

Editor
NURUL NADIA ABD AZIZ

PEMBANTU RUMAH ASING

Selami Permasalahan &
Cadangan Penyelesaian

ISBN: 978-983-3289-06-6

Cetakan Pertama 2019

© JAPENA Universiti Teknologi MARA Pahang

Hak Cipta Terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian, artikel, ilustrasi dan isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan cara apa jua sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman, atau cara lain sebelum mendapat kebenaran bertulis daripada:

ISBN: 978-983-3289-06-6 (eBook)

JAWATANKUASA PENERBITAN UNIVERSITI (JAPENA)

Bahagian Penyelidikan dan Jaringan Industri
Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang
26400 Bandar Tun Abdul Razak Jengka
Pahang Darul Makmur
MALAYSIA

Phone: +609-460 2390 Fax: +609-460 2392

eMail: japenapahang@gmail.com

Pembantu rumah asing: selami permasalahan dan cadangan penyelesaian
Nurul Nadia Abd Aziz (Editor)

JAPENA ONLINE

<https://www.japenapahang.learningdistance.org>

JAPENA Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang
Bahagian Penyelidikan dan Jaringan Industri
Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang
26400 Bandar Tun Abdul Razak Jengka
Pahang Darul Makmur
MALAYSIA

PEMBANTU RUMAH ASING: SELAMI PERMASALAHAN DAN CADANGAN PENYELESAIAN

Nurul Nadia Abd Aziz (Editor)

Cetakan Pertama 2019

JAPENA Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang
Bahagian Penyelidikan dan Jaringan Industri
Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang
26400 Bandar Tun Abdul Razak Jengka
Pahang Darul Makmur
MALAYSIA

SIDANG PENULIS

Azeman Abd Majid

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Jengka, Pahang, Malaysia

Mawarti Ashik Samsudin

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Jengka, Pahang, Malaysia

Mohamad Kamil Ariff Khalid

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Jengka, Pahang, Malaysia

Mohd Rozaimy Ridzuan

Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Raub, Pahang, Malaysia

Noor Amira Syazwani Abd Rahman

Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Raub, Pahang, Malaysia

Normala Ismail

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Jengka, Pahang, Malaysia

Normilia Abd Wahid

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Jengka, Pahang, Malaysia

Nurul Nadia Abd Aziz

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Raub,
Pahang, Malaysia

Raveca Ridi

Unit Psikologi Kaunseling, Hospital Sibu, Sarawak, Malaysia.

Rosfarhani Daud

Unit Kerjaya & Kaunseling, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Raub, Pahang,
Malaysia

Rozieana Binti A.Halid @ Khalid

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Raub,
Pahang, Malaysia

Zaidatul Nadiah Abu Yazid

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Raub,
Pahang, Malaysia

ISI KANDUNGAN

	Muka surat
Sidang Editor	ii
Sidang Penulis	iii
Isi Kandungan	v
Senarai Jadual	vii
Senarai Gambarajah	viii
Singkatan	ix
Prakata	x
Penghargaan	xi
Bab 1 Persepsi Masyarakat terhadap Pengambilan Pembantu Rumah Asing <i>Normala Ismail & Mohamad Kamil Ariff Khalid</i>	1
Bab 2 Perbandingan Pembantu Rumah Asing di Malaysia <i>Normilia Abd Wahid & Nurul Nadia Abd Aziz</i>	11
Bab 3 Undang-Undang dan Isu-Isu Kontemporari Mengenai Pembantu Rumah Asing <i>Mohd Rozaimy Ridzuan & Noor Amira Syazwani Abd Rahman</i>	18
Bab 4 Isu-Isu Pembantu Rumah Asing di Malaysia <i>Normilia Abd Wahid</i>	23
Bab 5 Dasar Pengambilan Pembantu Rumah Asing Tanpa Ejen: Kebaikan Dan Kelemahan Dasar Baharu <i>Noor Amira Syazwani Abd Rahman & Mohd Rozaimy Ridzuan</i>	30
Bab 6 Jenis-Jenis Hubungan di antara Majikan dan Pembantu Rumah Asing <i>Mawarti Ashik Samsudin, Nurul Nadia Abd Aziz & Azeman Abd Majid</i>	37
Bab 7 Tinggal Bersama Pembantu Rumah Asing: Perkongsian Pengalaman Majikan <i>Mawarti Ashik Samsudin & Azeman Abd Majid</i>	47

Bab 8	Pembantu Rumah Asing dari Perspektif Majikan Lelaki: Satu Perkongsian Pengalaman <i>Azeman Abd Majid & Mawarti Ashik Samsudin</i>	56
Bab 9	Tips Memilih Pembantu Rumah Asing Yang Setia dan Komited: Satu Perkongsian Pengalaman <i>Rozieana A. Halid @ Khalid</i>	67
Bab 10	Kesan Pembantu Rumah Terhadap Anak-Anak <i>Nurul Nadia Abd Aziz</i>	74
Bab 11	Pengambilan Pembantu Rumah dan Kesan Pengabaian Tanggungjawab Ibu Bapa Terhadap Anak-Anak <i>Rosfarhani Daud & Raveca Ridi</i>	85
Bab 12	Peranan Pembantu Rumah sebagai Penjaga Warga Tua <i>Zaidatul Nadiyah Abu Yazid & Nurul Nadia Abd Aziz</i>	92

BAB 6

JENIS-JENIS HUBUNGAN DI ANTARA MAJIKAN DAN PEMBANTU RUMAH ASING

Mawarti Ashik Samsudin
Nurul Nadia Abd Aziz
Azeman Abd Majid

Pendahuluan

Secara amnya, terdapat tiga jenis pembantu rumah. Pertama, pembantu rumah yang diambil bekerja dan tinggal di rumah majikan. Kedua, pembantu rumah yang diambil bekerja sekali dalam seminggu; dan ketiga pembantu rumah yang diambil bekerja sekali dalam sebulan. Ia bergantung kepada keperluan masing-masing. Namun, pilihan yang pertama adalah yang paling popular kerana lebih ramai pekerja asing yang mahu bekerja sepenuh masa di satu tempat. Pilihan kedua dan ketiga kebiasaannya disediakan oleh agensi-agensi swasta yang menawarkan khidmat pembersihan dengan menghantar pekerja ke rumah-rumah dengan mengenakan bayaran yang agak tinggi.

Terdapat stigma di dalam masyarakat, terutamanya di pihak majikan bahawa jika berbuat baik dengan pembantu rumah, nanti takut pembantu rumah “pijak kepala”. Sudah terlalu kerap kita mendengar kes-kes berkaitan pembantu rumah lari dari majikan, membawa lari anak majikan, penderaan ke atas majikan, menggoda suami majikan, berkahwin dengan suami majikan, dan mencuri barangan berharga. Kes-kes seperti inilah yang menjadi penyebab timbulnya fobia di kalangan majikan untuk berbuat baik terhadap pembantu rumah mereka.

Begitu juga sebaliknya, pembantu rumah merasa tidak selamat dengan majikan sekiranya mendapat majikan yang tidak bermoral dan tidak berperikemanusiaan. Pembantu rumah bukanlah hamba. Mereka juga manusia biasa seperti kita. Walaupun pembantu rumah ini dibayar gaji oleh majikan, tetapi adalah tidak wajar bagi seseorang majikan untuk melayan serta meletakkan mereka pada taraf seorang hamba. Cara perhambaan sebegini melanggar segala hukum kehidupan. Namun, hari ini, masih ada lagi majikan yang berkelakuan sebegini. Terdapat banyak kes-kes pembantu rumah yang didera secara fizikal dan mental sehingga membawa kepada kecacatan kekal malahan kematian.

Mendapat seorang pembantu rumah yang baik ialah satu nikmat yang sangat berharga bagi seseorang majikan. Justeru itu, majikan haruslah bersyukur atas manfaat bersama dan tidak mengambil kesempatan di atas kebajikannya. Adalah tidak wajar untuk majikan mengarah pembantu rumah tersebut mengikut sesuka hati dan melayan mereka seperti hamba. Kedua-dua pihak perlu menyedari bahawa mereka saling memerlukan antara satu sama lain. Kita perlu meletakkan diri kita di tempat mereka. Adakah kita rela sekiranya majikan kita memperlakukan kita seperti hamba? Seorang majikan perlulah berfikir dan bertindak dengan matang dalam menyelesaikan apa jua masalah yang ditimbulkan oleh pembantu rumah mereka.

Terdapat tiga jenis hubungan di antara majikan dan pembantu rumah asing iaitu (1) Hubungan Majikan-Pekerja; dan (2) Hubungan Seperti Ahli Keluarga; dan (3) Hubungan Separa Keluarga-Majikan-Pekerja. Sub-topik berikut akan mengupas tentang ketiga-tiga jenis hubungan ini. Pembaca akan dapat melihat perbezaan di antara ketiga-tiga hubungan dan seterusnya boleh memutuskan sendiri jenis hubungan yang manakah yang terbaik untuk diaplikasikan. Walau bagaimanapun, kelebihan dan keburukan ketiga-tiga jenis hubungan ini mungkin bergantung kepada prinsip dan persepsi awal majikan kepada pembantu rumah itu sendiri.

Hubungan Majikan-Pekerja

Secara umumnya, Hubungan Majikan-Pekerja ini lebih bersifat formal. Majikan yang mengamalkan hubungan jenis ini kebiasaannya kelihatan lebih tegas, tidak mesra dan lebih teliti dalam mengatur rutin harian pembantu rumahnya. Mereka tidak akan bersembang atau bercerita walaupun mereka sedang bersama-sama menyediakan juadah untuk makan malam. Justeru, perkataan yang keluar dari mulut majikan hanyalah berupa arahan kerja semata-mata. Begitu juga dengan anak-anak majikan, mereka tidak mesra dengan pembantu rumah mereka. Hubungan seperti ini menyebabkan pembantu rumah itu hanya akan dicari sekiranya majikan atau anak-anak majikan memerlukan sesuatu daripadanya.

Bagi pembantu rumah Indonesia, mereka akan memanggil majikan mereka dengan panggilan hormat seperti 'ibu' untuk majikan perempuan¹⁰, dan 'bapak' untuk majikan lelaki¹¹. Kadangkala, terdapat juga pembantu rumah yang memanggil anak-anak majikannya dengan panggilan hormat seperti 'mas' meskipun anak tersebut masih kecil. Dari sisi keluarga majikan pula, mereka akan memanggil pembantu rumah mereka dengan panggilan 'bibik'¹². Manakala, penggunaan ganti nama 'saya' sering digunakan oleh majikan apabila berkomunikasi dengan pembantu rumah mereka.

Layanan seperti ini biasanya bermula semenjak hari pertama pembantu rumah tersebut menjejaskan kaki di rumah majikannya. Untuk memastikan hubungan majikan-pekerja ini berjaya, majikan perlulah membuat persepakatan dengan pasangan masing-masing. Adalah lebih mudah untuk menjayakan hubungan jenis ini sekiranya dapat membuat persepakatan bersama anak-anak juga. Justeru, pembantu rumah akan dilayan sama rata oleh semua ahli dalam rumah majikannya. Sekiranya tidak ada persepakatan, adalah disarankan untuk tidak melaksanakan hubungan jenis ini. Ini kerana sekiranya hanya majikan saja yang bersifat tegas tetapi anak-anak pula terlalu mesra dengan pembantu rumah, ia akan menyebabkan pembantu rumah sering berkomplot bersama anak-anak.

¹⁰ Pembantu rumah memanggil majikannya dengan panggilan 'ibu' meskipun majikannya lebih muda daripadanya.

¹¹ Contoh perbualan: "Bibik, nanti tolong basuhkan baju bapak ya".

¹² Bibik merupakan perkataan Indonesia yang membawa maksud makcik.

Kebaikan

Hubungan jenis ini lebih ringkas dan lebih memberi ketenangan kepada majikan. Ketiadaan hubungan emosi dengan pembantu rumah menjadikan majikan lebih bebas dan fleksible. Majikan yang mengamalkan hubungan jenis ini kebiasaannya tidak perlu memikirkan tentang perasaan pembantu rumahnya. Justeru, mereka tidak akan membawa pembantu rumah untuk pergi bercuti dan ini pastinya sangat menjimatkan kos dan menjamin privasi. Hubungan jenis ini juga menjadikan arahan mudah diikuti oleh pembantu rumah. Dengan adanya hubungan yang formal begini, pembantu rumah mudah mematuhi arahan dan kerja dapat dilaksanakan mengikut kehendak majikan. Pendek kata, apa sahaja yang keluar dari mulut majikan, pembantu rumah akan menerimanya sebagai satu arahan.

Keburukan

Dalam melaksanakan hubungan jenis ini, adalah sangat penting bagi majikan untuk menjelaskan kepada anak-anak mengapa layanan yang sedemikian perlu diberikan kepada pembantu rumah mereka. Majikan juga perlu menjaga adab ketika memberi arahan kepada pembantu rumah kerana anak-anak akan lebih cenderung untuk meniru gaya dan perlakuan ibu bapa terhadap pembantu rumah mereka. Sekiranya majikan tidak berhemah dalam memberi arahan kepada pembantu rumah, maka anak-anak akan berpotensi untuk membesar menjadi orang yang suka mengarah dan tidak menghormati orang yang lebih tua.

Selain itu, hubungan jenis ini juga akan memaksa majikan untuk sentiasa memantau kerja pembantu rumah untuk memastikan kerja dilaksanakan seperti yang diarahkan dan ini sangat melelahkan. Pembantu rumah tidak akan menjadi kreatif kerana takut kualiti kerja yang dilakukan tidak mengikut standard majikan. Pembantu rumah tidak akan bekerja secara sukarela, sebaliknya mereka seakan robot yang bergerak tanpa perasaan dalam melakukan kerja. Fokus mereka hanya untuk mendapatkan gaji sahaja. Hubungan sebegini banyak menimbulkan konflik dan ketegangan antara majikan dan pembantu rumah bilamana objektif dan jangkaan kedua belah pihak tersasar. Majikan biasanya mahukan hasil yang maksimum dari pekerja dengan arahan yang ringkas dan pemantauan yang minima untuk menjimatkan kos. Sebaliknya, pembantu rumah pula mahukan kerja yang minimum dengan upah yang tinggi.

Cabaran dalam mempraktikkan hubungan jenis ini ialah faktor perbezaan latar belakang dan kekangan bahasa. Kadangkala arahan sukar difahami dengan tepat oleh pembantu rumah, sedangkan pembantu rumah pula takut untuk bertanya kepada majikan mereka berulang kali. Jadi, kebiasaannya pembantu rumah akan berpura-pura memahami arahan tersebut dan melakukan kerja mengikut fahaman mereka sendiri. Situasi seperti inilah yang seringkali menjadi punca konflik di antara majikan dan pembantu rumah. Majikan yang panas baran akan mudah “naik angin” apabila kerja yang dilakukan tidak sempurna meskipun sudah diberikan arahan atau sudah diajar berkali-kali. Ini boleh menjadi faktor pendorong berlakunya kes penderaan oleh majikan apabila pembantu rumah tidak berupaya melakukan kerja seperti yang dikehendaki oleh majikan.

Hubungan Seperti Ahli Keluarga

Secara umumnya, hubungan jenis ini lebih bersifat tidak formal. Majikan yang mengamalkan hubungan jenis ini kebiasaannya kelihatan lebih bertimbang-rasa, mesra dan memperlakukan pembantu rumahnya seperti adik, kakak, ataupun ibu saudara mereka sendiri. Walaupun majikan bekerja pada siang hari dan hanya berjumpa dengan pembantu rumahnya pada sebelah malam dan hujung minggu, tetapi mereka kelihatan mesra dan banyak perkara yang akan dibualkan sekiranya mereka duduk bersama-sama. Begitu juga dengan anak-anak majikan, mereka sangat mesra dengan pembantu rumah mereka. Hubungan seperti ini menyebabkan pembantu rumah itu sentiasa akan dicari sekiranya majikan atau anak-anak majikan memerlukan sesuatu daripadanya.

Kebiasaannya, bagi pembantu rumah Indonesia, mereka akan memanggil majikan mereka dengan panggilan yang lebih mesra seperti '*kakak*' untuk majikan perempuan, dan '*mas*' untuk majikan lelaki. Manakala, anak-anak majikan pula akan dipanggil dengan menggunakan nama mereka sahaja. Keluarga majikan pula akan memanggil pembantu rumah mereka dengan nama timangan mereka. Terdapat juga majikan yang melaksanakan hubungan jenis ini yang menggunakan panggilan '*bibik*'.

Kebiasaannya, majikan yang menganggap pembantu rumahnya seperti sebahagian dari ahli keluarga serta menaruh kepercayaan dan harapan yang tinggi kepada pembantu rumahnya. Layanan seperti ahli keluarga ini biasanya bermula apabila pembantu rumah itu sudah berkhidmat dalam tempoh yang lama dengan mereka. Walau bagaimanapun, terdapat juga majikan yang melayan pembantu rumah mereka seperti ahli keluarga semenjak hari pertama pembantu rumah tersebut menjejakan kaki di rumahnya.

Kebaikan

Hubungan mesra begini akan menjadikan pembantu rumah lebih ikhlas bekerja untuk keluarga tersebut dan tidak terlalu berkira kerana adanya hubungan yang baik. Kerja-kerja rutin harian seperti membersihkan dalaman rumah, memasak, membersihkan halaman rumah, berkebun dan kerja-kerja lain akan dilaksanakan dengan baik dan gembira. Rasa seronok bekerja akan mendorong pembantu rumah melaksanakan sebarang tugas dengan sendirinya tanpa disuruh. Semua tenaga yang disalurkan adalah untuk membantu keluarga majikan yang telah dianggap sebagai keluarga sendiri.

Urusan rumah juga akan menjadi lebih efisien. Keharmonian hubungan ini akan menghasilkan emosi yang stabil pada majikan dan pembantu rumah. Mereka akan lebih relaks dalam berinteraksi dan berkomunikasi. Majikan akan lebih selesa dan ringan kerana urusan rumah boleh diserahkan dan dipertanggungjawabkan sepenuhnya kepada pembantu rumah. Anak-anak akan dijaga dengan baik dan dimanjakan seperti anak saudara sendiri. Pembantu rumah akan lebih prihatin terhadap banyak perkara termasuklah mengambil tahu apakah masakan kegemaran anak-anak, keperluan pakaian dan buku sekolah, keperluan rumah dan sebagainya. Ini akan mejadi majikan lebih efisien dalam menguruskan urusan rumah tangga kerana banyak dibantu oleh pembantu rumah.

Hubungan majikan dengan ahli keluarga pembantu rumah juga akan menjadi lebih akrab. Ahli keluarga pembantu rumah akan memberi sokongan emosi dan moral kepada pembantu rumah. Ahli keluarga pembantu rumah juga akan lebih menghormati majikan yang prihatin terhadap pembantu rumah dan ahli keluarganya. Layanan sebegini adalah antara faktor yang menyebabkan pembantu rumah akan tinggal lebih lama dan menyambung kontrak kerja mereka. Ia didasari oleh keselesaan, kepercayaan serta keserasian hubungan antara pembantu rumah dengan majikan.

Selain itu, jenis hubungan ini juga menjadikan pembantu rumah mempunyai hubungan yang baik dengan ibu bapa serta adik-beradik majikan. Pembantu rumah akan ringan tulang dalam membantu keluarga semasa kenduri-kendara dan keramaian apabila ahli-ahli keluarga berkumpul. Pembantu rumah boleh bergaul mesra sesama adik-beradik majikan seperti saudara sendiri. Sikap mesra pembantu rumah yang lahir dari layanan baik majikan akan mendorong pembantu rumah untuk memberi sumbangan tenaga yang termampu dan mudah melibatkan diri dalam membantu aktiviti keluarga. Sikap ini pastinya akan disenangi dan dihargai oleh ahli keluarga majikan.

Keburukan

Hubungan yang terlalu mesra seperti ahli keluarga ini juga boleh mengundang konflik di antara majikan dan pembantu rumah. Pembantu rumah boleh sahaja menjadi “besar kepala” dan kadangkala membuat keputusan sendiri tanpa berbincang dengan majikan. Pembantu rumah juga dengan mudah menukar arahan kerja asal dengan cara kerja yang sesuai dengan dirinya. Arahan-arahan dari majikan juga akan menjadi *optional* atas pertimbangannya dan majikan agak sukar untuk memarahi dan mengarah pembantu rumah yang telah mesra dengan mereka. Akhirnya, semua tatacara kerja majikan telah ditukar mengikut keselesaan pembantu rumah. Misalnya, cara masakan majikan sudah ditukar mengikut cara masakan Indonesia. Oleh itu, banyakkah perkara yang tidak sepatutnya dilakukan oleh pembantu rumah telah diberi pengecualian oleh majikan hanya kerana majikan ingin menjaga hubungan yang mesra ini. Keperluan tugas baru di luar rutin kebiasaan pembantu rumah juga akan sukar disalurkan kepada pembantu rumah kerana mereka tidak serius dalam menerima dan melaksanakan tugas baru tersebut.

Selain itu, pembantu rumah juga akan menjadi lebih sensitif atas intonasi bahasa majikan. Majikan seringkali terpaksa menyusun ayat supaya tidak menyinggung perasaan pembantu rumahnya. Ini menyebabkan majikan merasa serba salah dan kurang selesa dalam memberikan arahan atau memberi teguran. Apa sahaja yang keluar dari mulut majikan tidak lagi diterima sebagai arahan sebaliknya dianggap sebagai meminta jasa baik pembantu rumah untuk melaksanakan tugas. Majikan bukan lagi majikan tetapi merasa diri seperti adik kepada pembantu rumah yang telah lama melakukan kerja rumah dan kononnya mereka lebih berpengalaman dalam menguruskan hal-hal domestik. Akhirnya rumah tangga ditadbir mengikut adat budaya Indonesia.

Antara keburukan lain bagi jenis Hubungan Seperti Ahli Keluarga ini ialah majikan dan anak-anak akan terlalu bergantung kepada pembantu rumah. Majikan yang telah mendapat pembantu rumah

yang efisien dan baik, akan menyerahkan segala tugas urusan rumah kepada pembantu rumahnya. Ini akan menyebabkan majikan akan selesa bergantung kepada khidmat pembantu rumah dalam segala hal, maka majikan akan menghadapi kesukaran apabila pembantu rumah ini berhenti. Selama ini majikan dan anak-anak telah dimanjakan dengan khidmat pembantu rumah dan apabila kehilangan khidmat ini, majikan dan anak-anak akan menghadapi kesukaran dalam membersihkan dan menguruskan rumah. Atas dasar inilah ada pembantu rumah yang mengambil kesempatan dengan mengugut majikan untuk mendapatkan gaji yang tinggi, kerja yang kurang dan ganjaran tambahan percuma seperti telefon, tambah nilai kredit telefon, pakaian, alat solek dan sebagainya.

Antara keburukan lain ialah pembantu rumah tidak lagi segan silu untuk meminjam wang atau meminta wang pendahuluan untuk dikirim kepada keluarga mereka di kampung. Apabila wang pendahuluan menjadi terlalu tinggi, adakalanya majikan terpaksa melupakan sahaja hutang tersebut kerana ia tidak lagi mampu ditampung oleh gaji pembantu rumah. Pembantu rumah akan lebih mudah meminta majikan meminjamkan wang atas alasan untuk kegunaan keluarga di kampung. Biasanya pembantu rumah sangat pandai berkata-kata untuk menagih simpati dari majikan dengan cerita-cerita sedih yang menimpa keluarga mereka di Indonesia. Majikan akan menjadi serba salah dalam hal ini dan merasa sangat tidak selesa. Hubungan Seperti Ahli Keluarga ini akan menyukarkan majikan untuk menolak sebarang permintaan pembantu rumah kerana merasa terhutang budi dengan perkhidmatan yang telah diberikan.

Hubungan Separa Keluarga-Majikan-Pekerja

Hubungan ini boleh dianggap sebagai hubungan separa formal. Hubungan jenis ini adalah campuran antara Hubungan Majikan-Pekerja dan Hubungan Seperti Ahli Keluarga. Majikan dan pembantu rumah mengekalkan batas-batas tertentu dalam perhubungan. Hubungan jenis ini menetapkan batas-batas tertentu yang mana majikan perlu mempertahankannya supaya profesionalisme tugas pembantu rumah tersebut terjaga dan dalam masa yang sama dapat mengekalkan hubungan kekeluargaan antara mereka.

Hubungan ini lebih profesional seperti dalam Hubungan Majikan-Pekerja di mana-mana organisasi. Bagi mengekalkan sikap profesionalisme dalam menjalankan tugas, masih wujud lagi unsur keakraban dan kekeluargaan dalam organisasi. Meskipun majikan prihatin terhadap orang bawahannya, pekerja tetap perlu menghormati dan akur dengan sebarang arahan dari ketua atau majikannya. Hubungan majikan-pekerja secara profesional sebegini dapat menyeimbangkan antara tanggungjawab kerja dan sentuhan kemanusiaan. Ia boleh menimbulkan keharmonian di tempat kerja dan menjadikan pekerja merasa dihargai.

Jadi, dalam Hubungan Separa Keluarga-Majikan-Pekerja, majikan akan lebih selesa dalam memberi arahan atau teguran kepada pembantu rumah tanpa merasa bimbang akan menjejaskan hubungan akrab antara mereka. Majikan juga akan lebih relaks dan fleksibel kerana urusan rumah boleh dipertanggungjawab kepada pembantu rumah yang profesional dalam tugas. Pembantu rumah juga akan

merasa selesa kerana layanan majikan adalah mesra tetapi tegas, maka persefahaman dan kepercayaan antara majikan dan pekerja mudah tercapai. Walaupun mesra tetapi ada “siling kaca” antara majikan dan pekerja yang tidak boleh ditembusi. Kedua-dua pihak mempunyai tanggungjawab sendiri. Majikan menyediakan pekerjaan, membayar gaji dan menjaga kebajikan pembantu rumah manakala pembantu rumah perlu melaksanakan kerja yang diamanahkan oleh majikan. Masing-masing perlu menghormati sempadan tersebut dan menyempurnakan tanggungjawab masing-masing.

Dalam Hubungan Separa Keluarga-Majikan-Pekerja, majikan akan mengekalkan hubungan baik dan menjaga kebajikan pembantu rumah dan keluarganya. Majikan yang prihatin terhadap kebajikan pembantu rumah akan membenarkan pembantu rumah untuk menghubungi keluarganya dan memberi kelonggaran untuk mereka bersosial dan berinteraksi dengan rakan-rakan atau jiran tetangga. Kebebasan berkomunikasi ini akan menjadikan pembantu rumah lebih menghargai majikan. Layanan pembantu rumah kepada anak-anak juga akan lebih mesra. Mereka akan lebih ikhlas dalam menjalankan tugas, kerana pembantu rumah memahami batas-batas sebagai pekerja dan dalam pada masa yang sama menganggap keluarga majikan sebagai keluarga sendiri.

Selain itu, majikan yang mempraktikkan hubungan jenis ini tidak keberatan untuk memberikan bantuan kewangan. Kebiasaannya, pembantu rumah boleh menyuarakan alasan dia meminta bantuan kewangan daripada majikan. Majikan perlu berunding dengan pembantu rumah terlebih dahulu tentang jumlah atau had wang pendahuluan yang boleh diberikan dan sebagainya. Majikan masih berhak untuk menolak permintaan pembantu rumah jika dirasakan permintaan tersebut tidak munasabah atau tidak mendesak. Pembantu rumah akan menerima keputusan majikan tanpa berkecil hati kerana mereka memahami hak majikan.

Hubungan jenis ini juga ada kalanya membolehkan majikan makan semeja bersama pembantu rumah. Hubungan Separa Keluarga-Majikan-Pekerja ini, tidak membezakan status pembantu rumah dari segi makanan dan minuman, dan berinteraksi dalam keluarga. Selain itu, majikan juga tidak keberatan untuk membawa mereka bercuti bersama-sama, makan di restoran atau hotel, dan menjadikan percutian itu sebagai bonus tahunan. Dengan cara ini majikan dapat memberi pengalaman tambahan kepada pembantu rumah dan mereka akan menghargai pengalaman dan peluang yang diberikan oleh majikan. Jika majikan tidak membawa pembantu rumahnya bercuti bersama, kebiasaannya majikan akan membelikan buah tangan atau hadiah sebagai menghargai perkhidmatan pembantu rumah dan ini akan dapat memupuk rasa dihargai.

Teguran berhemah untuk memperbetul kesilapan masih boleh dibuat apabila pembantu rumah melakukan tugas tidak mengikut standard yang ditetapkan oleh majikan atau apabila pembantu rumah melakukan sebarang kesilapan. Majikan sentiasa melayan pembantu rumah dengan baik dengan mengambil kira kepentingan dan kemahuan bersama. Sekiranya objektif ini tercapai, pembantu rumah mampu bekerja dengan lebih baik dan ikhlas untuk keluarga majikannya dan menjamin keselesaan untuk kedua-dua belah pihak.

Kebaikan

Hubungan sebegini sangat baik kerana ia terletak di antara dua jenis hubungan yang melampau atau *extreme* yang boleh menimbulkan konflik dan ketidakseimbangan antara majikan dan pembantu rumah. Dalam hubungan jenis ini, kedua belah pihak memperoleh kebaikan dengan mengekalkan “siling kaca” di antara majikan dan pembantu rumah. Pembantu rumah pula berasa selesa dengan arahan, tugas dan tanggungjawab sebagai pembantu, dalam masa yang sama dapat merasakan hubungan kekeluargaan dengan majikan. Ini mengurangkan rasa tertekan kepada pembantu rumah. Majikan pula dapat memenuhi matlamat mereka di samping meletakkan kepercayaan penuh kepada pembantu rumah, yang dianggap sebagai sebahagian dari ahli keluarga, untuk menyempurnakan tugas domestik. Selagi mana kedua pihak memahami dan menghormati hubungan ini, ianya sangat ideal untuk dipraktikkan dan membawa kebaikan kepada kedua-dua belah pihak.

Keburukan

Keburukan akan timbul bila mana kedua pihak terdorong tanpa sedar ke arah dua *extreme*. Isu utama adalah mengekalkan keseimbangan di antara dua *extreme* tersebut. Majikan perlu sentiasa bersikap tegas, berdisiplin dan konsisten dengan garis sempadan majikan-pekerja. Pembantu pula perlu memahami dengan jelas garis sempadan majikan-pekerja tersebut.

Kesimpulan

Jadual 6.1 menunjukkan rumusan berkaitan dengan jenis-jenis hubungan di antara majikan dan pembantu rumah asing seperti yang telah dibincangkan dalam sub-topik di atas.

Jadual 6.1: Jenis-jenis Hubungan di antara Majikan dan Pembantu Rumah Asing, Kebaikan dan Keburukan

	Hubungan Majikan-Pekerja	Hubungan Seperti Ahli Keluarga	Hubungan Separa Keluarga-Majikan-Pekerja
Perincian	<ul style="list-style-type: none">• Bersifat formal. Majikan lebih tegas, tidak mesra dan lebih teliti dalam mengatur rutin harian pembantu rumahnya.• Tiada hubungan emosi.• Majikan tidak akan membawa pembantu rumah untuk pergi bercuti bersama.	<ul style="list-style-type: none">• Bersifat tidak formal. Majikan lebih bertimbang-rasa, mesra dan memperlakukan pembantu rumahnya seperti adik, kakak, ataupun ibu saudara mereka sendiri.	<ul style="list-style-type: none">• Majikan dan pembantu rumah mengekalkan batas-batas tertentu dalam perhubungan.• Terdapat batas-batas tertentu yang mana majikan perlu mempertahankannya supaya profesionalisme tugas pembantu rumah terjaga dan dalam masa yang sama dapat mengekalkan hubungan kekeluargaan di antara mereka.

Kebaikan	<ul style="list-style-type: none"> • Lebih ringkas dan lebih memberi ketenangan kepada majikan. • Privasi keluarga lebih terjamin. • Arahan mudah diikuti oleh pembantu rumah. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembantu rumah lebih seronok dan ikhlas bekerja. • Pembantu rumah lebih kreatif dalam melaksanakan tugas. • Urusan rumah tangga akan menjadi lebih efisien. • Anak-anak akan dijaga dengan baik dan dimanjakan seperti anak saudara sendiri 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembantu rumah berasa selesa dengan arahan, tugas dan tanggungjawab sebagai pembantu, dalam masa yang sama dapat merasakan hubungan kekeluargaan dengan majikan. • Majikan boleh meletakkan kepercayaan penuh kepada pembantu rumah, yang dianggap sebagai sebahagian dari ahli keluarga dalam menyempurnakan tugas domestik.
Keburukan	<ul style="list-style-type: none"> • Majikan sentiasa perlu memantau kerja pembantu rumah. • Membataskan kreativiti pembantu rumah. • Pembantu rumah bekerja seperti robot. • Anak-anak majikan berpotensi untuk membesar menjadi orang yang suka mengarah. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembantu rumah boleh menjadi “besar kepala” dan membuat keputusan sendiri tanpa berbincang dengan majikan. • Pembantu rumah menjadi lebih sensitif atas intonasi bahasa majikan. • Majikan seringkali terpaksa menjaga hati pembantu rumahnya. • Pembantu rumah tidak lagi segan silu untuk meminjam wang 	<ul style="list-style-type: none"> • Keburukan akan timbul bila mana kedua pihak terdorong tanpa sedar ke arah dua <i>extreme</i>.

Kesimpulannya, majikan perlulah menilai diri sendiri dan pasangan tentang jenis hubungan yang manakah yang sesuai dan ingin dipraktikkan dalam kehidupan mereka bersama pembantu rumah. Latar belakang, agama, kejujuran dan kemahiran pembantu rumah banyak mempengaruhi kejayaan setiap jenis hubungan tersebut. Faktor majikan juga boleh memberikan kesan yang berbeza untuk tiga jenis hubungan di atas. Namun begitu, Hubungan Separa Keluarga-Majikan-Pekerja antara yang terbaik kerana ia menggabungkan elemen hubungan kedua-dua *extreme* iaitu hubungan yang sederhana.

Rujukan

- Aziz, N. N. A. (2018). Perception of Employers' Children towards Domestic Helpers. *International Journal of Academic Research in Business and Sosial Sciences*, 8(5), 728–740.
- Aziz, N. N. A., Ismail, I. R., & Samad, S. (2014). Developing Scale of Maid for Assessing Malaysian Employers Perception towards Quality of Maid. *In Proceedings of the International Conference on Human Resource Management and Organization Effectiveness In Asia Pacific*. p. 199–208.

- Frantz, E. (2008). of Maids and Madams: Sri Lankan Domestic Workers and their employers in Jordan. *Critical Asian Studies*, 40(4), 609–638.
- Hussin, S. H., & Taibi, M. (2007). Persepsi Pembantu Rumah Wanita Warga Indonesia Terhadap Majikan di Malaysia : Kajian Kes di Bandaraya Kuching, Sarawak. Diakses dari <https://ir.unimas.my>
- Tang, S. H. K., & Yung, L. C. W. (2016). Maids or Mentors ? The Effects of Live-In Foreign Domestic Workers on Children's Educational Achievement in Hong Kong. *Education Economics*, 24(1), 96–230.
- Van der Lippe, T., Frey, V., & Tsvetkova, M. (2013). Outsourcing of Domestic Tasks: A Matter of Preferences? *Journal of Family Issues*, 34(12), 1574–1597.