

ANALISIS PENGALAMAN PENYEBAB KONFLIK PADA MANTAN TENAGA KERJA WANITA YANG PERNAH BEKERJA DI HONGKONG

Linda Veronika

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung Malang
111010047@machung.ac.id

Abstrak

Tenaga Kerja Wanita (TKW) merupakan salah satu pendorong utama bagi perekonomian di Indonesia. Devisa terbesar diperoleh dari para TKI terutama dari Tenaga Kerja Wanita khususnya yang bekerja di negara Hongkong. Namun, dengan keterbatasan intelektual para TKW menyebabkan terjadinya konflik. Konflik yang sering terjadi antara TKW dengan majikan adalah konflik secara verbal. Hal tersebut terjadi karena TKW kurang menguasai bahasa yang digunakan oleh majikan. Selain itu, budaya yang berbeda antara Indonesia dan Hongkong membuat TKW kurang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya. Pada penelitian ini menggunakan teori yang berkaitan dengan konflik yaitu penyebab konflik, jenis-jenis konflik, dampak konflik, sikap dan cara mengelola konflik. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan metode *indept interview* atau wawancara mendalam dengan para informan. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah kedua peneliti kurang menguasai bahasa, sehingga dapat mengakibatkan terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Kata-kata kunci: Konflik, TKW, Pengalaman

Abstract

Migrant workers are considered as one of main incentives for Indonesian economy. It's shown through a report shows that the biggest foreign exchange comes from the workers that work in Hongkong. However, the worker often faces any conflicts happened due to their lack of knowledge. It's caused by their inability to learn about the language. Besides, the cultural differences occurred between Indonesia and Hongkong make the worker hard to adapt. This research uses theory that is related with several aspects such as, cause of conflict, kind of conflict, effect of conflict, and how to solve it. This research uses qualitative approach and case study with indept interview which is conducted through the source. The results of this study are two researchers did not master the language, so it can lead to misunderstandings in communication.

Keywords: Conflict, Indonesian Women Workers, Experience

PENDAHULUAN

Saat ini konflik banyak menimpa pada Tenaga Kerja Wanita (TKW) yang bekerja sebagai pembantu rumah tangga di luar negeri. Konflik yang sering dialami oleh para TKW antara lain: gaji yang tidak dapat dibayarkan, ketrampilan teknis, bahasa, pemahaman budaya, adat istiadat yang belum memadai, pelecehan seksual, dan penganiayaan (Agusdin, 2013). Hal ini dikarenakan kurangnya pendidikan, ketidakmampuan dalam penguasaan

bahasa, kurangnya pengetahuan tentang budaya dan adat istiadat di Negara penempatan (Fikar, 2013). Kurangnya pengetahuan salah satu TKW di Arab mengakibatkan beliau terkena pasal sihir akibat membawa benda yang dianggap sebagai jimat dan kasus lainnya terjadi pada tahun 2013 di Hongkong TKW dianiaya oleh majikan dan mendapatkan perlakuan yang tidak manusiawi.

Walaupun banyak konflik yang terjadi hal tersebut tidak mengurangi niat calon TKW untuk bekerja di luar negeri. Hal ini, dapat terlihat dari pengiriman uang dari TKW sebesar Rp 53,36 triliun (Zul dan Toha, 2012). Hal ini juga tergambar dari peningkatan jumlah TKI pada tahun 2012-2013. Jumlah TKI pada tahun 2012 sebanyak 494.609 orang meningkat menjadi 512.168 orang pada tahun 2013 (Muhaimin, 2014).

Para TKI kebanyakan bekerja di Negara asia seperti Hongkong, Taiwan, Malaysia, Singapore, dan Arab Saudi (Uji, 2013). Untuk penelitian ini penulis memilih TKW dari Hongkong sebagai subjek penelitian, hal ini disebabkan karena gaji yang mereka tawarkan meningkat sebanyak 6 juta dalam sebulan (Zubaidah, 2013). Selain itu, TKI yang bekerja di Hongkong juga tergolong banyak yaitu sebesar 41.769 orang di tahun 2013 (Hidayat, 2014).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang dapat menyebabkan konflik pada mantan TKW yang bekerja di Hongkong. Serta menjelaskan sikap yang digunakan oleh para mantan TKW dalam mengelola konflik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuannya untuk menganalisis pengalaman penyebab konflik para TKI di Hongkong. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif, sehingga data yang diperoleh berupa kata-kata dan jarang menggunakan angka. Jenis penelitian ini menggunakan studi kasus. Dengan menggunakan penelitian studi kasus dapat mengetahui penyebab konflik yang dialami oleh mantan TKI yang sudah pernah di Hongkong.

Tempat yang digunakan untuk tempat wawancara di rumah mantan TKI yang sudah pernah bekerja di Hongkong. Ada dua informan yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini. Data yang digunakan berupa data verbal yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan informan. Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah penyebab konflik para mantan TKI yang pernah bekerja di Hongkong.

HASIL

Survei awal yang peneliti ini dilakukan dengan mencari informasi kontak mantan TKI dari Serikat Buruh Migran Indonesia (SBMI) yang berada di Kota Malang. Setelah itu, peneliti menghubungi mantan TKI untuk menanyakan kesediaan melakukan proses wawancara dan mengatur jadwal wawancara setelah mereka bersedia. Sebelum melakukan proses wawancara peneliti dengan informan berbincang-bincang terlebih dahulu agar suasana lebih nyaman untuk melakukan tanya jawab. Proses wawancara ini menggunakan alat perekam *handphone* dan dilakukan di rumah majikan yang berada di Malang. Metode yang digunakan adalah metode pendekatan dengan informan agar informan mudah mengungkapkan apa yang ingin dikatakan tanpa ada rasa malu, sehingga apa yang diinginkan oleh peneliti telah didapatkan dari hasil wawancara. Jenis penelitian ini

menggunakan penelitian studi kasus. Dengan menggunakan studi kasus ini, peneliti ingin mengetahui penyebab konflik yang dialami oleh mantan TKI yang bekerja di Hongkong.

PEMBAHASAN

Data yang diambil dijadikan sebagai transkrip, setelah itu dirangkum sesuai tema yang ditentukan oleh peneliti. Berdasarkan pengalaman informan, penulis menemukan beberapa hal yang menyebabkan konflik. Konflik yang sering dialami oleh mantan TKW adalah kemampuan bahasa yang masih kurang. Hal ini yang terjadi kepada kedua informan. Informan pertama mendapatkan perkataan yang cukup kasar selama bekerja di Hongkong, karena apa yang diinginkan oleh majikan tidak dapat dipahami. Selain itu juga, informan pertama harus menjaga anak majikan yang hiperaktif yang tidak diizinkan untuk makan sembarangan, sehingga Ibu Sara harus mengawasi makanan yang akan dikonsumsi oleh anak majikan.

Informan pertama mengalami permasalahan dengan keluarga yang ditinggalkan. Hal ini disebabkan informan telah mempunyai anak yang masih berusia satu tahun. Anak tersebut ditinggalkan pada orang tuanya karena beliau telah bercerai. Dampak yang dihasilkan dapat menyebabkan perkembangan psikologis anak menjadi tidak wajar. Anak tersebut menjadi anak yang pendiam, suka melamun, dan mengalami perkembangan yang lebih cepat dari anak seusianya. Setelah bekerja selama empat tahun informan pertama memutuskan untuk kembali ke Negara asalnya dan membuka sanggar kesenian dan agar lebih fokus dalam merawat anak.

Informan kedua juga mengalami masalah yang sama yaitu masalah komunikasi pada saat awal bekerja. Selain itu informan kedua tidak memiliki masalah dengan majikannya dan tidak mengalami permasalahan dengan keluarga yang ditinggalkannya karena tidak memiliki anak pada saat bekerja di Hongkong.

Jika dibandingkan dengan teori menurut Waluya (2007), penyebab konflik bahasa dan budaya kerja termasuk dari perubahan nilai yang cepat. Walaupun calon TKI telah dilatih, tetapi pelatihan tidak bisa mengubah kebiasaan mereka. Pada akhirnya TKI harus segera mengikuti nilai-nilai yang berada di Hongkong. Dari hasil reduksi data dan penyajian data, terdapat gambaran mengenai konflik yang dialami para TKW selama bekerja di luar negeri. Konflik yang dialami oleh para TKW tidak jauh dari permasalahan komunikasi, seperti yang dinyatakan Indraswari (2014). Pemaknaan berbeda yang disebabkan latar belakang kebudayaan yang berbeda menimbulkan konflik antara TKW dengan majikan.

Dalam segi kebudayaan jelas berbeda dengan Negara Hongkong. Wanita di Hongkong kebanyakan bekerja. sementara itu, anak diurus oleh pembantu. Sedangkan di Indonesia wanita masih terikat budaya bahwa wanita harus berada di rumah untuk mengurus anak.

Di Negara Hongkong tugas pembantu lebih terperinci dan sangat dipentingkan kebersihan, makanan harus disesuaikan dengan kebutuhan, dan lebih perhatian dalam penanganan anak majikan. Sedangkan di Indonesia kebersihan dijaga tapi sebagian besar tidak dituntut sampai benar-benar bersih, makanan disesuaikan perintah majikan, dan pengawasan lebih longgar.

Sesuai pengamatan peneliti, informan pertama dan kedua hampir sama penyebab konflik yang terjadi, seperti; jenis konflik, sikap dalam mengelola konflik, dan cara mengelola konflik menurut Dwiyanti (2011). Ada lima cara mengelola konflik menurut Supratiknya dan Hardjanah dalam Gea dan Babari (2005). Ibu Sara sebagai informan

pertama lebih bisa menghindar dari masalah dan jika menemukan sebuah masalah maka bisa menemukan jalan keluar dengan menggunakan gaya burung hantu dan gaya kancil, sedangkan Ibu Aseh sebagai informan kedua hanya menghindar dari masalah demi menjaga kerukunan dengan menggunakan gaya kancil.

Jenis konflik yang dialami oleh kedua informan adalah konflik vertikal. Dimana konflik vertikal terjadi antara atasan dan bawahannya. Ada empat sikap dalam mengelola konflik yang digunakan oleh kedua informan seperti; pandangan yang sehat, perasaan yang positif, etika yang baik, dan perilaku yang baik. Pandangan yang sehat adalah suatu konflik yang perlu untuk dipahami dan diterima dengan baik. Perasaan yang positif bagaimana cara memandang, menanggapi, menganalisis, dan dicari cara keluarnya. Etika yang baik dalam menanggapi sebuah konflik dengan cara tidak merusak atau merugikan orang lain. Sedangkan perilaku yang baik dalam sebuah konflik tidak mengambil tindakan untuk merusak hubungan baik dengan lawan.

Kedua informan dalam mengelola konflik juga sama seperti; mendengarkan, menghadapi, dan menahan emosi dan diri. Dalam hal mendengarkan dibutuhkan juga kesediaan untuk melibatkan pemikiran dan perasaan agar menemukan jalan keluar dengan baik. Setiap masalah pasti memiliki jalan keluar dan harus dihadapi tanpa harus ada pertengkaran atau perkelahian. Kemampuan dalam menahan emosi dan diri juga dapat membantu dalam mengelola konflik.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandra dan Munthe (2011), melakukan penelitian tentang perlindungan TKI selama bekerja di luar negeri. Dalam penelitian ini, Chandra dan Munthe ingin mengetahui apakah perlindungan TKI selama bekerja di luar negeri berjalan dengan baik. Chandra dan Munthe menggunakan metode survey dan *in depth interview*. Setelah dilakukan survey dan *in depth interview*, kemudian didapatkan hasil. Hasil dari penelitian ini ternyata banyak dari pihak TKI yang ingin memanipulasi data pribadi untuk dapat segera ke negara tujuan.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa bentuk konflik, jenis konflik, dan perbedaan budaya memberikan implikasi terhadap sikap dan cara dalam mengelola konflik mantan TKW khususnya yang berada di Negara Hongkong dalam mengelola terjadinya konflik. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan bahasa asing (Kanton) dan perbedaan budaya menjadi penyebab konflik utama. Dampak komunikasi antara majikan dan TKW adalah keluar perkataan kasar. Hal ini dapat dijadikan peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi penelitian terkait.

Sementara itu, Perusahaan Pengerah Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS) dapat mempertimbangkan untuk menempatkan materi mengenai bahasa dan pengenalan budaya sehari-hari pada tempat pelatihan TKW sebagai materi pelatihan utama. Pelatihan bahasa, khususnya bahasa kanton harus memiliki porsi yang lebih besar dari materi pelatihan lain, agar dapat terhindar dari konflik seperti: cacian dan kekerasan fisik.

Proses konflik yang tergolong lama membuat mantan TKW terbiasa dan dapat berpikir positif sehingga sikap dan etika yang dilakukan menjadi faktor yang mendukung dalam mengelola konflik. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah untuk lebih meningkatkan pelayanan bagi TKI. Selain pelatihan bahasa dan budaya maka harus juga mendapatkan pelatihan psikologi agar mental dari para calon TKW lebih kuat untuk menghadapi proses konflik selama bekerja. Hal-hal di atas dapat dijadikan sebagai faktor pertimbangan keputusan baik peneliti selanjutnya. Dalam hal ini BNP2TKI sebagai

pengawas PPTKIS harus membuat perencanaan program kerja jangka panjang dalam menangani konflik dan memperbaiki kontrak kerja antara majikan dengan TKW.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kedua informan mengalami konflik bahasa pada saat berada di luar negeri yang menyebabkan mereka tidak memahami apa yang telah diperintahkan oleh majikan. Masalah yang dihadapi oleh informan pertama adalah mendapatkan perkataan kasar. Para calon TKI yang akan berangkat ke luar negeri harus banyak mempelajari budaya dan bahasa selama di masa karantina, agar setibanya di tempat tujuan tidak bingung dengan bahasa dan budaya yang digunakan di negara tujuan. Sikap yang diambil oleh kedua informan dalam mengelola konflik adalah pandangan yang sehat, perasaan yang positif, etika yang baik, dan perilaku yang baik. Cara mengelola konflik kedua informan yaitu; mendengarkan, menghadapi, menahan diri dan emosi, dan gaya kancil.

Saran

Adapun saran dari penelitian antara lain:

1. Pemerintah dapat lebih bisa bekerja sama dengan organisasi pembela hak TKI, dengan cara mengadakan simulasi pada saat pelatihan khususnya dalam menggunakan alat elektronik sehingga pada saat di negara tujuan para TKW tidak canggung lagi dengan budaya dan bahasa yang ada disana. Kedua pemerintah sebaiknya melakukan pertemuan secara rutin dengan organisasi pembela hak TKI seperti Asosiasi Tenaga Kerja Indonesia (ATKI) yang berada di Hongkong agar dapat mengetahui lebih banyak informasi permasalahan yang dihadapi oleh para TKW disana.
2. Calon TKW yang akan bekerja di luar negeri disarankan untuk lebih fokus dalam mengikuti pelatihan yang telah diberikan oleh PPTKIS agar lebih dapat mengetahui budaya dan mengembangkan ketrampilan bahasa dengan lebih baik. Bagi calon TKW diperlukan untuk sering-sering berbicara menggunakan bahasa yang telah diajarkan oleh PPTKIS agar tidak melupakan materi yang telah diberikan.
3. Peneliti selanjutnya segera menindaklanjuti berita konflik yang terjadi pada TKW di Hongkong, dengan begitu peneliti lebih mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat membuahkan hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusdin. (2013). *BNP2TKI Tetapkan 2014 Tahun Pelayanan Penempatan Berkualitas*. BNP2TKI.com. Diambil dari <http://www.bnp2tki.go.id/berita-mainmenu-231/9180-bnp2tki-tetapkan-2014-tahun-pelayanan-penempatan-berkualitas.html>.
- Chandra & Munthe. (2011). Profil Pengalaman TKI: Pemberangkatan di Luar Negeri dan Kepulangan *Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 2 (2011). Diambil dari portalgaruda.org. Diakses tanggal 18 Mei 2014.

- Dwiyanti, R. (1 Februari 2011). Model Manajemen Konflik Untuk Mengatasi Masalah Dalam Reasi Majikan Wanita Dengan Pembantu Rumah Tangga Wanita Di Kecamatan Purwokerto Utara. *Psycho Idea*, 63-77. Diambil dari psychoidea.ump.ac.id. Diakses tanggal 9 September 2015.
- Fikar, 2013, *Tenaga Kerja Tidak Terdidik Penyebab Utama Permasalahan TKI di Luar Negeri*. Diambil dari <http://hi.umy.ac.id/tenaga-kerja-tidak-terdidik-penyebab-utama-permasalahan-tki-di-luar-negeri/>.
- Gea, A. A., Wulandari, A. P. Y., & Babari, Y. 2005, *Character Building II: Relasi dengan Sesama*. Jakarta: PT Gramedia
- Hidayat, 2013, Moratorium Pengiriman TKI ke Saudi Diminta Dicabut. Diambil dari <http://www.tempo.co/read/news/2013/09/04/092510384/Moratorium-Pengiriman-TKI-ke-Saudi-Diminta-Dicabut>.
- Indraswari & Yunita, F. L, 2014, *Manajemen Konflik di CIMB Niaga Cabang Yogyakarta (Studi Kasus Penanganan Konflik Antara Karyawan ex Bank Lippo dan Karyawan ex Bank Niaga Pasca Merger pada Periode (November 2008-November 2010)*. S1 thesis, UAJY.
- Muhaimin, 2014, Penempatan TKI capai 512.168. *Jaringan Berita Terluas di Indonesia.com*. Diambil dari <http://www.jpnn.com/read/2014/04/01/225678/2013,-Penempatan-TKI-Capai-512.168->.
- Uji, 2013, Jumlah TKI JATIM paling banyak di Hongkong. *SuryaOnline.com*. Diambil dari <http://surabaya.tribunnews.com/2013/11/11/jumlah-tki-jatim-paling-banyak-di-hongkong>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2012. *Penanganan Konflik Sosial*. Lembaran Negara Republik Tahun 2012 Nomor 116. Jakarta. 10 Mei 2012
- Waluya, B, 2007, *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*. Bandung: PT Setia Purna Inves.
- Zubaidah, 2013, Hongkong naikkan Gaji TKI menjadi Rp 6 juta. *Sindonews.com*. Diambil dari <http://nasional.sindonews.com/read/2013/10/12/15/793762/hongkong-naikkan-gaji-tki-menjadi-rp6-juta>.
- Zul & Toha, 2012, *Jumlah Remitansi TKI 2011 Rp 53,36 Trilyun*. BNP2TKI:Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia. Diambil dari <http://www.bnp2tki.go.id/berita-mainmenu-231/6073-jumlah-remitansi-tki-2011-rp5336-trilyun.html>.