jurnal Qawanin, Volume 2, Nomor 1, Januari 2018.
- Hadyan Pramudita, 2015, Pemberdayaan Penyandang Tuna Netra Melalui Pendekatan Pendidikan Nonformal, Desa Jatisari, Kecamatan Mijen, Kabupaten Semarang.
- Isnaini Herawati dan Wahyuni, 2015, IbM Tuna Netra Sudarno dan Supardiono di Karanganyar, WARTA, Vol. 18, No. 2, September 2015: 85-91, ISSN 1410-9344.
- Lupiyoadi, Rambat, 2008, Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2, Jakarta, Salemba Empat.
- Panjaitan, Yuliati (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016.
- Puspitarini dan Nuraeni (2019), Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Promosi, Jurnal Common, volume 3, nomor 1, Juni 2019.
- Qamari, dkk, (2020), Digitalisasi Bisnis Kelompok UMKM di Desa Poncosari, Bantul, Yogyakarta, Indonesia, Prosiding Semnas PPM 2020, Inovasi Teknologi dan Pengembangan Teknologi Informasi dalam Pemberdayaan Masyarakat Pasca Covid-19.
- Rangkuti, F (2009), Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Winanta dan Ghazali (2019), Inisiasi Pemasaran Online Kelompok Usaha Kerajinan Anyaman Bambu Dusun Dlingo Kabupaten Bantul Yogyakarta, Prosiding Seminar Nasional Abdimas II, 2019, Sinergi dan Strategi Akademis, Business dan Government (ABG) dalam Mewujudkan Pemberdayaan Masyarakat yang Berkemajuan di Era Industri 4.0.
- Zulkifli, Sidiq (2018), Pengoperasian Komputer Program JAWS (Job Access with Speech) for Windows oleh peserta didik tunanetra, Jurnal JASSI_anakku, Volume 19, Nomor 1, Juni 2018.
<https://pertuni.or.id>