

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](mailto: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 Sibul, 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         |
| <br>   |            |
| Bab 1      Persepsi Masyarakat terhadap Pengambilan Pembantu Rumah Asing<br><i>Normala Ismail &amp; Mohamad Kamil Ariff Khalid</i>                                       | 1          |
| <br>   |            |
| Bab 2      Perbandingan Pembantu Rumah Asing di Malaysia<br><i>Normilia Abd Wahid &amp; Nurul Nadia Abd Aziz</i>   | 11         |
| <br>   |            |
| Bab 3      Undang-Undang dan Isu-Isu Kontemporari Mengenai Pembantu Rumah<br>Asing<br><i>Mohd Rozaimy Ridzuan &amp; Noor Amira Syazwani Abd Rahman</i>                   | 18         |
| <br>   |            |
| Bab 4      Isu-Isu Pembantu Rumah Asing di Malaysia<br><i>Normilia Abd Wahid</i>   | 23         |
| <br>   |            |
| Bab 5      Dasar Pengambilan Pembantu Rumah Asing Tanpa Ejen: Kebaikan Dan<br>Kelemahan Dasar Baharu<br><i>Noor Amira Syazwani Abd Rahman &amp; Mohd Rozaimy Ridzuan</i> | 30         |
| <br>   |            |
| Bab 6      Jenis-Jenis Hubungan di antara Majikan dan Pembantu Rumah Asing<br><i>Mawarti Ashik Samsudin, Nurul Nadia Abd Aziz &amp; Azeman Abd Majid</i>                 | 37         |
| <br>   |            |
| Bab 7      Tinggal Bersama Pembantu Rumah Asing: Perkongsian Pengalaman<br>Majikan<br><i>Mawarti Ashik Samsudin &amp; Azeman Abd Majid</i>                               | 47         |

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

## SENARAI JADUAL

|             |   | Muka surat |
|-------------|---|------------|
| Jadual 6.1  | Jenis-Jenis Hubungan di antara Majikan dan Pembantu Rumah Asing, Kebaikan dan Keburukan | 54         |
| Jadual 8.1: | Contoh Jadual Tugas Pembantu Rumah  | 69         |
| Jadual 10.1 | Profil Responden  | 87         |



# SENARAI RAJAH

Muka surat

Rajah 11.1 Hierarki Keperluan Maslow

99

# SINGKATAN

| Singkatan | Keterangan  |
|-----------|---|
| FOMEMA    | Agensi Pemantauan Pemeriksaan Perubatan Pekerja Asing |
| JIM       | Jabatan Imigresen Malaysia                            |
| JKM       | Jabatan Kebajikan Masyarakat                          |
| KDNK      | Keluaran Dalam Negara Kasar                           |
| KWSP      | Kumpulan Wang Simpanan Pekerja                        |
| LPPKN     | Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara      |
| MAMA      | Persatuan Majikan Amah Malaysia                       |
| PAPA      | Agensi Pembantu Rumah Asing Malaysia                  |
| PRA       | Pembantu Rumah Asing                                  |
| PATI      | Pendatang Asing Tanpa Izin                            |
| PAWE      | Pusat Aktiviti Warga Emas                             |
| PERKESO   | Pertubuhan Keselamatan Sosial                         |
| PJHWE     | Pusat Jagaan Harian Warga Emas                        |
| SMO       | Sistem Maid Online                                    |
| SPIKPA    | Skim Perlindungan Insurans Kesihatan Pekerja Asing    |
| VDR       | Visa dengan Rujukan                                   |
| WHO       | Pertubuhan Kesihatan Sedunia-WHO                      |

# PRAKATA

Buku *Pembantu Rumah Asing: Selami Permasalahan dan Cadangan Penyelesaian* ini mengandungi 12 bab yang merangkumi topik-topik berkaitan, persepsi masyarakat, serta dasar-dasar dan isu-isu berkaitan pembantu rumah asing di Malaysia. Buku ini turut mengandungi bab yang membincangkan jenis-jenis hubungan di antara majikan dan pembantu rumah yang boleh dipraktikkan oleh majikan serta perkongsian pengalaman sebenar majikan yang pernah tinggal bersama pembantu rumah selama 16 hingga 21 tahun. Terdapat dua topik yang tidak kurang pentingnya iaitu perbincangan tentang persepsi anak-anak majikan terhadap pembantu rumah dan kesan kehadiran pembantu rumah ke atas psikologi anak-anak. Di akhir buku ini, terdapat satu bab yang membincangkan tentang peranan pembantu rumah asing sebagai penjaga warga tua.

Bab-bab dalam buku ini dijangka boleh menjadi rujukan penting dan sumber maklumat yang baik kepada ahli akademik untuk menjalankan penyelidikan lanjut pada masa hadapan. Maklumat berkaitan pembantu rumah asing yang dahulunya terhad untuk penerbitan jurnal-jurnal ternama yang hanya boleh diakses melalui pengkalan data dalam talian universiti, kini boleh diakses oleh semua. Para penulis bab-bab dalam buku ini mengharapkan agar kupasan-kupasan yang serba ringkas mengenai pembantu rumah asing ini akan dapat membantu para pembaca melihat pembantu rumah asing dari pelbagai dimensi. Kami menyedari bahawa peranan ahli akademik bukan sahaja terhad kepada menghasilkan penulisan yang mempunyai impak dan menaikkan *ranking* universiti semata-mata malah lebih ke arah fasilitasi dan penyebaran pengetahuan kepada masyarakat umum.

Akhir sekali, inti pati perbincangan daripada buku ini diharap dapat memberi nilai tambah kepada masyarakat dalam mempertimbangkan kebaikan dan keburukan pengambilan pembantu rumah asing. Selain itu, perkongsian ini juga diharapkan dapat memberi ilham kepada para majikan untuk menangani sebarang permasalahan yang ditimbulkan oleh pembantu rumah mereka. Mudah-mudahan penerbitan karya ini sedikit sebanyak dapat memberi manfaat kepada kita semua.

Selamat membaca.

Nurul Nadia Abd Aziz

# **PENGHARGAAN**

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihani

Segala puji-pujian khususnya bagi Allah S.W.T dan selawat serta salam ke atas junjungan besar nabi Muhammad S.A.W, ahli keluarga dan sahabat-sahabat baginda. Kami bersyukur ke hadrat Ilahi kerana telah menganugerahkan nikmat akal dan kesihatan fizikal dan mental kepada kami untuk menerbitkan bab-bab dalam buku ini agar dapat dijadikan panduan oleh masyarakat yang berhasrat untuk mengambil pembantu rumah asing.

Bab dalam buku ini ditulis oleh mereka yang mempunyai pengalaman menggajikan pembantu rumah asing dan juga ahli-ahli akademik yang membuat kajian secara empirikal dan pembacaan yang mendalam daripada kajian-kajian terdahulu. Pihak penyunting dan para penulis berharap, artikel-artikel yang ditulis secara akademik dan juga perkongsian pengalaman individu dapat memberi sumbangan yang bermakna kepada para pembaca.

Di sini, pihak editor ingin merakamkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua penulis bab-bab dalam buku ini yang telah mencurahkan idea dan usaha, serta memberikan komitmen yang terbaik sehingga terhasilnya buku ini. Mudah-mudahan kalian dikurniakan pahala jariah yang berkekalan hendaknya. Tidak lupa juga kepada semua individu yang telah terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam menjayakan penerbitan buku ini. Akhir sekali, kami ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak UPENA UiTM Cawangan Pahang kerana sudi menerbitkan buku ini.

# **BAB 1**

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PENGAMBILAN PEMBANTU RUMAH ASING**

Normala Ismail  
Mohamad Kamil Ariff Khalid

### **Pendahuluan**

Sejak tahun 1960-an, keadaan ekonomi Malaysia semakin berkembang dengan pesatnya dan peluang pekerjaan juga semakin bertambah, terutamanya dalam sektor pertanian dan pembinaan yang menuntut ramai tenaga buruh. Dengan ini, bertambahlah tenaga kerja dari negara jiran datang ke Malaysia untuk diambil bekerja memandangkan kesanggupan mereka untuk bekerja keras di samping sanggup menerima gaji yang rendah daripada majikan.

Pada akhir tahun 1960-an pula, pembangunan ekonomi diasaskan kepada pembangunan teknologi dan peralihan dari industri gantian import kepada industri berorientasikan eksport. Dengan perkembangan ini juga, pekerja di kalangan wanita turut bertambah di samping perkembangan pendidikan yang semakin dikuasai oleh mereka. Oleh yang demikian, keperluan kepada pembantu rumah mulai timbul untuk membantu mereka menguruskan hal-hal rumah tangga, terutamanya menjaga anak-anak, memasak, mencuci pakaian dan sebagainya. Ini adalah kerana masa dan tenaga yang terhad di kalangan wanita bekerjaya menyebabkan mereka tidak mampu untuk menguruskan kedua-dua perkara dalam waktu yang sama.

Perkara ini terus berlanjutan sehingga menjelang abad ke-20 yang mana Malaysia mula memberi perhatian kepada pembangunan ekonomi berteraskan K-ekonomi. Bahkan secara keseluruhan, pembangunan ekonomi di Malaysia telah mencapai kejayaan yang dapat diukur melalui Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) yang baik iaitu sekitar 8% hingga 9%, terutamanya pada tahun 1980-an dan 1990-an. Kualiti hidup rakyat juga secara amnya adalah baik berdasarkan penurunan kadar kemiskinan dan kadar inflasi yang rendah. Justeru, semakin baik kualiti hidup rakyat, maka tuntutan sara hidup, terutamanya di bandar-bandar besar adalah amat tinggi sehingga mendesak suami dan isteri untuk bekerja. Oleh itu, urusan dalam rumah termasuk penjagaan anak-anak terpaksa diupah untuk diurus oleh pembantu rumah yang kebanyakannya dibawa masuk dari Indonesia, Filipina, Myamar, India dan lain-lain negara.

Dengan tuntutan terhadap keperluan tenaga kerja seperti ini, bukan tenaga kerja asing daripada kalangan lelaki sahaja yang datang ke negara ini, malah kaum wanita juga turut mengambil peluang tersebut. Memandangkan sektor pekerjaan pembantu rumah tidak menarik minat wanita tempatan, maka khidmat pembantu rumah yang kebanyakannya dari Indonesia terpaksa digunakan. Seksyen 2 Akta Kerja 1955 mendefinisikan pembantu rumah sebagai seseorang yang diambil bekerja berhubung dengan kerja-kerja dalam rumah kediaman dan tidak berkaitan dengan mana-mana jenis perniagaan

atau kerjaya yang dijalankan oleh majikan dalam rumah kediaman tersebut dan termasuk tukang masak, pembantu rumah, pelayan, penjaga anak, tukang kebun, pencuci, pemandu atau pencuci kenderaan berlesen untuk kegunaan persendirian.

Di kalangan masyarakat Malaysia, pembantu rumah asing (PRA) merupakan satu panggilan yang popular dan dikenali dengan panggilan seperti bibik atau amah. Kebiasaannya, mereka ini menjadi tumpuan kepada golongan kelas menengah. Pengembangan saiz kelas menengah dan pertambahan penglibatan kaum wanita dalam lapangan kerja telah mendesak ibu bapa untuk menggaji pembantu bagi mengambil alih tugas seperti menjaga anak-anak dan melakukan kerja-kerja rumah. Kebergantungan keluarga di Malaysia terhadap PRA ini banyak membuka peluang pekerjaan kepada PRA kerana kesempitan dan kedaifan hidup di negara sendiri.

Keadaan ini disokong dengan sikap segelintir rakyat Malaysia yang terlalu memilih pekerjaan dan kurang berminat menceburkan diri dalam sektor ini. Begitu sukar untuk mendapatkan khidmat pembantu rumah warga tempatan yang sanggup bekerja di rumah majikan. Kerja seperti memasak, mengemas rumah, menjaga bayi dan kanak-kanak dipandang rendah oleh warga tempatan walaupun pada hakikatnya, ia tetap sejenis pekerjaan yang masih menghasilkan pulangan walaupun tidak lumayan. Kebergantungan masyarakat terhadap PRA telah menyumbang kepada peningkatan kemasukan PRA. Pertambahan penglibatan kaum wanita di dalam lapangan kerja telah meningkatkan jumlah isi rumah yang mempunyai dwi-pekerja. Keadaan ini memberi tekanan kepada pasangan suami isteri untuk menggaji pembantu rumah bagi mengambil alih tugas seperti melakukan kerja-kerja rumah dan menjaga anak-anak.

Statistik Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN) pada tahun 2017 melaporkan 66.8% wanita yang bekerja telah berkahwin dan menjangkakan peratusan wanita berkeluarga yang bekerja akan terus meningkat. Peningkatan penglibatan wanita dalam lapangan kerja menyebabkan kehadiran PRA tidak dapat dielakkan untuk menjaga anak-anak mereka. Statistik Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) pada tahun 2018 pula menunjukkan kemasukan PRA ke Malaysia mencecah seramai 300,000 orang. Hal ini telah menimbulkan pelbagai persoalan, kepada institusi keluarga khususnya dan kepada negara amnya.

Justeru, kebergantungan ibu bapa yang tinggi terhadap PRA dikhuatiri akan mengganggu-gugat kesejahteraan keluarga dan memberi impak yang negatif kepada anak-anak. Hal ini adalah kerana keluarga yang menggaji PRA bagi menjaga anak-anak kebiasaannya menyerahkan anak mereka seawal umur dua bulan sehingga berumur empat bulan untuk dijaga sepenuhnya oleh PRA, sekurang-kurangnya sembilan jam sehari sedangkan ibu bapa sendiri hanya mempunyai masa kira-kira dua jam sehari bersama anak-anak.

## Latar Belakang

Mengikuti statistik Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) pada tahun 2018 terdapat sembilan buah negara yang menjadi sumber bagi membekalkan PRA ke Malaysia iaitu Indonesia sebanyak 237,256 orang (92.64%), Filipina sebanyak 10,112 orang (3.95%), Kampuchea sebanyak 7,003 orang (2.73%), Sri Lanka sebanyak 682 orang (0.3%), Thailand sebanyak 382 orang (0.15%), Vietnam sebanyak 298 orang (0.12%), India sebanyak 164 orang (0.06%), Nepal sebanyak 46 orang (0.02%), Laos sebanyak seorang (0.0004%) dan lain-lain negara adalah sebanyak 153 orang (0.06%). Statistik ini menunjukkan bahawa lebih 90% PRA yang bekerja di Malaysia terdiri daripada warga negara Indonesia.

Menurut kajian Nazarudin dan Soijah (2004) penduduk Indonesia terdiri daripada pelbagai suku bangsa yang meliputi lebih dari 300 suku bangsa. Setiap suku bangsa mempunyai watak yang tersendiri. Sebagai contoh, PRA Jawa adalah pekerja yang paling taat kepada majikan. Apabila dimarahi mereka hanya akan tersenyum dan tidak akan sesekali melawan. Ini adalah kerana orang Jawa sejak dahulu sudah terikat dengan tradisi dan adab sopan feodalistik. Selain itu, orang Jawa juga begitu taat kepada majikan disebabkan oleh soal kebaktian. Mereka diajar mengenai tiga pantang umum iaitu tidak boleh menyombong diri, tidak boleh menganggap sesuatu perkara kurang baik atau tidak betul, dan tidak boleh merungut apabila bekerja.

PRA Sunda pula mempunyai tradisi yang hampir sama dengan PRA Jawa, terutamanya dari segi komunikasi. Namun, bilangan mereka yang bekerja di Malaysia amatlah sedikit. Ini adalah kerana mereka lebih suka menjadi pembantu rumah di negara Arab Saudi dan mempunyai hasrat untuk menunaikan haji. Manakala suku bangsa warga Indonesia yang berasal dari Sumatera Barat (Padang-Minangkabau), Sumatera Utara (Medan-Batak) dan Sumatera Timur (Acheh) sememangnya tidak sesuai untuk bekerja sebagai pembantu rumah kerana wanita Acheh dan Minangkabau dikatakan mempunyai kedudukan yang tinggi dalam sesebuah keluarga. Wanita Batak pula tidak mempunyai kekuasaan yang tinggi berbanding dengan wanita Acheh dan Minangkabau, tetapi sifat mereka adalah agak kasar dan kurang bersopan-santun. Kebanyakan mereka lebih suka kerja-kerja yang lasak.

Selain itu, terdapat variasi ciri-ciri pembantu rumah yang diambil bekerja oleh majikan. Tinjauan Huang dan Yeoh (2003) mendapati terdapat majikan yang mahu menggaji pembantu rumah yang masih muda dan bujang. Bagi mereka, pembantu rumah yang muda mudah untuk menerima arahan dan memahami penerangan tentang kerja-kerja rumah yang diberikan. Tambahan pula, ciri bujang menepati cita rasa mereka yang tidak mahu pembantu rumah yang mempunyai banyak komitmen lain selain fokus terhadap kerja sahaja. Namun begitu, terdapat juga majikan yang inginkan pembantu rumah yang sudah berusia dan berkahwin kerana mereka berpendapat bahawa golongan ini mempunyai banyak pengalaman dan mampu untuk menjaga anak-anak mereka.

Dari perspektif pembayaran gaji pula, gaji yang dibayar kepada PRA ditentukan secara tidak formal oleh majikan dan agensi pembekal pembantu rumah yang terlibat. Gaji yang diberikan kepada PRA mungkin berbeza mengikut beban kerja yang diberikan. Kajian Huang dan Yeoh (2003) mendapati Kementerian Sumber Manusia di negara Singapura misalnya, telah menjalankan inisiatif untuk

mendapatkan PRA yang lebih berkualiti dan menepati ciri-ciri keperluan semasa. Antaranya, mereka telah menetapkan untuk meningkatkan umur minima bagi PRA sebanyak lima tahun iaitu dari 18 tahun kepada 23 tahun di samping memperkenalkan tahap pendidikan minima bagi PRA yang baharu. Mereka bertanggung bawha PRA yang lebih berusia adalah lebih matang dan mempunyai pelbagai pakej kemahiran untuk menjadi pembantu rumah sepenuh masa bagi menjaga anak-anak dan ibu bapa yang sudah berusia.

Hakikatnya, bagi negara penerima seperti Malaysia, kehadiran PRA bolehlah diibaratkan sebagai *mixed blessing*. Pelbagai faktor menjadikan kewujudan PRA mampu memenuhi pelbagai keperluan dan meringankan beban, tetapi pada masa yang sama semua pihak turut sedar bahawa penggajian PRA boleh mencetuskan pelbagai isu yang tidak boleh dipandang remeh. Implikasi ekonomi, politik dan sosio-budaya menuntut kepada penelitian terperinci memandangkan keperluan terhadap perkhidmatan PRA adalah berterusan.

### **Faktor Penarik dan Penolak**

Lebih daripada 60 peratus majikan yang mengambil PRA adalah untuk menjaga anak-anak mereka. Oleh sebab suami dan isteri bekerja, maka mereka memerlukan seorang dewasa untuk berada di rumah, menjaga dan memantau anak-anak. Jika hanya mempunyai seorang anak, mungkin mereka tidak memerlukan khidmat PRA kerana boleh dihantar ke taska, tadika atau pusat jagaan harian kanak-kanak sahaja, tetapi sekiranya mempunyai dua orang atau lebih anak adalah lebih ekonomikal untuk mengambil PRA. Selain menjaga dan mengasuh, PRA ini juga dapat membersihkan rumah, mencuci, menggosok pakaian dan memasak untuk anak-anak. Terdapat juga ibu bapa yang hanya mempunyai seorang anak, tetapi tetap mahu mengambil PRA kerana trauma dengan kejadian penderaan dan pengabaian penjagaan anak-anak di taska, tadika atau pusat jagaan kanak-kanak yang banyak dilaporkan di media sosial.

Selain itu, sebahagian majikan mengambil PRA kerana memerlukan pekerja untuk memastikan kebersihan rumah sentiasa terjamin. Kebiasaannya, anak-anak majikan seperti ini telah dewasa. Mereka tidak lagi tinggal bersama ibu bapa dan kurang memerlukan pengawasan selain boleh menguruskan diri sendiri. Majikan seperti ini telah terbiasa mempunyai PRA dan akan terus menggunakan khidmat PRA walaupun selepas anak-anak tidak tinggal sebumbung. Terdapat juga majikan yang memerlukan khidmat PRA bagi membantu mengurus anak-anak kurang upaya atau sakit. Lebih-lebih lagi sekiranya kedua-dua suami dan isteri bekerja. Dalam sesetengah situasi, majikan seperti ini memerlukan khidmat dua orang PRA, seorang untuk menguruskan anak kurang upaya atau sakit dan seorang lagi pula untuk menguruskan anak-anak yang lain.

PRA turut diperlukan untuk menjaga pasangan atau ibu bapa yang sakit. Mereka yang mempunyai pasangan atau ibu bapa yang menghadapi penyakit memerlukan bantuan orang lain untuk bergerak. Kebiasaannya, mereka mengambil PRA bagi membantu pasangan atau ibu bapa mereka dalam urusan seharian. Terdapat juga majikan yang mengambil PRA untuk menjadi peneman ibu bapa



mereka yang sudah tua, tetapi masih sihat. Biasanya ibu bapa ini tidak mahu tinggal bersama anak-anak. Oleh itu, PRA diambil untuk membantu menjaga kedua-dua orang tua mereka.

Kadang kala, terdapat juga keadaan yang mana PRA diperlukan untuk membantu dalam perniagaan. Misalnya, ramai majikan mengambil PRA sebagai pembantu di kedai, gerai atau restoran milik mereka. Mengikut Jabatan Imigresen Malaysia (JIM), perbuatan ini adalah salah kerana permit yang dikeluarkan untuk warga asing ini ialah permit sebagai pembantu rumah dan bukan untuk bekerja di kedai, gerai atau restoran. Walau bagaimanapun, terdapat majikan yang tidak mematuhi larangan ini. PRA dalam kategori ini biasanya diberikan gaji yang lebih tinggi kerana selain dari bekerja di kedai, mereka juga perlu melakukan kerja-kerja di rumah majikan seperti mengemas rumah, memasak dan mencuci pakaian.

Kehadiran PRA sebenarnya banyak membantu meringankan beban kaum wanita dalam tugas-tugas yang berkaitan dengan rumah tangga. Kebergantungan terhadap sektor pekerja asing lebih-lebih lagi PRA sebenarnya merupakan salah satu sumber tenaga manusia yang amat diperlukan dan telah mendapat permintaan yang tinggi daripada penduduk di Malaysia yang sememangnya amat sibuk dan tidak mempunyai masa untuk menguruskan hal rumah tangga. Hal ini disokong oleh perubahan gaya hidup wanita Malaysia yang kini lebih cenderung untuk bekerja kerana mempunyai pendidikan yang lebih tinggi dan mempunyai kelayakan untuk memenuhi kehendak pasaran. Oleh itu, tugas PRA dilihat sebagai salah satu cabang pekerjaan yang menyumbang kepada peningkatan ekonomi negara di samping memenuhi keperluan permintaan tenaga kerja sumber manusia.

Sebagai contoh, kajian Huang dan Yeoh (2003) mendapati para ibu dan isteri menyerah atau berkongsi tugas dengan PRA bagi menguruskan hal-hal rumah tangga. Keadaan ini timbul kerana wujudnya ketidakseimbangan tugas, yang mana kesemua tugas mengurus hal penjagaan anak-anak dan kerja-kerja rumah dipertanggungjawabkan kepada isteri oleh suami. Hal ini disokong oleh Hilsdon (2006) yang menyatakan bahawa PRA merupakan penyumbang penting kepada kesejahteraan ekonomi keluarga dan secara tidak langsung menyumbang kepada negara. Hakikatnya di sini, apabila tugas utama seorang wanita sebagai ibu dan pengurus rumah tangga tertanggung kerana mempunyai tanggungjawab sebagai pekerja, keperluan untuk mendapatkan PRA tidak dapat dielakkan.

Di samping itu, syarat-syarat yang terkandung dalam Kontrak Pekerjaan Pembantu Rumah Asing (2004) turut mempengaruhi kebergantungan majikan terhadap PRA. Misalnya, PRA mestilah cekap dan setia, membantu melaksanakan tugas rumah tangga dan melaksanakan kerja, PRA mestilah mematuhi segala arahan majikan berkaitan dengan pelaksanaan tugasnya, mestilah bekerja dengan majikannya sahaja dan tidak boleh bekerja dengan majikan lain dan yang terakhir mereka juga dikehendaki sentiasa bersopan santun, menghormati majikan dan keluarganya.

Selain itu, kajian Zalila (2007) mendapati sikap memilih kerja di kalangan rakyat Malaysia turut menjadi salah satu faktor utama keperluan PRA. Apatah lagi, warga tempatan juga tidak berminat mengisi kekosongan kerja-kerja yang dianggap berisiko, kotor, berbahaya dan menawarkan gaji yang rendah. Mereka lebih rela menganggur daripada melakukan kerja berat dalam sektor pembinaan

mahupun perladangan. Manakala kerja sebagai pembantu rumah pula, hanya dipandang sebelah mata kerana dianggap terkongkong, waktu kerja yang panjang dengan gaji yang murah, layanan seperti hamba dan membosankan untuk berada di rumah sepanjang hari.

Dari sudut keperluan, keinginan PRA untuk bekerja dengan majikan di Malaysia adalah tinggi. Mereka memerlukan sumber pendapatan untuk menampung kehidupan seharian. Mereka sanggup melakukan apa sahaja demi mendapatkan wang. Daya saing yang tinggi dan semangat bekerja tanpa mengira penat, bahaya dan kotornya sesuatu pekerjaan, membuatkan warga asing menjadi pilihan majikan di Malaysia. Demikian juga daya saing di kalangan warga asing juga amat tinggi berikutan kemiskinan di negara asal atau desakan hidup yang semakin menghimpit yang membuatkan mereka sanggup melakukan apa sahaja demi mendapatkan pekerjaan di Malaysia.

### **Masalah dan Cabaran**

Setiap keluarga mengimpikan kesejahteraan dan kebahagiaan holistik. Impian ini boleh tercapai sekiranya fungsi dan peranan keluarga terlaksana dalam konteks yang stabil, selamat dan berkesan. Pelaksanaan tugas keluarga menjadi lebih kompleks apabila berdepan dengan pelbagai tuntutan dan cabaran masa kini. Fenomena keluarga dwi-kerja yang semakin kompleks membawa kepada keperluan terhadap tenaga sokongan untuk membantu menjalankan tugas rumah tangga. Pada masa kini, tenaga sokongan diperoleh melalui khidmat penggajian PRA. Namun, impak kehadiran PRA dalam sistem keluarga masih tidak diketahui dengan jelas. Sumbangan positif dan masalah yang mungkin timbul akibat penggajian PRA harus diteliti.

Justeru, pendedahan oleh media berkenaan isu PRA seperti penderaan, penculikan dan kecurian telah menimbulkan kesan psikologi ke atas anak-anak akibat perbezaan budaya dan bahasa serta perhubungan sesama ahli keluarga. Situasi begini memberi impak dari segi didikan awal anak-anak kerana akan terdidik mengikut acuan budaya, bahasa dan akal budi pengasuhnya. Tentunya ini akan memberi kesan ke atas tingkah laku, sahsiah dan akal budi anak-anak apabila meningkat remaja dan dewasa. Kehadiran PRA dalam sesebuah keluarga juga akan mengubah sedikit sebanyak kehidupan seharian keluarga berkenaan seperti komunikasi dan rutin harian dalam keluarga.

Kajian Roberts (2005) yang telah dijalankan di United Kingdom secara umumnya melaporkan bahawa penggajian pembantu rumah mempengaruhi kesejahteraan anak-anak. Anak-anak yang dijaga secara bergilir-gilir oleh PRA, pusat asuhan dan lain-lain pengasuh didapati mempamerkan skor yang lebih rendah dalam ujian pengembangan minda berbanding dengan mereka yang dijaga oleh ibu sendiri. Walau bagaimanapun, anak-anak yang dijaga oleh PRA kurang cenderung dijangkiti penyakit seperti yang sering dialami oleh anak-anak yang dihantar ke pusat asuhan.

Di Malaysia, senario yang dapat dilihat adalah kebanyakan majikan yang ingin menggaji pembantu rumah tidak menilai dan meneliti dengan sebaiknya PRA yang hendak dipohon. Disebabkan hal ini menurut Nazarudin dan Soijah (2004) banyak masalah timbul seperti penderaan, PRA lari dari rumah dan jenayah akibat kecuaiannya semasa proses pemilihan PRA. Selain itu, wanita bekerja lazimnya

berhadapan dengan konflik kerja keluarga termasuk gangguan kesejahteraan psikologi. Mereka yang menggaji PRA telah didapati mengalami stress akibat rasa bersalah kerana meninggalkan anak-anak di bawah jagaan PRA. Memandangkan PRA berasal dari latar belakang sosiobudaya yang berbeza, dikhuatiri juga anak-anak akan dipengaruhi oleh nilai PRA yang tidak selaras dengan nilai keluarga majikan. Hasil tinjauan Huang dan Yeoh (2003) di Malaysia telah menunjukkan bahawa anak-anak yang diasuh oleh PRA boleh terpengaruh dengan budaya PRA seperti cara bercakap dan budi bahasa yang mana jika bercanggah dengan nilai keluarga majikan boleh menyebabkan kerenggangan hubungan antara ibu bapa dengan anak.

Secara umumnya, kehadiran PRA bukan lagi menjadi perkara asing dalam komuniti Malaysia. Populasi mereka yang semakin ketara merunsingkan, sementelah pula media sering melaporkan pelbagai kejadian negatif yang melibatkan pekerja asing. Perjumpaan sosial terutamanya pada hujung minggu dan cuti umum secara berkumpulan di tempat awam seperti pasar malam, pusat membeli-belah, dan taman-taman rekreasi menimbulkan rasa bimbang dan kurang senang di kalangan penduduk tempatan. Tambahan pula, kes-kes jenayah yang melibatkan tenaga kerja asing turut meningkatkan persepsi negatif ke atas golongan ini.

Pelbagai masalah dan cabaran sering dihadapi sama ada di kalangan majikan mahupun pembantu rumah. Di kalangan PRA, masalah yang biasa dihadapi oleh mereka di negara ini ialah gaji yang rendah, tempoh waktu bekerja yang tidak terhad, masalah komunikasi antara mereka dengan majikan, penderaan fizikal dan mental serta lain-lain. Sebagai contoh, kes penderaan PRA di Malaysia khususnya Indonesia, sering mendapat liputan yang meluas oleh media. Antara kes yang pernah mendapat liputan yang meluas oleh media suatu ketika dahulu ialah kes Siti Hajar Sadli<sup>1</sup> yang didera oleh majikannya sehingga dipaksa memakan daging khinzir. Bahkan beliau juga tidak pernah menerima gaji yang telah dijanjikan iaitu sebanyak RM500 selama tiga tahun. Seterusnya ialah kes penderaan yang menimpa Nirmala Bonat<sup>2</sup> yang dipercayai didera teruk oleh majikannya sewaktu bekerja sehingga telah mencetuskan tunjuk perasaan anti-Malaysia di Indonesia. Begitu juga dengan kes penderaan dan pembunuhan Mantik Hani<sup>3</sup> oleh majikannya pada tahun 2009 dan pelbagai lagi kes yang lain.

Bagaimanapun, terdapat segelintir majikan di Malaysia juga telah mengalami pengalaman pahit ketika menggajikan PRA, terutamanya dari Indonesia seperti menjadi mangsa ilmu hitam dan anak-anak majikan yang didera. Misalnya, tangkapan terhadap Susanti Lutfiyah<sup>4</sup> yang didakwa telah mendera anak majikan. Malah, terdapat juga di kalangan majikan yang menghadapi masalah apabila pembantu rumah mereka melarikan diri. Ini berdasarkan statistik Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) pada tahun 2018 terdapat seramai 20,000 PRA melarikan diri daripada rumah majikan. Perkara ini terjadi antaranya disebabkan oleh majikan yang terlalu cerewet, tekanan kehidupan, tekanan kerja, perwatakan majikan

---

<sup>1</sup> Sumber: <http://www.mykhilafah.com/>

<sup>2</sup> Sumber: Utusan Online (Arkib), 02/07/2007

<sup>3</sup> Sumber: Utusan Online (Arkib), 03/12/2009

<sup>4</sup> Sumber: Utusan Online (Arkib), 29/10/2009

yang garang dan suka mengarah, tidak bertimbang rasa dan lain-lain. Begitu juga dengan sikap sesetengah PRA yang tidak tahu mengurus rumah tangga, pelupa, pengotor, suka berbohong, mencuri, mendera ahli keluarga majikan, meninggalkan rumah tanpa kebenaran dan sebagainya. Kedua-dua faktor utama inilah yang menyebabkan hubungan antara majikan dengan pembantu rumah menjadi tegang dan konflik sehingga sebahagiannya berakhir dengan penderaan yang di luar batas kemanusiaan.

Pelbagai masalah juga turut dihadapi oleh majikan terutamanya dengan agensi pembekal pembantu rumah sama ada di Malaysia mahupun di Indonesia. Paling kerap diperkatakan adalah perihal penipuan biodata pembantu rumah. Pembantu rumah yang muda akan ditambah umur, manakala yang berusia pula akan dikurangkan usianya. Begitu juga bentuk fizikal. Gambar pembantu rumah kelihatan muda gara-gara sentuhan digital, tetapi apabila sampai kepada majikannya, penampilan sebenar adalah sebaliknya. Agensi pembekal pembantu rumah ini bukan sahaja memalsukan maklumat, malah cuba menipu majikan dengan memberikan imej baik seperti gambar bertudung. Pemalsuan tentang maklumat bakal pekerja kerap berlaku dan menimbulkan banyak masalah kepada majikan.

Terdapat juga maklumat palsu tentang status perkahwinan yang menyatakan mereka telah bercerai dengan suami, tetapi sebenarnya kedatangan mereka ke negara ini bertujuan untuk mencari suami mereka. Terdapat dalam kalangan mereka juga menghidap pelbagai jenis penyakit seperti lemah jantung, kencing manis dan darah tinggi sedangkan pekerja yang sihat sahaja dibenarkan masuk ke negara ini sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Jabatan Imigresen Malaysia (JIM). Dengan ini, majikan yang terpaksa menanggung kos perubatan mereka yang tinggi.

Terdapat pula pembantu rumah yang sanggup menelefon ke pejabat majikan mereka untuk bertanyakan perkara yang perlu dilakukan lagi setelah sesuatu kerja selesai. Sebenarnya, mereka menunjukkan sikap menentang kerana tidak suka diarahkan untuk bekerja. Apabila ditanya sama ada mereka tahu mencuci atau memasak, mereka mengatakan bahawa mereka tidak tahu dan berlagak bodoh. Malah, apabila disuruh, mereka melawan. Lebih dari itu, terdapat segelintir PRA lari meninggalkan rumah dan anak-anak majikan semata-mata untuk bersama dengan teman lelaki. Sebelum ini, banyak pihak yang bertanggungjawab bahawa pembantu rumah diperlakukan dan dilayan secara tidak baik oleh majikan, sebaliknya kes-kes yang berlaku dengan jelas menggambarkan bahawa majikan juga turut menerima nasib malang akibat daripada penipuan PRA.

Selain itu, bayaran yang dikenakan terhadap kos pengambilan PRA melalui agensi pembekal pembantu rumah dikatakan memakan perbelanjaan antara RM5,000-RM7,000. Jumlah yang terlalu tinggi ini selain membebankan, pihak majikan juga menghadapi cabaran yang mana pembantu rumah yang diambil dikatakan tidak berbaloi dengan bayaran yang dikenakan. Hal ini terjadi apabila terdapat antara PRA yang diambil tidak cekap melakukan kerja-kerja rumah dan tidak dapat berkomunikasi dengan baik. Justeru, terjadilah perkara-perkara yang tidak diinginkan. Namun, kos pengambilan pembantu rumah yang tinggi ini bukanlah disebabkan oleh faktor pembantu rumah mahupun agensi pembekal pembantu rumah. Agensi-agensi ini bukanlah pengimport dalam pemerdagangan manusia,

sebaliknya mereka ialah penyelia fasiliti dengan kadar untung kasar RM650 bagi seorang pembantu rumah warga asing. Realitinya, kos pengambilan dikenakan oleh kerajaan negara pembekal pembantu rumah itu sendiri. Misalnya, perundingan antara kerajaan Malaysia dengan kerajaan Filipina untuk membawa masuk pembantu rumah Islam dari Mindanao dan bukan Islam dari Luzon gagal kerana gaji minimum mereka telah ditetapkan sebanyak RM1,400 sebulan berbanding keadaan sosioekonomi majikan Malaysia yang kebanyakannya mampu membayar gaji RM600 dan RM700 sebulan.

Walaupun kehadiran PRA dikatakan dapat membantu sesebuah keluarga khususnya kaum ibu, namun, kehadiran mereka dalam institusi keluarga dilihat ada membawa impak negatif. Justeru, kesan dan implikasi penggajian PRA perlu dikaji supaya dapat diwujudkan program atau penggubalan dasar tertentu bagi menangani kesan ke atas institusi keluarga, khususnya perkembangan sahsiah dan akal budi anak-anak serta penambahbaikan dasar penggajian pekerja asing di negara ini.

### **Kesimpulan**

Kesimpulannya, dalam situasi dan keadaan sekarang ini, dapat disaksikan bahawa banyak keluarga bergantung kepada PRA untuk menjaga anak-anak di samping melakukan kerja-kerja domestik disebabkan oleh kaum wanita yang menyertai tenaga kerja. Malah, status wanita bekerjaya ini bukanlah kerana semata-mata untuk mengejar kemewahan dan pangkat, tetapi atas faktor 'survival' keluarga itu sendiri. Justeru, kajian sistematik dan menyeluruh ke atas isu PRA masih terhad dan jika ada pun, dokumentasi rasmi untuk rujukan umum sukar dikesan. Persoalannya, sejauh manakah penggajian PRA ini mempengaruhi kedinamikan dan fungsi sesebuah keluarga? Adakah kehadiran PRA mempengaruhi pembangunan anak-anak, hubungan kekeluargaan dan pengurusan keluarga?

### **Rujukan**

- Akta Kerja 1955 Peraturan-Peraturan Kerja (Pekerja Separa Masa). 2010. Diakses dari laman web <https://www.mkma.org/>
- Anne-Marie Hilsdon. 2006. Migration and Human Rights: The Case of Filipino Muslim Women in Sabah, Malaysia. *Womens Studies International Forum*. 29(4):405-416.
- Appendix B. Standard Contract for Domestic Workers in Malaysia. 2004. Diakses dari laman web <https://www.hrw.org>
- Buletin Suku Tahunan BNM. Suku Kedua. 2018. Perkembangan Ekonomi Malaysia. Diakses dari laman web <http://www.bnm.gov.my>
- Isu Penderaan Pembantu Rumah: Siapakah yang Patut Disalahkan? Diakses dari laman web <http://www.mykhilafah.com/>
- Jabatan Imigresen Malaysia. 2018. Statistik Transaksi Perkhidmatan dalam Talian. Diakses dari laman web <https://www.imi.gov.my/>
- Kemelut Amah Indonesia. 29/10/2009. Utusan Online (Arkib). Diakses dari laman web [www.utusan.com.my/](http://www.utusan.com.my/)

Kenneth Roberts. 2005. The Changing Dynamics of Labour Migration in China and Mexico. Diakses dari laman web <https://www.southwestern.edu/>

Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga. 2017. Statistik Wanita Bekerja. Diakses dari laman web <http://www.lppkn.gov.my/>

Marah Nyamuk Kelambu diBakar. 02/07/2007. Utusan Online (Arkib). Diakses dari laman web <http://www.utusan.com.my/>

Nazarudin Zainun dan Soijah Likin. 2004. Watak Pembantu Rumah. 01/06/2004. Utusan Malaysia.

Sebutan Kes Majikan Bunuh Pembantu Rumah. 03/12/2009. Utusan Online (Arkib). Diakses dari laman web <http://www.utusan.com.my/>

Shirlena Huang dan Brenda Yeoh. 2003. The Difference Gender Makes: State Policy and Contract Migrant Workers in Singapore. *Asian and Pacific Migration Journal*. Volume: 12 Issue: 1-2, page(s): 75-97.

Zalila Isa. 2007. Pekerja Asing di Malaysia. Diakses dari laman web <https://www.scribd.com/>

## **BAB 2**

# **PERBANDINGAN PEMBANTU RUMAH ASING DI MALAYSIA**

Normilia Abd Wahid  
Nurul Nadia Abd Aziz

### **Pengenalan**

Sebelum kita membincangkan lebih lanjut tentang pembantu rumah asing (PRA) di Malaysia, kita perlu terlebih dahulu mengetahui mengapa tenaga kerja Indonesia dan Filipina datang bekerja di Malaysia. Malaysia secara geografinya terletak tidak jauh dari negara Indonesia dan Filipina. Ini membolehkan mereka untuk selalu pulang ke negara asal mereka. Keadaan ini pasti berbeza sekiranya mereka bekerja sebagai pembantu rumah di Timur Tengah, Eropah dan Amerika Syarikat. Selain itu, mereka juga memilih untuk bekerja di Malaysia kerana mereka sudah mempunyai kenalan atau saudara mara yang bekerja di Malaysia. Seorang blogger mengatakan yang sesetengah PRA datang bekerja di Malaysia kerana mereka mendapat tawaran bekerja dari Malaysia lebih awal dari tawaran bekerja di negara lain. Memandangkan mereka ingin segera mendapatkan pekerjaan di luar negara, maka mereka bersetuju untuk bekerja di Malaysia.

Antara faktor penarik PRA ke Malaysia ialah keadaan ekonomi di Malaysia yang jauh lebih baik berbanding negara mereka. Nilai mata wang Ringgit Malaysia lebih mahal berbanding nilai mata wang Peso Filipina, Rupiah Indonesia dan Bath Thailand adalah disebabkan oleh keadaan ekonomi Malaysia yang stabil. Pendapatan yang diperoleh dalam Ringgit Malaysia lebih menguntungkan sekiranya ditukar dalam mata wang negara mereka dan membolehkan mereka memperoleh pendapatan lumayan hasil pertukaran mata wang tersebut. Tujuan utama mereka datang bekerja di Malaysia adalah untuk menyara keluarga dan kebanyakan mereka adalah dari golongan bawahan atau golongan miskin.

Selain itu, faktor kelonggaran pengeluaran permit pekerjaan di Malaysia juga turut menjadi penyumbang kepada peningkatan kemasukan PRA ke Malaysia. Selain itu, kawalan perairan dan sempadan Malaysia juga tidak dikawal secara ketat menyebabkan kehadiran PRA secara haram ke Malaysia. Kebanjiran kemasukan mereka dibimbangi oleh rakyat Malaysia kerana boleh menyumbang kepada beberapa isu negatif seperti krisis pekerjaan dalam kalangan penduduk tempatan selain isu keselamatan dan juga kesihatan.

Walaupun PRA yang datang ke Malaysia dari negara rantau yang sama, mereka tetap mempunyai perbezaan watak dan sikap yang ketara. PRA Indonesia, Filipina dan Myanmar mempunyai ciri-ciri yang berbeza dari segi agama, bahasa, budaya dan juga kemahiran yang mereka miliki. Faktor-faktor ini juga memberikan mereka kelebihan berbanding antara satu sama lain. Perbezaan ini menjadi kekuatan bagi mereka kerana majikan yang menggajikan mereka juga mempunyai latar belakang dan gaya hidup yang berbeza kerana masyarakat di Malaysia adalah unik dengan kepelbagaian kaum dan

mengamalkan pelbagai agama dan budaya. Sub-topik berikut akan membincangkan secara terperinci tentang ciri-ciri PRA mengikut negara. Walau bagaimanapun, bab ini hanya menghadkan kupasan ciri-ciri PRA bagi PRA yang berasal dari Indonesia, Filipina dan Myanmar. Kupasan ciri-ciri PRA ini adalah berdasarkan maklumat dari pelbagai sumber ilmiah dan juga pengalaman peribadi penulis.

### **Pembantu rumah Indonesia**

Setakat ini terdapat seramai 189,500 pekerja Indonesia yang berdaftar di Malaysia berkhidmat sebagai amah atau pembantu rumah. Lebih 90 peratus pembantu rumah Indonesia di Malaysia adalah beragama Islam. Lebih 70 peratus daripada mereka datang dari Kepulauan Jawa iaitu Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat. Walau bagaimanapun, dianggarkan terdapat kira-kira 61,000 pembantu rumah Indonesia yang bekerja secara tidak sah di negara ini. Daripada jumlah itu, 11,000 orang tidak mempunyai dokumen sah manakala 50,000 orang bekerja sebagai pembantu rumah separuh masa. Kebanyakan pembantu rumah separuh masa datang ke Malaysia secara sah tetapi tidak mempunyai permit kerja kerana mereka mengikut suami yang bekerja di Malaysia. Permintaan majikan di Malaysia terhadap pembantu rumah Indonesia semakin meningkat. Dianggarkan permintaan majikan terhadap pembantu rumah Indonesia sekitar 5,000 - 6,000 setahun. Gaji minimum yang ditawarkan oleh majikan di Malaysia kepada PRA Indonesia adalah sebanyak RM900 sebulan.

Perkara pertama yang harus difahami oleh majikan yang ingin mengambil rakyat Indonesia sebagai pembantu rumah ialah negara itu mempunyai 280 etnik. Perbezaan etnik ini menyebabkan mereka pada peringkat awal sukar untuk menyesuaikan diri dengan budaya dan persekitaran baru di Malaysia. Kebiasaannya, satu etnik mempunyai dua bahasa. Kebanyakan pembantu rumah Indonesia datang dari daerah Sumatera, Kepulauan Jawa, Lombok dan Nusantara Tenggara Timur (NTT) di mana masing-masing mempunyai cara hidup yang berbeza. Lebih daripada 90 peratus penduduk di NTT pula adalah bukan beragama Islam. Jadi, tidak hairanlah apabila banyak masalah yang timbul antara majikan Malaysia dan pembantu rumah Indonesia kerana adanya perbezaan budaya, agama dan karakter.

Oleh kerana Malaysia menerima masuk pembantu rumah berpendidikan rendah maka ramai rakyat Indonesia bersedia berkhidmat di sini. Ramai PRA dari Indonesia tidak mempunyai latar belakang akademik yang tinggi. Kebanyakan PRA Indonesia berasal dari kawasan pedalaman dan mempunyai taraf pendidikan yang rendah, justeru memerlukan lebih tunjuk ajar daripada majikan. Tugas-tugas fizikal seperti mengemas rumah, menjaga bayi atau kanak-kanak, dan menjaga orang tua yang uzur juga perlu diajar kepada mereka. Ini adalah tugas-tugas rutin yang memerlukan seseorang PRA mahir dalam menguruskannya. Amat penting untuk memberikan latihan dan maklumat awal kepada PRA mengenai tugas-tugas yang bakal dilaksanakan supaya mereka bukan sahaja mempunyai persediaan fizikal dan kemahiran, malah juga persediaan mental supaya mereka merasa gembira untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. Sekiranya PRA ini diberikan latihan yang sewajarnya mereka akan lebih cekap dan lebih berkeyakinan. Antara tugas-tugas PRA yang perlu juga diajar oleh majikan dan sangat mudah difahami oleh PRA Indonesia ialah menu masakan Malaysia. Ini kerana kebanyakan



menu adalah lebih kurang sama seperti di Indonesia seperti makanan ruji bagi rakyat Malaysia dan Indonesia adalah nasi, malah ulam-ulaman, sayur-sayuran dan juga kuih muih tidak banyak perbezaan.

Antara kekangan PRA dari Indonesia ialah dari sudut bahasa. Bahasa yang digunakan adalah bahasa pasar untuk komunikasi harian. Mereka tidak menggunakan Bahasa Inggeris dalam pertuturan harian. Walau bagaimanapun, Bahasa Melayu mempunyai banyak persamaan dengan Bahasa Indonesia dan tidak sukar untuk dipelajari dan mudah difahami. Sikap ingin belajar membuatkan mereka senang diajar, malah mudah dan cepat membiasakan diri dengan Bahasa Melayu. Mereka akan berusaha sedaya upaya untuk mempelajari bahasa Melayu disebabkan oleh kesungguhan mereka untuk mencari rezeki di Malaysia. Kebiasaannya mereka mampu menguasainya bahasa tempatan dalam tempoh 6 – 12 bulan. Kemampuan mereka untuk menguasai bahasa tempatan akan memudahkan mereka untuk memahami bahasa perbualan yang digunakan oleh majikan di Malaysia. Justeru, segala arahan boleh diterima dan dilaksanakan dengan baik oleh PRA Indonesia. Komunikasi amat penting untuk memastikan kedua-dua pihak, PRA dan majikan, boleh menerima mesej yang disampaikan.

Faktor budaya juga menjadi keutamaan majikan Malaysia untuk menggajikan PRA Indonesia. Budaya antara kedua buah negara Malaysia-Indonesia tidak jauh bezanya. Ia termasuklah adab dan budaya saling hormat pada yang lebih tua dan berkuasa. Ini sangat menyenangkan majikan dari Malaysia. Mereka tidak perlu kepada usaha yang lebih untuk mengajar atau memberitahu apa yang boleh atau apa yang tidak boleh. PRA Indonesia menjadi pilihan utama kebanyakan majikan di Malaysia disebabkan oleh sifat rajin, patuh pada arahan dan tidak suka meminta-minta seperti cuti dan ganjaran. Sifat ini amat menyenangkan, malah majikan yang berpengalaman mengambil PRA Indonesia merasakan amat senang untuk menerima kekurangan lain yang ada pada PRA Indonesia. Sifat-sifat mereka yang baik ini mendorong PRA dapat belajar selok belok tugas-tugas PRA dengan cepat. Selain itu, mereka juga dapat menyesuaikan diri dengan cara dan budaya setempat dengan mudah.

Faktor agama juga amat dititik beratkan oleh majikan di Malaysia. Perbezaan agama antara pembantu rumah dan majikan turut menjadi faktor permasalahan yang berlaku apabila ia melibatkan isu halal, pelepasan untuk solat, dan puasa. Dianggarkan 45 peratus majikan di Malaysia yang menggaji pembantu rumah Indonesia terdiri daripada majikan beragama Islam dan 40 peratus berbangsa Cina. Disebabkan ramai pembantu rumah Indonesia beragama Islam dan permintaan daripada majikan bukan Islam di Malaysia juga tinggi, maka kelonggaran diberikan yang mana PRA Indonesia yang beragama Islam boleh bekerja dengan majikan bukan Islam, tetapi majikan bukan Islam perlu mematuhi syarat-syarat tertentu. Memang mudah bila mana terdapat persamaan agama di antara PRA dan majikan. Tuntutan agama dapat dilaksanakan tanpa rasa takut, malah majikan juga akan merasa lebih selamat dan tenang apabila meninggalkan rumah kepada PRA Indonesia yang beragama Islam. Sungguhpun begitu, persamaan agama masih tidak mampu menghalang berlakunya kes-kes yang tidak diinginkan seperti kecurian, penderaan dan lari dari rumah majikan di kalangan PRA Indonesia.

Majikan di Malaysia amat selesa untuk menggajikan PRA dari Indonesia disebabkan oleh persamaan seperti bahasa, budaya dan agama. Meskipun sesetengah majikan kurang bernasib baik

kerana mendapat PRA Indonesia yang berbagai ragam dan karenah, tetapi majikan Malaysia tidak pernah serik untuk terus menggajikan PRA Indonesia. Begitu juga dengan PRA Indonesia. Meskipun ada di kalangan PRA Indonesia yang mengalami pengalaman buruk bersama majikan Malaysia, mereka juga tidak pernah serik untuk terus berkhidmat sebagai PRA di Malaysia. Walaupun terdapat isu sekatan PRA dari Indonesia, warga Indonesia tetap datang ke Malaysia kerana warga Indonesia agak mudah untuk memasuki negara Malaysia tanpa visa selama 30 hari sementara menunggu pihak majikan menguruskan visa kerja mereka.

### **Pembantu Rumah Filipina**

PRA Filipina mempunyai kelebihan yang tersendiri berbanding PRA dari Indonesia dan Myanmar. Rata-rata maklum balas dari majikan yang menggajikan PRA dari Filipina menyatakan bahawa PRA Filipina antara PRA yang boleh dipercayai dan diyakini dari sudut melakukan kerja-kerja rumah yang berat dan juga menjaga bayi. Kerja-kerja yang mereka lakukan lebih tersusun.

Faktor bahasa adalah kelebihan utama PRA Filipina. Mereka mahir berbahasa Inggeris sebagai bahasa utama. Rata-rata PRA dari Filipina mempunyai latar belakang pendidikan yang tinggi sehingga diploma. Mereka juga pernah bekerja sebagai guru dan pegawai negeri. Akan tetapi gaji yang mereka terima atas pekerjaan lama di Filipina jauh lebih rendah berbanding gaji yang ditawarkan sebagai PRA di Malaysia. Mereka merasakan peluang pekerjaan yang baik jika mereka berada di Malaysia. Selain itu, komunikasi di antara majikan dan PRA juga menjadi lebih mudah. Penguasaan Bahasa Inggeris yang baik juga membolehkan PRA menerima dan memahami arahan kerja dengan lebih baik. Majikan merasakan mereka lebih faham keperluan dan kehendak majikan. Oleh sebab itu mereka lebih mendapat permintaan di kalangan golongan atasan.

Kelebihan berbahasa Inggeris membuka ruang kepada PRA untuk bekerja dengan golongan atasan/orang kaya di Malaysia. Bukan setakat gaji dibayar lebih mahal, malah pelbagai kelebihan lain turut dapat dinikmati seperti mengikut majikan bercuti ke luar negara dan ini menyebabkan mereka merasa seronok dan mampu bertahan dalam tempoh jangka masa yang lama dengan majikan yang sama. Bagi mereka, layanan yang diterima sesuai dengan kemahiran dan kelebihan yang mereka miliki. Tambahan lagi, bekerja dengan golongan atasan membolehkan mereka menikmati waktu bekerja yang lebih fleksibel dan juga berada dalam persekitaran yang lebih baik dari sudut tempat tinggal dan makan minum. Terdapat juga antara mereka dibenarkan bersosial bersama kenalan pada hujung minggu.

Orang kaya Melayu atau Cina lebih mengutamakan PRA yang fasih bertutur dalam bahasa Inggeris kerana mereka lebih mudah menyesuaikan diri dengan gaya hidup majikan. Kebanyakan golongan atasan di Malaysia mempunyai gaya hidup yang ada kelas, yang mana lingkungan hubungan sosial mereka adalah di kalangan orang yang berpendidikan tinggi. Malah kebanyakan majikan menggunakan bahasa Inggeris sebagai bahasa utama di rumah mereka. Oleh itu, PRA dari negara Filipina menjadi pilihan utama bagi majikan golongan atasan.

Namun begitu, jika dibandingkan upah gaji yang ditawarkan oleh negara lain jauh lebih tinggi dari jumlah gaji sebagai PRA di Malaysia. Umpamanya PRA Filipina lebih memilih negara lain berbanding Malaysia kerana mereka ditawarkan gaji lebih tinggi iaitu perbezaan gaji sebanyak 40 peratus daripada gaji yang diterima di Malaysia. Peluang mereka lebih baik di negara berkenaan dan kelebihan bahasa menyebabkan mereka lebih berkeyakinan untuk bekerja di negara tersebut. Kerajaan Filipina juga mengambil berat kebajikan mereka dan akan memastikan kebajikan dan keselamatan mereka terjamin.

Walau bagaimanapun, gaji yang ditawarkan kepada PRA Filipina di Malaysia adalah lebih tinggi berbanding PRA dari Indonesia dan Myanmar. Negara Filipina telah menetapkan gaji minimum PRA di Malaysia sekitar RM1200 – RM1500 sebulan. Terdapat juga kelebihan lain yang diutamakan oleh negara Filipina seperti cuti tahunan dan jam bekerja yang fleksibel. Kebanyakan PRA dari Filipina berusia di antara 20 hingga 55 tahun. Mereka merasakan mudah bekerja sebagai PRA kerana kerja yang tidak berat, selain kos-kos ditanggung oleh majikan seperti kos makan minum dan insuran kesihatan.

Terdapat juga segelintir PRA Filipina ini yang menimbulkan isu tidak menyenangkan seperti malas bekerja dan licik kerana banyak memberi alasan. Ini biasanya berlaku kerana mereka merasakan mereka berpengalaman dan mereka betul dalam tindakan. Antara lain kelemahan PRA Filipina berdasarkan pengalaman majikan yang menggajikan mereka ialah budaya dan gaya hidup PRA dari Filipina agak jauh berbeza dengan masyarakat di Malaysia. Sebagai contoh menu makanan mereka tidak bersesuaian dengan selera masyarakat di sini. Mereka juga kebanyakannya tidak mahu mempelajari bahasa tempatan. Mereka lebih selesa dengan bahasa yang mereka sering gunakan seperti Bahasa Inggeris. Tidak seperti PRA dari Indonesia, mereka berkehendak dan bersungguh-sungguh mempelajari bahasa tempatan.

PRA Filipina juga secara majoriti adalah beragama Kristian, atau Katolik. Oleh itu menjadi sesuatu yang janggal bagi majikan Muslim untuk menggajikan mereka kerana mereka mempunyai fahaman yang berbeza dan ini sangat tidak membantu dari sudut keagamaan bila mana mereka mengasuh dan menjaga anak-anak majikan. Majikan juga merasakan PRA Filipina tidak akan selesa dan tidak bebas untuk mengamalkan ajaran agama mereka kerana mereka akan tinggal serumah dengan majikan yang berlainan agama.

Walau bagaimanapun bagi majikan yang bukan Islam ini adalah satu kelebihan kerana mereka tidak perlu menyediakan keperluan makan dan minum yang berbeza mengikut agama, kerana PRA Filipina yang digajikan boleh makan makanan yang tidak halal. Tiada isu pengasingan makanan atau diskriminasi. Tujuan utama menggajikan PRA ialah memudahkan urusan keluarga pihak majikan bukan sahaja dari sudut kerja-kerja fizikal, malah juga penjagaan, pendidikan anak-anak yang ditinggalkan untuk diasuh oleh PRA. Oleh itu, isu agama menjadi keutamaan bagi majikan yang beragama Islam.

## **Pembantu Rumah Myanmar**

Statistik menunjukkan berlakunya peningkatan jumlah PRA dari Myanmar ke Malaysia. Myanmar dikenali sebagai sebuah negara yang kebanyakan rakyatnya hidup susah dan miskin. Disebabkan kemasukan ke negara Malaysia ini mungkin lebih mudah dari sudut urusan birokrasinya, maka penduduk Myanmar berminat mencari pekerjaan di Malaysia. Selain itu kos menggajikan PRA dari Myanmar adalah yang terendah berbanding Indonesia dan Filipina. Ini juga faktor mengapa majikan di Malaysia cenderung memilih PRA dari Myanmar. Ini merupakan kelebihan yang paling ketara di antara ketiga-tiga negara. Malah PRA Myanmar juga mempunyai beberapa persamaan dengan budaya, agama dan juga gaya hidup rakyat Malaysia.

Berdasarkan pengalaman majikan, PRA Myanmar dikatakan mempunyai sikap rajin dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas. Ini kerana matlamat utama mereka adalah untuk mencari duit bagi menyara keluarga di Myanmar. Walau bagaimanapun, isu bahasa tetap menjadi halangan kerana terdapat juga PRA Myanmar yang tidak boleh berbahasa Melayu, apatah lagi berbahasa Inggeris. Namun begitu usaha yang mereka tunjukkan membuktikan mereka boleh menguasainya jika diberikan latihan dan kemahiran yang sepatutnya. Kebanyakan PRA Myanmar yang datang ke Malaysia dengan tidak melalui ejen yang sah, mereka tidak melalui proses latihan sebagai seorang PRA. Mereka bekerja dengan menerima arahan yang diberikan dan juga berdasarkan pengalaman mereka sahaja. Mereka boleh membuat kerja-kerja asas rumah dan juga menjaga bayi, tetapi majikan juga perlu memantau pekerjaan yang mereka buat secara terus pada peringkat awalnya. Ini bagi memastikan mereka boleh menerima dan memahami arahan dengan baik.

Namun begitu, menurut laman sesawang New Straits Times, di Singapura berlakunya peningkatan kes lari rumah oleh PRA Myanmar. Kes PRA Myanmar lari meningkat mungkin disebabkan oleh rasa tidak selesa berada di rumah majikan dengan alasan masalah perbezaan bahasa. Kebanyakan dari mereka juga pada asalnya tidak berniat untuk bekerja sebagai pembantu rumah. Mereka mempunyai kenalan-kenalan dari negara asal mereka yang sudah lama berada di negara ini dan kebanyakan mereka bekerja di pelbagai sektor. Oleh itu peluang mereka lebih luas dari sudut pekerjaan. Kenalan mereka ini akan mempengaruhi dan membantu mereka mendapatkan pekerjaan lain. Malah mereka lebih berani membuat keputusan dan tindakan lari dari rumah majikan kerana mereka yakin ada pihak yang akan membantu mereka jika mereka dalam kesusahan.

## **Kesimpulan**

Setiap perbezaan yang ada di antara PRA dan majikan bukanlah penghalang utama ketidakfahaman dan juga timbulnya konflik antara dua pihak. Namun sikap kedua-dua pihak majikan dan PRA itu sendiri yang menjadi punca timbulnya masalah seperti PRA lari dari rumah majikan, penderaan, malas bekerja, malah ada yang sanggup mencuri barang-barang di dalam rumah majikan. PRA perlu sedar tujuan asal mereka datang ke Malaysia untuk mendapatkan pekerjaan. Jika mereka bersungguh-sungguh dan sedar tujuan asal mereka, mereka akan lebih fokus dan berusaha memberikan

perkhidmatan yang terbaik. Sebaliknya, majikan juga perlulah lebih bertolak ansur dengan kekurangan PRA yang mereka gajikan dan tidak menjadikan PRA sebagai hamba. Sifat kemanusiaan amat penting untuk mencapai keharmonian.

Bakal majikan mempunyai pilihan untuk menggajikan PRA dari negara yang mereka inginkan berdasarkan kriteria-kriteria yang diperlukan. Mereka perlu mengikut saluran yang sah dan prosedur yang telah ditetapkan bagi mengurangkan risiko mendapat PRA yang tersasar dari kehendak dan keperluan mereka. Begitu juga bagi negara pembekal, mereka perlu memastikan bekalan PRA yang disalurkan ke negara yang memerlukan perlu melalui proses yang sepatutnya supaya PRA yang dibekalkan adalah yang berkualiti seiring kos yang telah dikeluarkan oleh pihak majikan. Isu kebajikan, keselamatan dan perlindungan sama ada PRA ataupun bakal majikan perlu menjadi keutamaan bagi kedua-dua buah negara.

### **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.
- Nazarudin Zainun dan Soijah Likin. 2004. Watak Pembantu Rumah. 01/06/2004. Utusan Malaysia.
- Sharena Hanis Suhaimi, 2017. Kedatangan Buruh Asing ke Malaysia. DO.10.13140/RG.2.2.33485.84966
- Zalila Isa. 2007. Pekerja Asing di Malaysia. Diakses dari laman web <https://www.scribd.com/>

# **BAB 3**

## **UNDANG-UNDANG DAN ISU-ISU KONTEMPORARI MENGENAI PEMBANTU RUMAH ASING**

Mohd Rozaimy Ridzuan  
Noor Amira Syazwani Abd Rahman

### **Pendahuluan**

Pertumbuhan ekonomi yang mampan secara relatifnya di Malaysia menyumbang kepada peningkatan permintaan yang menggalakkan terhadap khidmat pekerja asing, terutamanya dalam sektor perladangan, pembuatan dan pembantu rumah. Kebanyakan pekerja asing ini berasal dari beberapa buah negara ASEAN seperti Indonesia, Filipina, Thailand, Myanmar, Kemboja dan lain-lain. Pekerja yang berasal dari Indonesia merupakan pekerja yang majoritinya terlibat dalam sektor pembinaan, perladangan dan pembantu rumah dan kehadiran mereka ke Malaysia semakin meningkat saban tahun. Disebabkan oleh kepesatan pembangunan ekonomi dan kenaikan sara hidup yang tinggi di Malaysia, ramai wanita keluar bekerja mencari rezeki untuk memperkukuhkan ekonomi keluarga. Natiujahnya, kerja-kerja menguruskan rumah yang dahulunya dilakukan oleh golongan hawa telah diserahkan kepada pembantu rumah asing (PRA) (Fatimah Saad, 2000). Pada masa kini, hanya enam sektor pekerjaan yang dibenarkan untuk mengambil pekerja asing iaitu lima sektor formal merangkumi sektor pembinaan, perkilangan, perkhidmatan, perladangan dan pertanian. Manakala satu sektor informal iaitu sektor pembantu rumah. Tempoh penggajian yang dibenarkan adalah 5 tahun + 5 tahun bagi 5 sektor formal. Manakala bagi sektor informal iaitu PRA tiada had tempoh penggajian yang ditetapkan.

### **Isu-Isu Perundangan Mengenai Pembantu Rumah Asing**

#### ***Kelemahan Akta Pekerja 1955.***

Akta Kerja 1955 merupakan akta yang digubal dan telah dipinda hampir keseluruhannya pada tahun 1988. Akta ini meliputi peruntukan hak-hak pekerja yang bertujuan melindungi pekerja dari dieksploitasi oleh majikan. Selain itu, akta ini menggariskan faedah-faedah minimum yang perlu diberikan kepada pekerja. Secara umumnya, kebanyakan pekerja asing dilindungi oleh Akta Kerja 1955. Walau bagaimanapun, akta ini tidak merangkumi PRA. Hal ini memberi ruang kepada majikan untuk mengeksploitasi PRA. Akta Kerja 1955 yang pada dasarnya melindungi hak pembantu rumah, tidak mengiktiraf mereka sebagai pekerja, sebaliknya, mendefinisikan mereka sebagai amah. Manakala tempat kerja mereka dilihat sebagai domain persendirian, yang tidak tertakluk kepada pengawasan awam untuk memastikan hak buruh dan hak asasi pembantu rumah dilindungi. Akibatnya, ramai majikan merasakan mereka boleh melakukan sesuka hati sehingga kadang kala berakhir dengan kejadian tragis dan penderaan (Roos Niza, 2018).

Menurut Laporan Hak Asasi Manusia Malaysia (2016), undang-undang memperuntukkan perlindungan bagi pekerja PRA hanya berkaitan tentang gaji dan penamatan kontrak. Mereka terkecuali daripada peruntukan yang menetapkan satu hari cuti dalam seminggu, bekerja lapan jam sehari dan 48 jam seminggu. Menurut Nora Jaswa (2017), berbeza dengan Malaysia, sekurang-kurangnya Hong Kong menetapkan hari cuti bagi PRA adalah pada setiap hari Ahad. Manakala, undang-undang mengenai pampasan pekerja meliputi kedua-dua pekerja tempatan dan asing tetapi tidak memberikan perlindungan kepada PRA. Selain itu, gaji minimum tidak terpakai kepada PRA. Suruhanjaya mengesyorkan bahawa Malaysia mengesahkan peruntukan untuk melindungi hak pembantu rumah warga asing, dan meratifikasi Konvensyen Pertubuhan Buruh Antarabangsa No 189 mengenai pekerjaan yang sewajarnya untuk pembantu rumah (SUHAKAM, 2013). Di Malaysia, gaji minimum meliputi pekerja dalam semua sektor ekonomi di seluruh negara, kecuali perkhidmatan domestik seperti pembantu rumah, tukang kebun dan sebagainya (Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia, 2012).

### ***Tiada Kesatuan Sekerja yang Khusus***

Kesatuan Sekerja (*Trade Union*) adalah sebuah organisasi yang diwujudkan pekerja secara kolektif agar dapat mencapai matlamat yang sama seperti melindungi hak-hak pekerja, meningkatkan standard keselamatan, dan memperoleh upah dan suasana kerja yang lebih baik seperti cuti, gaji, bonus dan sebagainya. Semua perkara yang dinyatakan tadi dilakukan secara perundingan antara pekerja dan majikan. Maksudnya, kelompok yang memihak kepada para pekerja (Kesatuan Sekerja) akan berunding mengenai perjanjian-perjanjian kerja buruh dengan majikan. Namun, di Malaysia, tidak ada Kesatuan Sekerja khusus untuk pembantu rumah warga asing (SUHAKAM, 2012). Hal ini menyukarkan PRA di Malaysia untuk mempertahankan hak-hak mereka sebagai pekerja yang turut menyumbang kepada ekonomi negara. Setidak-tidaknya, penindasan oleh majikan terhadap PRA dapat dikurangkan sekiranya PRA ini diwakili oleh Kesatuan Sekerja yang khusus.

### ***Tiada Undang-Undang Yang Khusus untuk Pembantu Rumah Asing***

Undang-undang di Malaysia tidak merangkumi pembantu-pembantu rumah. Selain itu, di Indonesia juga, masih belum ada undang-undang yang khusus melindungi pekerja-pekerja migran. Kedua-dua negara harus memperbaiki undang-undang kerja dan mengawasi ketat agensi-agensi buruh. Layanan buruk dan eksploitasi yang dilakukan oleh majikan kepada PRA berlaku kerana kurangnya perlindungan undang-undang yang diberikan kepada PRA di Malaysia. Mangsa yang membebaskan diri daripada penderaan dan eksploitasi dengan cara melarikan diri daripada majikan pula terpaksa berdepan hukuman pihak berkuasa di bawah Akta Imigresen kerana status mereka menjadi pekerja haram. Dilema yang dihadapi ini menyebabkan kes penderaan pembantu rumah warga asing masih berterusan dan mangsa tidak sanggup membuat laporan kerana status dirinya. Walaupun terdapat

banyak peruntukan undang-undang yang sedia ada bagi mengawal perbuatan dera, namun, masalah kes dera pembantu rumah masih menular sejak akhir-akhir ini.

Begitu juga berkaitan dengan isu insurans. Mulai 1 Januari 2011, majikan juga dikehendaki untuk menginsuranskan pekerja asing di bawah Skim Perlindungan Insurans Kesihatan Pekerja Asing (SPIKPA) dan perkara ini diletakkan di bawah bidang kuasa Kementerian Kesihatan Malaysia. Majikan perlu mendapatkan skim insurans itu melalui syarikat panel yang telah dilantik oleh Menteri Kesihatan. Majikan yang memohon Visa dengan Rujukan (VDR) dikehendaki untuk melampirkan polisi asal SPIKPA semasa melakukan permohonan kepada Jabatan Imigresen Malaysia untuk pengambilan pekerja asing. Walau bagaimanapun, majikan yang mengambil pekerja asing untuk sektor perladangan dan pembantu rumah adalah dikecualikan daripada kewajipan menginsuranskan pekerja asing (Mohamad Fauzi Sukimi dan Muhd Ridhwan Sarifin, 2014).

### ***Tiada Perlindungan Caruman Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) dan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) Untuk Pembantu Rumah Asing***

Bagi isu pembantu rumah warga asing yang kebanyakannya ialah wanita, mereka tidak didefinisikan sebagai pekerja. Oleh itu, mereka tidak dapat menerima faedah daripada Akta Kumpulan Wang Simpanan Pekerja 1991 dan Akta Keselamatan Sosial Pekerja 1969 (Fadilla Shaharom dan Mahamatyuding Samah, 2017 & MIDA, 2014).

### ***Lain-lain Isu Perundangan Melibatkan Pembantu Rumah Asing***

Portal Jabatan Imigresen Malaysia menerangkan bahawa majikan Muslim perlu melantik atau menggajikan PRA yang beragama Islam. Selain itu, Perkara 4 di dalam Portal tersebut juga menerangkan mengenai perkara tambahan yang perlu dituruti oleh majikan sekiranya ingin mengambil pekerja asing. Antara perkara tambahan yang disebutkan ialah majikan perlu memastikan bahawa PRA tersebut hanya melakukan kerja-kerja di rumah sahaja (tidak termasuk mencuci kereta majikan), bilik penginapan yang disediakan kepada PRA perlulah dilengkapi dengan kemudahan asas, dan mereka juga perlu diberikan makanan yang berkhasiat dan rehat yang mencukupi, diberikan ruang untuk solat 5 waktu dan berpuasa di bulan Ramadan dan banyak lagi. Persoalannya, adakah pihak jabatan imigresen dan badan-badan kerajaan yang lain memantau pelaksanaan garis panduan oleh majikan? Sekiranya ada, berapa kerapkah pemantauan tersebut dilakukan?

### ***Projek Perintis “House Keeper”***

Lambakan pekerja asing di Malaysia semakin membimbangkan banyak pihak. Banyak pekerja asing yang datang ke Malaysia disebabkan beberapa faktor dan antaranya termasuklah kesempitan hidup yang dialami di negara mereka. Bukan itu sahaja, rakyat Malaysia juga tidak memilih untuk bekerja di sektor pekerjaan yang dikatakan sebagai kotor, bahaya dan menyukarkan. Tanpa pilihan,



Malaysia terpaksa mengimport pekerja asing yang sanggup bekerja di Malaysia bagi mengisi kelompongan pekerjaan tersebut. Rakyat Malaysia tidak seharusnya berlapang dada dan terus membenarkan lambakan pekerja asing datang bekerja di negara Malaysia kerana perkara ini bukan sahaja membawa kepada masalah kebocoran wang keluar ke negara, malah ianya juga akan membawa kepada masalah-masalah sosial.

Atas inisiatif mengurangkan pekerja asing di Malaysia, kerajaan Malaysia di bawah Kementerian Sumber Manusia memperkenalkan satu program yang dikenali sebagai Projek Perintis “House Keeper” (Buletin KSM, 2016). Program ini memberi peluang pekerjaan kepada rakyat Malaysia yang sedang mencari pekerjaan mahupun yang ingin menambahkan pendapatan tanpa mengira latar belakang pendidikan, kelayakan dan kelulusan yang tinggi. Antara objektif program ini adalah untuk mengurangkan kebergantungan terhadap PRA, mewujudkan peluang pekerjaan kepada rakyat Malaysia untuk menambahkan pendapatan, dan juga menawarkan peluang perniagaan dalam bidang perkhidmatan domestik tempatan.

Selain itu, rakyat Malaysia yang ingin menyertai program ini akan menerima pelbagai faedah yang dijanjikan oleh kerajaan, antaranya termasuklah dilindungi di bawah Akta Kerja 1955, mendapat cuti rehat, cuti sakit, cuti perayaan, cuti bersalin, kerja lebih masa, memperolehi waktu kerja anjal, sepenuh masa / separuh masa, pengangkutan dari rumah ke tempat kerja disediakan (pergi-balik), mendapat Caruman Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), serta Caruman Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) sebagai perlindungan keselamatan. Mereka juga turut menikmati kadar upah minimum RM 6.00 setiap jam bekerja (melempi gaji minimum >RM1000), dan pakaian seragam / uniform disediakan. Bagi rakyat Malaysia yang ingin menyertai program ini, tiada syarat khas bagi kelayakan akademik. Sebaliknya, calon yang ingin menyertai program ini perlu memiliki kemahiran asas mengemas rumah dan kerja pembersihan yang minimum. Lokasi permulaan pelaksanaan Projek Perintis ‘House Keeper’ melibatkan Negeri Selangor dan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur berdasarkan permintaan tinggi daripada majikan yang menggajikan PRA berbanding negeri-negeri lain.

### **Kesimpulannya**

Malaysia seharusnya mempunyai undang-undang khas bagi melindungi PRA daripada sebarang bentuk eksploitasi dan keganasan. Menurut pengerusi *Bar Council’s Migrants, Refugees and Immigration Committee* M. Ramachelvam, adalah amat penting untuk mewujudkan undang-undang untuk melindungi PRA kerana Akta Kerja yang sedia ada tidak mengambil kira pembantu rumah. Sepatutnya, akta ini perlu juga melindungi pembantu rumah termasuklah dari segi jumlah waktu bekerja, waktu rehat, hari rehat, cuti tahunan, cuti sakit dan sebagainya.

Walau bagaimanapun, bermula dari tahun 2010, kumpulan PRA dan majikan yang baru, wajib menghadiri kursus separuh hari untuk mengetahui tentang tanggungjawab masing-masing. Majikan dan pembantu asing dikehendaki menghadiri kursus yang bertujuan untuk mengurangkan kes-kes penderaan

terhadap PRA. Jabatan Tenaga Kerja akan menetapkan satu hari setiap bulan untuk kursus yang dianjurkan di kawasan terpilih (Hairuddin, Sharifah Fauhah, dan Nor Azlina, 2016). PRA ialah golongan pekerja yang penting buat negara Malaysia. Kehadiran mereka di sini dapat membantu rakyat Malaysia untuk terus menjana pendapatan isi rumah mahupun negara. Sekiranya kebajikan mereka dijaga rapi oleh majikan, sudah pasti mereka akan memberikan perkhidmatan yang terbaik buat majikan mereka. Namun, sebagai rakyat Malaysia yang bertanggungjawab, usaha untuk mengurangkan jumlah pekerja asing perlu ditangani bersama-sama dengan mengisi pekerjaan yang dahulunya dipelopori oleh warga asing.

## **Rujukan**

- Buletin KSM (2016). Projek Perintis Housekeeper Anjuran Kementerian Sumber Manusia. Diakses pada 02/05/2019 dari <http://www.mohr.my/>
- Fadilla Shaharom dan Mahamatayuding Samah (2017). Ratifikasi Cedaw Di Malaysia: Kesan Menurut Undang-Undang Dan Hukum Syarak. *Journal of Shariah Law Research*, 2(2), 207-234.
- Fatimah Saad (2000). Kajian Kesan Pendatang Asing ke atas Penduduk Tempatan 'Satu Tinjauan di Mukim Setapak dan Ulu Kelang'. Diakses pada 02/05/2019 dari <http://familyrepository.lppkn.gov.my/>
- Hairuddin, M. L., Sharifah Fauhah, S. A. dan & Azlina, M. N. (2016). The Malaysian Government's Actions in Improving and Protecting the Rights of Foreign Workers in Peninsular Malaysia, *Journal of Governance & Development*, 12(2), 195- 209.
- Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia (2012). Laporan Tahunan 2012: Memartabatkan Pentadbiran Perburuhan Negara. Diakses pada 02/05/2019 dari <http://jtksm.mohr.gov.my/>
- Laporan Hak Asasi Manusia Malaysia (2016). Ringkasan Eksekutif. Diakses pada 02/05/2019 dari <https://my.usembassy.gov/>
- Mohamad Fauzi Sukimi dan Muhd Ridhwan Sarifin (2014). Negara, Undang-Undang dan Tenaga Kerja Asing: Antara Ideal dan Realiti di Malaysia. *Malaysian Journal of Society and Space*, 10(1), 101-109.
- MIDA (2014). Malaysia: Kos Menjalankan Perniagaan. Diakses pada 02/05/2019 dari <http://www.mida.gov.my/>
- Nora Jaswa (2017). Perlindungan Undang-Undang Boleh Elak Orang Gaji Lari, Kata Teganita. Diakses pada 02/05/2019 dari <https://www.freemalaysiatoday.com/>
- Roos Niza, M. S. (2018). Undang-Undang Melindungi Pembantu Rumah Tidak Mencukupi? Diakses pada 02/05/2019 dari [www.utusan.com.my](http://www.utusan.com.my)
- SUHAKAM (2013). 2012 Laporan Tahunan. Diakses pada 02/05/2019 dari <http://www.suhakam.org.my/>
- The Star Online (2017). Ministry: There are Rules to Employing Foreign Maids. Diakses pada 02/05/2019 dari <https://www.thestar.com.my/>

## **BAB 4**

# **ISU-ISU PEMBANTU RUMAH ASING DI MALAYSIA**

Normilia Abd Wahid

### **Pendahuluan**

Penggunaan pembantu rumah asing (PRA) sudah menjadi keperluan dan cara hidup rakyat Malaysia. Walau bagaimanapun, statistik PRA di Malaysia menunjukkan pengurangan dari tahun ke tahun bermula dari tahun 2015 sehingga Februari 2018. Pengurangan kadar kemasukan PRA yang sah ke Malaysia semakin berkurangan apabila negara pembekal seperti Indonesia dan Kemboja bertindak secara drastik menghentikan bekalan PRA ke Malaysia kesan daripada kes penderaan, eksploitasi dan kes kegagalan majikan membayar gaji PRA.

Selain isu sekatan bekalan PRA, sikap ejen dari negara pembekal terbabit yang ingin mengaut keuntungan yang tinggi menyebabkan majikan terbeban. Malah disebabkan ketamakan ejen dari negara pembekal telah menyebabkan peningkatan jumlah PRA yang dibawa masuk ke dalam negara secara tidak sah. Statistik juga menunjukkan kebanyakan PRA adalah tidak terlatih. Ini menyusahkan pihak majikan untuk melatih PRA melakukan kerja-kerja rumah dan menggunakan peralatan elektrik. Selain itu, proses penyesuaian diri majikan dengan PRA juga turut mengambil masa yang panjang apabila masalah bahasa menjadi penghalang. Komunikasi yang tidak berkesan akan menjejaskan hubungan di antara majikan dan PRA.

### **Kos Pengambilan Pembantu Rumah Asing yang Tinggi**

Kerajaan sentiasa memberikan komitmen dalam usaha membantu pihak majikan dalam isu kos pengambilan PRA. Amat penting untuk memastikan isu-isu berkaitan kos pengambilan PRA sentiasa pada kadar mampu dan tidak membebankan para majikan kerana keperluan PRA memberi impak yang besar kepada pertumbuhan produktiviti negara, di samping pembangunan masyarakat yang seimbang. Pada tahun 2017, pihak majikan perlu membayar kos kepada ejen yang berdaftar sama ada di Malaysia ataupun negara asal pembantu rumah. Kos ini termasuklah kos sebulan gaji ke depan yang perlu ditanggung terlebih dahulu oleh majikan. Namun begitu, kos yang dikeluarkan tidak menjamin sepenuhnya daripada isu PRA lari dari rumah majikan. Majikan juga tetap berisiko menerima PRA yang tidak terlatih di samping isu-isu keselamatan isi rumah.

Dalam Belanjawan 2017, kerajaan Malaysia telah memainkan peranan dalam usaha mengurangkan bebanan kos kepada majikan bagi pengambilan PRA iaitu dengan memperkenalkan sistem pengambilan PRA secara atas talian yang diberi nama Sistem Maid Online (SMO). Pengambilan PRA secara langsung dari sembilan negara sumber iaitu Indonesia, Thailand, Filipina, Kemboja, India, Sri Lanka, Nepal, Laos dan Vietnam tanpa melalui ejen ini telah menyebabkan kos menjadi ¼ lebih

murah. Sebelum ini secara purata majikan perlu mengeluarkan sejumlah RM18,000 bagi menampung kos pengambilan PRA. Penjimatan sebanyak 90% kepada majikan dengan bayaran permulaan sebanyak RM1,635 telah memberi harapan baru kepada para majikan malah turut memberi jaminan hak dan perlindungan kepada pembantu rumah terabit. Namun begitu, kos sebanyak RM1,635 ialah kos pengambilan tetapi tidak termasuk belanja penerbangan, pasport dan kos lain yang berkaitan. Proses permohonan atas talian terdiri daripada sembilan proses iaitu pendaftaran dalam talian oleh majikan, log masuk dan pendaftaran pembantu rumah asing, saringan kesihatan, muat naik dokumen, semakan, kelulusan, notifikasi keputusan, bayaran dan cetakan pelekat permit lawatan (kerja sementara).

Pada dasarnya, ia hanya memerlukan sepuluh hari untuk keseluruhan proses pengambilan PRA secara atas talian. Pihak majikan masih perlu mematuhi sembilan tatacara yang telah ditetapkan oleh pihak imigresen untuk permohonan atas talian. Dengan inisiatif pihak kerajaan melalui permohonan pengambilan PRA atas talian atau secara terus oleh majikan tanpa menggunakan ejen membolehkan para majikan menguruskan sendiri hal pengambilan PRA dan ianya boleh dilakukan dengan pantas. Majoriti pengguna pertama majikan yang menggunakan SMO ini berpuas hati berbanding dengan sistem pengambilan PRA secara atas talian berbanding kaedah terdahulu. Sistem ini ternyata memberikan manfaat besar kepada para majikan terutama dari sudut tempoh masa yang jauh lebih singkat dan kos yang lebih murah.

### **Manipulasi Maklumat PRA oleh Ejen dari Negara Pembekal**

Ejen yang membekalkan PRA boleh memanipulasi maklumat PRA kepada bakal majikan. Ini berlaku kerana ketamakan ejen dari negara pembekal untuk mengaut keuntungan berganda. Walaupun majikan boleh menggunakan sistem secara atas talian untuk pengambilan PRA, namun, majikan masih berisiko ditipu. Antara maklumat yang sering dimanipulasi oleh ejen ialah maklumat peribadi seperti umur dan juga gambar PRA, malah PRA juga tidak menjalani saringan ujian kesihatan. Seperti yang dimaklumi umum, PRA yang dibawa masuk mestilah menjalani saringan kesihatan terlebih dahulu. Hanya pekerja yang sihat sahaja akan dibenarkan untuk bekerja dan seterusnya mendapatkan permit pekerjaan yang sah. Sebaik tiba di Malaysia, tahap kesihatan mereka sekali lagi akan disaring bagi memastikan setiap pekerja yang dibawa masuk bebas daripada penyakit berbahaya dan juga penyakit mental. Ini dapat mencegah daripada penularan penyakit berjangkit.

Kesan lain adalah apabila maklumat dimanipulasi oleh ejen, pelbagai masalah boleh berlaku di dalam negara. Sebagai contoh, terdapat kemungkinan PRA yang dibekalkan ke Malaysia ialah seorang pencuri atau penjenayah yang dimanipulasikan latar belakangnya. Ini memberi kesan kepada masalah sosial malah membahayakan keluarga majikan. PRA yang mempunyai rekod jenayah lampau berkemungkinan untuk melakukan jenayah di Malaysia seperti kes kecurian barang milik majikan dan penderaan ke atas anak-anak majikan. Ini terbukti apabila terdapat kes penderaan ke atas bayi berusia empat bulan yang telah dilakukan oleh PRA bernama Yuliana yang kini telah didakwa di bawah Seksyen 307 Kanun Keseksaan yang memperuntukkan hukuman penjara sehingga 20 tahun.

Selain itu, pihak majikan merasakan PRA yang dibekalkan tidak menepati jangkaannya dan tidak setimpal dengan harga yang dibayar. Ini boleh menyebabkan kemarahan dan ketidakpuasan hati di kalangan majikan. Terdapat kes yang berlaku di Malaysia melibatkan PRA yang dibekalkan tidak terlatih, malah perlu mengambil masa untuk menyesuaikan diri disebabkan masalah komunikasi. PRA ini sekadar datang ke Malaysia untuk mendapatkan gaji dengan singkat. Selain itu, terdapat juga kes PRA melarikan diri dari rumah majikan disebabkan oleh tekanan yang diberikan oleh majikan. Statistik menunjukkan seorang daripada setiap 20 orang PRA melarikan diri daripada majikan mereka di negara ini. Ia bukanlah jumlah yang kecil apabila mengambil kira jumlah pembantu rumah yang berdaftar dengan agensi pekerjaan di negara ini. Sehingga kini, terdapat lebih 250,000 orang PRA berdaftar di Malaysia. Itu bermakna, sekiranya mengambilkira nisbah seorang daripada setiap 20 orang PRA melarikan diri daripada majikan, maka sebanyak 1,250 kes PRA melarikan diri telah berlaku di Malaysia. Ia merupakan kebimbangan serius di kalangan para majikan. Namun, isu PRA lari bukan disebabkan tekanan oleh pihak majikan semata-mata, mereka juga lari disebabkan mengikut kenalan PRA yang telah berada di Malaysia yang menawarkan dan menjanjikan kehidupan yang lebih baik. Ini pada dasarnya, merugikan pihak majikan kerana mereka telah mengeluarkan sejumlah wang yang banyak bagi menampung kos yang diperlukan.

### **Keselamatan dan Kebajikan Pembantu Rumah Asing**

Berbalik kepada isu keselamatan dan perlindungan PRA di Malaysia, terdapat banyak kes penderaan PRA oleh majikan yang mendapat liputan meluas sehingga pihak negara pembekal terutamanya Indonesia menyekat bekalan PRA ke negara ini. Antara kes yang mendapat liputan dan perhatian negara ialah, Allahyarham Adelina Lisao berusia 21 tahun, yang telah didera dengan kejam oleh majikannya. Selain Adelina Lisao<sup>5</sup> terdapat beberapa kes tragis yang mana ada antara mangsa pernah dirogol dan didera dengan pelbagai seksaan yang sangat tidak wajar dilakukan. Antaranya kes Nirmala Bonat<sup>6</sup>, Siti Hajar Sadli<sup>7</sup>, Mantik Hani<sup>8</sup>, Sulastri dan Suyanti Sutrisno<sup>9</sup>. Negara pembekal memandang serius isu seperti ini dan situasi ini menghidupkan kembali perbincangan tentang keperluan mengukuhkan perlindungan untuk pekerja asing. Namun begitu, secara relatifnya kes penderaan PRA di Malaysia menunjukkan kadar peratusan yang sangat rendah. Ini bermaksud pihak kerajaan Malaysia mengambil peduli terhadap kebajikan pembantu-pembantu rumah dari Indonesia di Malaysia.

Apabila negara pembekal Indonesia bertindak menghentikan secara drastik bekalan PRA ke Malaysia, ia telah memberikan kesan yang amat besar kepada majikan di Malaysia. Dengan kekurangan bekalan PRA, ia memberikan kesan negatif kepada majikan khususnya, dan kepada negara amnya kerana produktiviti kerja akan menurun dan memberi impak kepada sosio-ekonomi Malaysia. Pihak

---

<sup>5</sup> Sumber: <https://www.bharian.com.my/> (12/02/2018)

<sup>6</sup> Sumber: Utusan Online (Arkib), 02/07/2007

<sup>7</sup> Sumber: <http://www.mykhilafah.com/>

<sup>8</sup> Sumber: <https://www.mstar.com.my/> (27/10/2009)

<sup>9</sup> Sumber: <https://www.arah.com/> (24/12/2016)

kerajaan Malaysia pada ketika itu telah beberapa kali mengadakan rundingan bersama negara pembekal supaya kes-kes yang berlaku akan diberikan keadilan yang sewajarnya. Namun, rundingan tersebut gagal untuk membatalkan keputusan negara pembekal untuk menghentikan bekalan PRA ke Malaysia.

Majikan yang benar-benar memerlukan PRA sangat terkesan apabila kerajaan Indonesia bertindak menghentikan secara drastik bekalan PRA ke Malaysia. Solusinya, pihak kerajaan telah mengambil inisiatif dengan cara membenarkan pengambilan PRA secara terus tanpa melibatkan ejen yang mana inisiatif ini bukan sahaja menjimatkan kos malah majikan berpeluang memilih dan mencari sendiri PRA. Namun, inisiatif tersebut telah mendorong sikap tidak amanah dan tidak bertanggungjawab oleh pihak majikan yang akhirnya mengakibatkan aktiviti pemerdagangan manusia. Melalui ejen-ejen haram ini, mereka akan mendapatkan bekalan PRA melalui cara penipuan dan paksaan. Mereka perlu bertanggungjawab sepenuhnya dalam memastikan segala urusan mengikut peraturan yang ditetapkan oleh pihak Imigresen Malaysia. Kemasukan PRA secara tidak sah pula mendorong pertambahan pendatang asing tanpa izin (PATI) di negara ini yang boleh mengancam keselamatan negara. Majikan yang tidak bertanggungjawab mengambil PRA melalui saluran yang tidak sah atau melalui sindiket boleh menyebabkan masalah sosial dalam negara. Tanpa sebarang saringan kesihatan mahupun tapisan keselamatan, ia boleh menyebabkan penularan penyakit dan peningkatan kes jenayah di Malaysia.

### **Isu Kenaikan Gaji Pembantu Rumah Asing oleh Negara Pembekal Indonesia**

Rentetan dari beberapa kes penderaan PRA Indonesia di Malaysia, pihak negara pembekal Indonesia telah mengemukakan cadangan pada tahun 2015 untuk menaikkan kadar gaji pembantu rumah yang bekerja di Malaysia. Cadangan kepada Kementerian Sumber Manusia Malaysia supaya gaji bulanan pembantu rumah Indonesia dinaikkan daripada RM800 (USD\$250) kepada RM1,200 (USD\$375). Kenaikan gaji ini menurut mereka adalah adil sebagai usaha kerajaan Indonesia memastikan perlindungan bagi PRA, termasuk melindungi hak dan keselamatan mereka, dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kualiti hidup PRA dari negara itu.

Sementara itu, reaksi majikan dari Malaysia merasakan kenaikan ini amat membebankan mereka. Malah Persatuan Majikan Amah Malaysia (MAMA) mempertikaikan tindakan Indonesia yang cuba menetapkan kadar gaji PRA kerana menganggap kadar itu terlalu tinggi dan tidak setaraf dengan status pekerja yang tidak terlatih. Hakikatnya, kebanyakan PRA sememangnya tidak terlatih. Justeru, para majikan perlu mengambil masa yang lama untuk melatih PRA bagi membolehkan mereka menyesuaikan diri di rumah majikan. Perkara asas seperti penggunaan peralatan elektrik juga perlu diajar dan dilatih sendiri oleh para majikan. Selain itu, turut menjadi kebimbangan apabila PRA yang tidak dilatih ini ditinggalkan di rumah bersama-sama dengan anak-anak majikan. Kebimbangan ini telah mendorong majikan memasang kamera litar tertutup di dalam rumah mereka dan tindakan ini pastinya meningkatkan lebih banyak kos. Kamera litar tertutup dipasang sebagai usaha memantau secara dekat

kerja-kerja yang sepatutnya dilaksanakan oleh PRA supaya para majikan merasa selamat apabila meninggalkan rumah.

Sikap prihatin kerajaan Malaysia telah membawa kepada beberapa siri pertemuan di antara dua buah negara Indonesia-Malaysia dalam membincangkan isu ini. Pelbagai aspek telah diambil kira supaya kedua-dua negara memperolehi penyelesaian dengan situasi “menang-menang”. Walau bagaimanapun, jika Malaysia tidak terikat dengan cadangan kenaikan gaji oleh pihak pembekal negara Indonesia, kita masih mempunyai negara pembekal PRA dari Kemboja, Filipina, Sri Lanka dan PRA dari negara-negara Asia yang lain.

Antara inisiatif kerajaan adalah pembayaran gaji PRA pada masa hadapan tidak lagi dibayar menggunakan kaedah konvensional tetapi akan dibayar menggunakan sistem pembayaran e-wallet iaitu satu kaedah pembayaran gaji terus ke dalam akaun PRA. Kaedah ini perlu dilaksanakan bagi mengelak masalah eksploitasi dan tidak boleh membenarkan perbuatan tidak baik ke atas PRA. Ini juga adalah antara inisiatif bagi menggambarkan sikap peduli pihak kerajaan Malaysia terhadap kebajikan dan perlindungan PRA di Malaysia.

### **Isu Pemerdagangan Pembantu Rumah Asing**

Laporan Pemerdagangan Orang Jabatan Negara Amerika Syarikat (2018) meletakkan Malaysia dalam Senarai Pemerhatian Tier 2 iaitu peringkat kedua terendah, kerana tidak memenuhi piawaian minimum dalam usaha membanteras pemerdagangan manusia. Ini berlaku kesan dari lambakan pendatang asing tanpa izin (PATI) ke Malaysia termasuklah PRA yang dibawa masuk secara tidak sah. Pendatang asing ini juga merangkumi tenaga buruh dari negara luar yang datang ke Malaysia untuk mendapatkan pelbagai pekerjaan yang dijanjikan pendapatan lumayan oleh ejen yang tidak bertanggungjawab. Pemerdagangan orang bermaksud segala perbuatan yang melibatkan pemerolehan atau pengekalan tenaga kerja atau perkhidmatan seseorang melalui paksaan, dan termasuklah perbuatan merekrut, mengangkut, memindahkan, melindungi, menyediakan atau menerima seseorang.

Kesan daripada lambakan PATI, mereka ini tidak dilindungi kerana tidak melalui saluran yang sah. Segelintir daripada mereka dilayan seperti hamba oleh para majikan selain didera secara mental dan fizikal. Namun begitu, situasi ‘menghambakan’ pekerja asing di Malaysia masih kurang berbanding negara-negara Asia yang lain. Usaha kerajaan dalam membanteras perkara ini amat dipandang serius. Menteri Dalam Negeri, menyatakan pindaan Akta Anti-Pemerdagangan Orang dan Anti-Penyeludupan Migran (ATIPSOM 2007) yang mana ia akan memberikan ruang fleksibiliti kepada Malaysia untuk memperbaiki inisiatif di dalam menangani isu pemerdagangan orang. Malaysia juga akan meningkatkan kerjasama dengan pertubuhan bukan kerajaan (NGO) terutamanya dalam aspek perlindungan mangsa. Selain itu, kerajaan Malaysia akan terus bekerjasama dengan negara-negara rakan strategik termasuk Amerika Syarikat dalam usaha memperbaiki aspek pendakwaan bagi meningkatkan jumlah sabitan bagi kes-kes jenayah akan datang.

Pihak kerajaan telah memainkan peranan dalam membentaras pemerdagangan orang terutama kepada PRA yang dijadikan mangsa oleh ejen-ejen yang tidak bertanggungjawab. Di bawah Jabatan Imigresen Malaysia beberapa siri serbuan telah dibuat dan berjaya menumpaskan sindiket eksploitasi pembantu rumah. Kes telah disiasat di bawah Akta Anti Pemerdagangan Orang dan Anti Penyeludupan Migran 2007 (Pindaan 2010), dan Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001 (Akta 613). Mangsa pemerdagangan itu juga ditempatkan di rumah perlindungan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) buat sementara.

## **Kesimpulan**

Pelbagai isu telah mendapat liputan di media massa termasuklah soal keselamatan dan perlindungan PRA dan majikan, isu eksploitasi PRA, kos pengambilan PRA yang tinggi sehinggalah isu-isu mengukuhkan hubungan dua negara antara Malaysia dan negara pembekal PRA seperti, Indonesia, Filipina, Kemboja dan lain-lain. Persefahaman dua negara melalui rundingan yang dibuat membuktikan kedua-dua pihak amat peduli tentang kebajikan rakyat masing-masing. Bagi isu yang melibatkan soal keselamatan dan perlindungan PRA, Jabatan Tenaga Kerja dan Kementerian Sumber Manusia perlu melakukan kajian semula terhadap piawai prosedur kerja bagi meningkatkan keselamatan pekerja asing, yang mana ia tidak memberi tumpuan kepada pekerja tempatan semata-mata, sebaliknya turut memberi tumpuan kepada pekerja asing yang berada di Malaysia. Ini bagi memastikan suasana negara yang aman dan harmoni.

Kerajaan Malaysia juga harus tegas dalam tindakan dengan tidak melindungi mana-mana majikan yang didapati bersalah melakukan penderaan atau kezaliman terhadap PRA. Perjanjian di antara pihak majikan dan PRA haruslah ditandatangani supaya peraturan dan garis panduan itu dapat dipatuhi. Malah, selama ini Malaysia tidak akan pernah melindungi atau menyembunyikan sebarang fakta. Dakwaan akan dilakukan dan pengadilan akan dibuat oleh mahkamah Malaysia jika terdapat kes-kes penderaan, penganiayaan terhadap PRA. Negara pembekal seperti Indonesia dan Filipina juga memandang serius isu kualiti PRA yang dihantar bekerja di Malaysia. Mereka menggalakkan majikan untuk mendapatkan ejen yang berdaftar dan sah supaya isu manipulasi maklumat PRA dapat dikurangkan. Malah, negara pembekal juga akan berusaha untuk membekalkan PRA yang terlatih kepada Malaysia. Persefahaman kedua buah negara amat penting bagi mewujudkan keharmonian selain dapat mengukuhkan ekonomi serantau.

## **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.



- Aziz, S. R. A. (2017, November 5). Kebajikan majikan terjamin. Diakses dari <http://www.utusan.com.my/>
- BH Online (2014, November 17) Pembantu Rumah Asing Fobia Layanan Buruk di Malaysia. Diakses pada 2 Mei 2019 dari <https://www.bharian.com.my/>
- Definisi Pemerdagangan Orang Dan Penyeludupan Migran (2007). Diakses dari <http://www.moha.gov.my/>
- Free Malaysia Today (2017, Mei 2). Satu dalam 20 Amah Larikan Diri, Kata Persatuan Majikan. Diakses pada 02/05/2019 dari <https://www.freemalaysiatoday.com/>
- Kosmo Online. (2018, Januari 25). Urusan Pengambilan Pembantu Rumah Asing Mudah, Murah Menerusi SMO. Diakses dari Kosmo Online: <http://www.kosmo.com.my/>
- Mstar (2019) Ibu Amah Indonesia Disiksa hingga Mati Tuntut Keadilan. Diakses pada 01/05/2019 dari <https://www.mstar.com.my/>
- Roos Niza, M. S. (2018, April 30). Undang-Undang Melindungi Pembantu Rumah Tidak Mencukupi? Diakses pada 02/05/2019 dari [www.utusan.com.my](http://www.utusan.com.my)
- Wahari, H. & Azizi, H. A. (2016). Tenaganita Mahu Kerajaan Tegas Tangani Pemerdagangan Manusia. Diakses dari <https://www.benarnews.org/>

# **BAB 5**

## **DASAR PENGAMBILAN PEMBANTU RUMAH ASING TANPA EJEN: KEBAIKAN DAN KELEMAHAN DASAR BAHARU**

Noor Amira Syazwani Abd Rahman  
Mohd Rozaimy Ridzuan

### **Pendahuluan**

Asal usul dan sejarah pembantu rumah di Malaysia telah bermula lama dahulu dengan kewujudan sistem penghambaan. Pada ketika itu, hamba digunakan untuk membantu golongan bangsawan untuk membantu mereka melakukan kerja-kerja di ladang, industri dan rumah. Mereka dijadikan hamba disebabkan oleh beberapa perkara, antaranya hukuman ke atas jenayah yang dilakukan, dijual akibat penyelesaian hutang dan sebagainya. Pada masa kini, pembantu rumah merupakan orang yang akan membantu tuan rumah untuk menguruskan hal-hal berkaitan rumah seperti menjaga anak, mengemas dan memasak. Menurut Seksyen 2 Akta Kerja 1955, pembantu rumah ditakrifkan sebagai seseorang yang diambil bekerja berhubung dengan kerja dalam rumah kediaman dan tidak berkaitan dengan mana-mana jenis perniagaan atau kerjaya yang dijalankan oleh majikan dalam rumah kediaman tersebut dan termasuk tukang masak, pembantu rumah, pelayan, penjaga anak, tukang kebun, pencuci, pemandu atau pencuci kenderaan berlesen untuk kegunaan persendirian (Akta Kerja, 1955)

Di Malaysia, pembantu rumah asing (PRA) dikenali dengan panggilan “bibik”. Kebiasaannya, golongan berpendapatan sederhana dan tinggi di Malaysia mengambil mereka sebagai pembantu rumah. Hal ini berlaku kerana golongan wanita sibuk bekerja dan permintaan rakyat Malaysia terhadap pembantu rumah makin meningkat. Walaupun begitu, perkara ini memberikan kelebihan kepada PRA yang rata-ratanya menjalani kesempitan hidup di negara mereka.

Kebanyakan PRA ini berasal dari negara jiran seperti Indonesia dan Filipina. Hal ini terjadi kerana rakyat Malaysia sendiri yang kurang berminat untuk menjadi pembantu rumah. Rakyat Malaysia yang berpendapatan rendah lebih selesa untuk bekerja di ladang, kilang dan sebagainya daripada bekerja menjadi pembantu rumah. Keadaan ini memberi peluang kepada PRA untuk datang ke Malaysia dan bekerja di sini. Kebergantungan keluarga di Malaysia terhadap PRA ini banyak membuka peluang pekerjaan kepada PRA lantaran kesempitan dan kedaifan hidup yang dialami mereka di negara sendiri.

### **Isu-su Pengambilan Pembantu Rumah Asing Sebelum Dasar Baharu Diperkenalkan**

Sebelum pembentangan bajet 2018, terdapat pelbagai kaedah untuk mendapatkan pembantu rumah. Antaranya adalah dengan cara mendapatkan pembantu rumah dari ejen freelance di Malaysia, mendapatkan pembantu rumah dari ejen freelance di Indonesia, mendapatkan pembantu rumah dari

syarikat agensi di Malaysia, mendapatkan pembantu rumah dari syarikat agensi di Indonesia dan mendapatkan pembantu rumah dari warga Indonesia yang telah berada di Malaysia.

Antara 4 kaedah yang telah dinyatakan di atas, menggunakan kaedah mendapatkan pembantu rumah terus dari agensi freelance di Indonesia lebih murah kerana kos untuk mendapatkan PRA tidak melibatkan campur tangan daripada banyak pihak. Walau bagaimanapun, kaedah ini bakal mengundang risiko yang tersendiri. Antara risiko yang akan dihadapi termasuklah keenganan pembantu rumah datang ke Malaysia seperti yang dijanjikan walaupun wang deposit telah dibayar oleh majikan. Terdapat juga kes di mana pihak agensi tidak dapat dihubungi kerana mereka menukar nombor telefon dan alamat setelah menerima wang deposit daripada majikan. Selain itu, pembantu rumah juga telah menipu agensi dengan cara masuk ke Malaysia melalui imigresen tetapi lari bersama teman lelaki di pintu masuk negara. Terdapat juga segelintir majikan yang masih memberi gaji kepada pembantu rumah yang bermasalah sementara menunggu pihak agensi mengantikan pembantu rumah yang baharu. Ada juga segelintir agensi yang tidak bertanggungjawab dan enggan memulangkan keseluruhan wang pendahuluan kepada majikan.

### **Dasar Mengambil Pembantu Rumah Asing Tanpa Ejen**

Menyedari kos yang tinggi yang terpaksa ditanggung oleh bakal majikan untuk mengambil seorang PRA, dalam Bajet 2018, mantan Menteri Kewangan Malaysia, Dato' Seri Najib Tun Razak telah mengumumkan Dasar Pengambilan Pembantu Rumah Asing Tanpa Melalui Ejen. Dasar ini diperkenalkan kerana kerajaan menyedari beban kos yang ditanggung oleh majikan bagi penggajian pembantu rumah asing. Sebelum dasar baharu ini diperkenalkan, kos yang terpaksa ditanggung oleh majikan untuk mengambil PRA adalah dalam lingkungan RM 12, 000 hingga RM 18,000 (Kosmo Online, 25 Januari 2018).

Namun, sekiranya majikan memilih untuk mengambil PRA secara terus (tanpa melalui agensi), mereka boleh memilih PRA dari mana-mana sembilan buah negara. Kaedah mengambil PRA secara terus ini dapat menjimatkan wang majikan kerana jumlah yang perlu ditanggung oleh majikan hanyalah sekitar RM 3, 400 hingga 3, 600. Jumlah yang dinyatakan ini termasuklah bayaran levi, visa, pas lawatan, fi pemprosesan dan anggaran tiket penerbangan (Jabatan Imigresen Malaysia, 2019).

Oleh yang demikian, kerajaan kini memberi pilihan kepada majikan untuk mengambil PRA secara langsung dari sembilan negara sumber tanpa melalui agensi. Antara sembilan negara tersebut termasuklah Indonesia, Thailand, Filipina, Kemboja, India, Sri Lanka, Nepal, Laos dan Vietnam. Selain itu, majikan juga boleh memohon visa pembantu rumah daripada Jabatan Imigresen secara atas talian dengan bayaran levi dan fi pemprosesan seperti kadar sedia ada (Jabatan Imigresen Malaysia, 2019).

Sekiranya majikan memilih untuk melantik PRA yang sememangnya telah berada di Malaysia, majikan perlu mengenal pasti mana-mana calon individu PRA yang berada di Malaysia dan layak untuk diproses untuk dijadikan pembantu rumah sebelum membuat permohonan menerusi atas talian. Namun,

sekiranya PRA yang dikehendaki tidak ditemui di Malaysia, majikan juga boleh ke negara mereka dan membawa sendiri PRA yang dirasakan sesuai ke Malaysia dengan memohon pas lawatan sosial. Walaupun dasa baharu ini diperkenalkan, pihak kerajaan masih lagi membenarkan sekiranya seseorang majikan tersebut ingin mengambil PRA dengan menggunakan agensi.

Sekiranya seseorang majikan ingin mengambil PRA tanpa melalui ejen, mereka boleh melakukannya menerusi permohonan atas talian. Terdapat sembilan proses atas talian yang perlu dilalui oleh majikan termasuklah pendaftaran dalam talian oleh majikan, log masuk dan pendaftaran pembantu rumah asing, saringan kesihatan, muat naik dokumen, semakan, kelulusan, notifikasi keputusan, bayaran dan cetakan pekat permit lawatan (kerja sementara).

Selepas permohonan dan pendaftaran PRA dilakukan di laman web Jabatan Imigresen, permohonan tersebut akan diproses dalam masa 2 hingga 3 hari. Sekiranya ianya diluluskan, visa dengan rujukan (VDR) akan dikeluarkan kepada majikan. Bakal pembantu rumah juga diwajibkan untuk menjalani pemeriksaan kesihatan di klinik berdaftar dengan Agensi Pemantauan Pemeriksaan Perubatan Pekerja Asing (FOMEMA). Kebiasannya, laporan pemeriksaan kesihatan tersebut dikeluarkan dalam tempoh hanya 14 hari. Sekiranya PRA gagal dalam ujian kesihatan tersebut, majikan perlu menghantar mereka pulang ke negara asal (Jabatan Imigresen Malaysia, 2019).

Mulai 1 Januari 2018, PRA perlu menjalani saringan kesihatan tambahan. Saringan kesihatan itu akan dilaksanakan sebelum pekerja asing berlepas dari negara asal, sebulan selepas ketibaan di Malaysia, pada akhir tahun pertama, akhir tahun kedua dan setiap dua tahun selagi pekerja asing tersebut digajikan di Malaysia. Saringan kesihatan tambahan ini perlu dilakukan bagi memastikan laporan yang dibuat di negara asal adalah sama di sini bagi menghalang penipuan. Sejak dasar baharu ini diperkenalkan, banyak pihak memberikan pandangan masing-masing. Ada yang memberikan pandangan yang positif dan sebaliknya. Bahagian seterusnya akan menerangkan kebaikan dan keburukan Dasar pengambilan PRA tanpa ejen.

### **Kebaikan Dasar Pengambilan Pembantu Rumah Asing Tanpa Ejen**

Langkah yang dibawa kerajaan ini tepat pada masanya untuk membantu mengurangkan beban majikan, terutamanya majikan yang berpendapatan sederhana. Ini kerana, kos keseluruhan untuk mengambil PRA adalah terlalu tinggi dan kadang-kala tidak diterima akal terutamanya jika diambil menerusi orang tengah. Oleh itu, antara kebaikan yang dapat dilihat apabila mengambil PRA tanpa menerusi agensi adalah ianya dapat menjimatkan wang dan masa seseorang bakal majikan.

Sebelum ini, dasar mengambil PRA ialah majikan perlu menggunakan salah satu cara iaitu menerusi agensi atau orang tengah. Untuk itu, kos keseluruhan untuk mendapatkan PRA yang perlu ditanggung majikan adalah di antara RM12,000 dan boleh mencecah puluhan ribu. Sebagai contoh, kos yang dikenakan oleh agensi berlesen adalah di antara RM12,000 hingga RM15,000. Selain itu, kos yang dikenakan oleh agensi yang tidak mempunyai lesen adalah di antara RM15,000 hingga RM23,000. Namun begitu, nilai ini bergantung kepada agensi yang dipilih (nilainya mungkin lebih tinggi). Namun,

menerusi dasar baharu ini, kos pengambilan secara terus hanyalah berjumlah RM3,000 hingga RM4,500. Oleh itu, jika dilihat di sini, ternyatalah bahawa majikan akan dapat menjimatkan lebih banyak wang jika mereka mengambil PRA secara terus.

Sebelum dasar baharu ini diperkenalkan, ada segelintir majikan yang rela menghabiskan wang yang banyak untuk menggaji PRA kerana situasi mereka yang terdesak, walaupun pada dasarnya mereka tidak mampu. Namun, kerana situasi yang tidak menyebelahi mereka, mereka terpaksa membayar lebih. Maka, di dalam kes ini, pihak agensi ialah pihak yang mendapat keuntungan manakala majikan pula terpaksa menanggung kerugian. Sebelum ini, tidak ramai keluarga berpendapatan sederhana di Malaysia yang mampu untuk membayar kos setinggi itu. Ramai di antara majikan yang berfikir dua kali untuk menggajikan PRA kerana kos permulaan untuk membiayai gaji mereka adalah amat tinggi. Selain perlu menanggung kos permulaan, mereka juga perlu menyediakan kelengkapan asas kepada PRA ini. Selain itu, kos ini belum lagi ditambah dengan kos lain terutamanya apabila PRA melarikan diri. Di dalam situasi ini, pihak yang mengaut keuntungan ialah agensi. Maka, dengan dasar baharu ini, mungkin lebih sukar buat pihak agensi untuk mengaut keuntungan seperti dahulu. Pada masa yang sama, ianya akan dapat menjimatkan wang majikan.

Sebagai contoh, pihak Imigresen hanya mengenakan bayaran levi dan fi pemprosesan sebanyak RM 1,375 berbanding jumlah antara RM12,000 dan RM15,000 jika diuruskan oleh agensi. Selain menjimatkan wang, dengan dasar baharu ini, urusan pengambilan PRA juga sangat mudah kerana majikan tidak perlu berulang-alik ke pejabat Imigresen untuk menguruskan pengambilan PRA kerana semuanya boleh dilakukan melalui atas talian. Ini kerana, semua dokumen yang diperlukan berkaitan PRA boleh dimuat naik dalam laman sesawang Imigresen dan majikan boleh melakukannya pada waktu terluang seperti selepas pulang bekerja, pada waktu malam atau ketika berada di rumah.

## **Kelemahan Dasar Pengambilan Pembantu Rumah Asing tanpa Ejen**

### ***Terdedah kepada Penderaan oleh Majikan***

Disebalik terdapat banyak kebaikan yang ada pada dasar mengambil PRA tanpa ejen, dasar ini juga mempunyai kepincangannya yang tersendiri. Walaupun dasar ini dilihat dapat menjimatkan kos majikan, namun, PRA mungkin terdedah kepada penderaan. Sebagai contoh, pada 2018, seorang PRA telah meninggal dunia akibat didera oleh majikan di Pulau Pinang. Menurut Presiden Persatuan Agensi Pembantu Rumah Asing Malaysia (PAPA) Jeffrey Foo, pengambilan PRA secara terus tanpa ejen dikhuatiri akan mendedahkan mereka terhadap penderaan (Fadhli, 2017). Ini kerana, pengambilan PRA adalah secara terus tanpa melalui orang tengah maka majikan mudah mengambil kesempatan terhadap PRA ini. Mengambil PRA tanpa melalui agensi akan membuka ruang kepada majikan untuk mengambil kesempatan terhadap PRA dengan mendera, tidak membayar gaji atau mengeksploitasi mereka. Jika pengambilan mereka dilakukan melalui agensi, PRA mungkin boleh mengadu masalah mereka kepada agensi. Namun, sekiranya mereka diambil secara terus, tiada ruang untuk mereka untuk mengadu dan ini membuka peluang yang tinggi kepada majikan untuk mendera dan mengeksploitasi mereka.

### ***Majikan tersalah pilih PRA***

Selain itu, walaupun dengan cara mengambil PRA tanpa ejen atau secara terus dapat menjimatkan kos, namun, dasar ini masih perlu diperbaiki dan diperhalusi lagi. Ini kerana, tanpa ejen, majikan cenderung berhadapan dengan risiko tersalah pilih PRA memandangkan mereka tidak berpeluang membuat penilaian mengenai latar belakang, kesihatan dan status PRA. Selain itu, dengan dasar baharu ini, ia mungkin akan menyebabkan risiko kebanjiran warga asing secara berleluasa tanpa saringan. Keadaan ini juga amat membimbangkan kerana dikhuatiri PRA yang diambil secara terus akan lari dalam tempoh sebaik sahaja menerima Pas Lawatan Kerja Sementara sebelum majikan memohon permit kerja yang sah.

Selain itu, dengan mengambil PRA secara terus, majikan akan berhadapan dengan kerumitan sama ada PRA akan lari atau memiliki latar belakang pengganas serta penyakit berjangkit yang berbahaya. Dengan dasar sebelum ini iaitu pengambilan PRA melalui ejen, ejen akan memastikan bahawa hanya pekerja yang sihat sahaja akan dibenarkan untuk bekerja dan seterusnya mendapatkan permit pekerjaan yang sah. Selain itu, sebaik PRA tiba di Malaysia, tahap kesihatan mereka sekali lagi akan disaring bagi memastikan setiap pekerja yang dibawa masuk ke Malaysia bebas dari mana-mana penyakit berbahaya dan sihat dari segi mental dan fizikal.

### **Risiko Ditipu Tetap Ada**

Walaupun dasar baharu ini tanpa melalui orang tengah, namun, majikan juga terdedah kes ditipu. Hal ini tidak dapat dielakkan kerana aka ada pelbagai pihak yang sentiasa mencuba mengambil kesempatan. Sebagai contoh, jika sebelum ini majikan berurusan dengan agensi yang pastinya mahir dan berpengalaman dalam mencari dan memproses permohonan mendapatkan PRA, namun, apabila urusan dilakukan sendiri pasti ada kelemahan dihadapi pihak mereka termasuk risiko ditipu. Untuk mengelakkan perkara ini terjadi, majikan perlu lebih berwaspada memilih calon pembantu rumah terutama ketika membabitkan soal belanja bagi membiayai kedatangan mereka dari negara sumber kerana ada yang cuba mengambil kesempatan untuk mendapatkan wang secara mudah. Ditambah lagi, terdapat PRA yang datang dari kawasan pedalaman, kampung dan tidak tahu menguruskan perjalanan mereka sendiri. Oleh itu, ada baiknya jika majikan tidak membiarkan mereka datang secara bersendirian.

Selain itu, jika mengambil PRA secara terus, ini bermaksud tiada ikatan kontrak antara PRA dan majikan. Maka, ini akan memudahkan mereka meminta kenaikan gaji sesuka hati. Selain itu, dengan tiadanya kontrak yang sah, PRA juga berhak untuk memberitahu bahawa mereka tidak lagi mahu bekerja bermula pada keesokan harinya. Ini kerana jika tiada kontrak, tiadalah jaminan daripada mereka. Keadaan akan bertambah parah apabila majikan tersilap memilih PRA yang tidak berperikemanusiaan. Ini kerana mereka tidak akan teragak-agak lari meninggalkan rumah majikan dengan membiarkan anak-anak majikan di dalam rumah bersendirian. Bayangkanlah jika majikan mempunyai anak kecil dalam lingkungan bayi hingga 6 tahun. Sedangkan pembantu rumah yang

melalui ejen sanggup melakukan tindakan drastik ini, inikan pula pembantu rumah yang tiada agensi. Keadaan akan bertambah rumit apabila mungkin di antara mereka yang pernah ada latar belakang yang tidak baik seperti mencuri atau salah laku moral seperti pelacur dan dibawa masuk ke negara ini.

Sebaliknya, jika proses dibuat melalui agensi, dan PRA yang diambil pula bermasalah, majikan boleh berjumpa terus dengan agensi. Namun, jika pengambilan dibuat secara tanpa agensi, dengan siapa majikan boleh mengadu? Pengambilan PRA melalui ejen bermaksud PRA ini akan diberi latihan menjadi pembantu rumah, namun, jika keadaan sebaliknya terjadi, PRA mungkin tidak memiliki kepakaran untuk menjadi pembantu rumah kerana tidak menerima latihan yang formal.

### **Kesimpulan**

Dasar pengambilan pembantu rumah asing tanpa agensi atau melalui agensi mempunyai kelebihan dan kelemahannya yang tersendiri. Walau bagaimanapun, dasar baharu yang diperkenalkan oleh kerajaan Malaysia ini ditemplak oleh beberapa negara ASEAN, terutama sekali Indonesia. Mereka mempertikaikan dasar baharu yang digubal oleh kerajaan Malaysia kerana tiada perbincangan yang dibuat antara kerajaan Malaysia dan Indonesia sebelum dasar baharu ini diperkenalkan. Hal ini dikhuatiri akan menimbulkan kekusaran terutama sekali berkaitan dengan bayaran gaji PRA dan hal-hal yang berkaitan dengan keselamatan mereka. Oleh itu, satu garis panduan telah diperincikan bagi para majikan yang berhasrat untuk mengambil PRA secara terus dari Indonesia dan Filipina. Antara garis panduan yang telah diteliti ialah majikan tidak diizinkan mengambil terus PRA tetapi perlu melalui syarikat berdaftar dengan Kementerian Tenaga Kerja atau Buruh di negara berkenaan.

Kesimpulannya, majikan perlulah bijak membuat pilihan sama ada mengambil PRA melalui agensi ataupun secara terus. Tanpa mengira kaedah apa pun, majikan disarankan untuk menjalankan tanggungjawab mereka dengan sewajarnya bagi menjamin hak kedua-dua pihak dilindungi mengikut peraturan dan perundangan yang telah digubal oleh kerajaan Malaysia. Selain itu, adalah disarankan bahawa kedua-dua pihak (majikan dan pembantu rumah asing) perlu mengadakan perjanjian (kontrak bertulis) supaya memudahkan kedua-dua pihak jika terdapat sebarang permasalahan yang berbangkit di kemudian hari. Sekiranya majikan menjaga kesejahteraan PRA seperti menyediakan kemudahan bilik/tempat tinggal yang sesuai kepada PRA lengkap dengan kemudahan asas, makanan yang berkhasiat, rehat secukupnya termasuk waktu tidur, sudah pasti mereka akan melakukan kerja dengan ikhlas dan dapat mengembirakan hati majikan.

## **Rujukan**

Akta Kerja 1955 (Malaysia)

Fadli, M. (2017, Oktober 31). Dasar Ambil Amah Tanpa Ejen Hanya Indah Khobar dari Rupa. Diakses dari FMT News: <https://www.freemalaysiatoday.com/>

Jabatan Imigresen Malaysia. (2019, April 30). Pembantu Rumah Asing. Diakses dari Jabatan Imigresen Malaysia: <https://www.imi.gov.my/>

Kosmo Online. (2018, Januari 25). Urusan Pengambilan Pembantu Rumah Asing Mudah, Murah Menerusi SMO. Diakses dari Kosmo Online: <http://www.kosmo.com.my/>



## **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 perempuan<sup>10</sup>, dan 'bapak' untuk majikan lelaki<sup>11</sup>. 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'<sup>12</sup>. 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.

---

<sup>10</sup> Pembantu rumah memanggil majikannya dengan panggilan 'ibu' meskipun majikannya lebih muda daripadanya.

<sup>11</sup> Contoh perbualan: "Bibik, nanti tolong basuhkan baju bapak ya".

<sup>12</sup> 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"><li>• Bersifat formal. Majikan lebih tegas, tidak mesra dan lebih teliti dalam mengatur rutin harian pembantu rumahnya.</li><li>• Tiada hubungan emosi.</li><li>• Majikan tidak akan membawa pembantu rumah untuk pergi bercuti bersama.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bersifat tidak formal. Majikan lebih bertimbang-rasa, mesra dan memperlakukan pembantu rumahnya seperti adik, kakak, ataupun ibu saudara mereka sendiri.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Majikan dan pembantu rumah mengekalkan batas-batas tertentu dalam perhubungan.</li><li>• 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.</li></ul> |



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

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.

## **BAB 7**

# **TINGGAL BERSAMA PEMBANTU RUMAH ASING: PERKONGSIAN PENGALAMAN MAJIKAN**

Mawarti Ashik Samsudin  
Azeman Abd Majid

### **Pendahuluan**

“Kerjaya” sebagai suri rumah amat memenatkan dan kerja memang tidak pernah selesai. Selepas siap satu tugas, ada lagi tugas lain yang perlu dilakukan. Berbanding kerja di pejabat yang bermula jam 8 pagi dan berakhir jam 5 petang, “jawatan” suri rumah tidak ada “*clock in*” dan “*clock out*”. Keperluan pembantu rumah menjadi lebih mendesak apabila isteri juga berkerja. Pada zaman ini, kebanyakan pasangan suami dan isteri perlu bekerja untuk menampung kos hidup yang semakin meningkat terutamanya mereka yang tinggal di kawasan bandar.

Pembantu rumah asing di negara ini terdiri dari pelbagai kewarganegaraan. Lazimnya, kebanyakan dari mereka datang dari Indonesia selain Filipina, Kemboja dan Vietnam. Apabila mereka datang dari negara berlainan, semestinya mereka mempunyai kepelbagaian latar belakang kehidupan, budaya, agama dan cara hidup yang pasti berbeza dengan masyarakat di Malaysia. Bagi masyarakat Melayu, pembantu rumah dari Indonesia menjadi pilihan utama kerana kebanyakan mereka adalah beragama Islam dan mempunyai latar belakang hampir sama dengan masyarakat Melayu di Malaysia. Sebagaimana syarat kelayakan majikan yang telah ditetapkan oleh Jabatan Imigresen Malaysia, majikan beragama Islam hanya dibenarkan menggaji pembantu rumah asing yang beragama Islam sahaja. Sebagai seorang Muslim, sebelum memilih pembantu rumah eloklah meminta petunjuk dari Allah SWT dengan melakukan solat sunat istikharah terlebih dahulu. Keputusan untuk mengambil pembantu rumah ini juga perlulah mendapat persetujuan bersama di antara suami dan isteri supaya tidak timbul konflik di kemudian hari.

### **Keputusan untuk Mengambil Pembantu Rumah**

Setiap pasangan pastinya ingin cuba sedaya upaya membesarkan anak-anak sendiri dan melakukan yang terbaik untuk keluarga mereka. Saya melalui fasa kehidupan berumah tangga yang normal seperti pasangan yang lain, serta mempunyai kerjaya dan anak-anak. Selepas saya mempunyai dua orang anak, ibu saya mula menyarankan supaya saya mengambil pembantu rumah tetapi saya dan suami masih belum mahu memikirkan cadangan tersebut secara serius. Pada masa itu, saya bekerja sebagai pensyarah dan juga sedang menyambung pengajian di peringkat sarjana secara sambilan. Menjadi pensyarah, pelajar Sarjana, ibu, isteri, dan dalam masa yang sama menguruskan rumah tangga sendirian adalah sesuatu yang mencabar dan sangat meletihkan. Suami pula sangat jarang dapat membantu menguruskan rumah tangga kerana beliau terpaksa keluar rumah awal pagi dan pulang ke

rumah lewat petang disebabkan tempat kerja yang jauh. Rutin pekerjaan suami yang sebegitu menyebabkan saya dengan rela hati menguruskan rumah tangga dan anak-anak sendirian.

Saya menjadualkan rutin harian saya setiap hari untuk memastikan segala urusan berjalan lancar. Namun, menguruskan dua orang anak yang masih kecil, dengan jarak umur masing-masing setahun setengah, bukanlah sesuatu yang mudah. Kadang kala rutin harian terganggu dan tidak berjalan seperti yang dirancang. Seringkali juga saya perlu menjadualkan hidup saya semula apabila anak kecil saya perlu di bawa ke klinik kerana mengambil suntikan vaksin berjadual. Kadang kalanya pula ada anak yang tidak sihat justeru perlu dibawa ke klinik untuk pemeriksaan kesihatan, dan sebagainya.

Pada ketika itu, kami tinggal di rumah flat tiga tingkat yang tiada lif dan kami tinggal di tingkat tiga. Pada hari bekerja, anak-anak akan dihantar ke rumah pengasuh. Setiap pagi, sebelum pergi bekerja, saya terpaksa 'mengangkut' anak-anak untuk dihantar ke rumah pengasuh di tingkat dua. Pengasuh tersebut mempunyai seorang anak dan pada masa yang sama mengasuh anak jirannya juga. Pada suatu hari, anak jagaan pengasuh kami yang berumur setahun dua bulan, terjatuh dari dukungan pengasuh, mulutnya berbuih dan tidak sedarkan diri dan dia terus dibawa ke hospital. Meskipun bayi malang itu akhirnya koma, ibu kepada bayi tersebut tidak mengambil tindakan mahkamah atas kecuaiannya pengasuh, dan reda dengan takdir anaknya. Akhirnya, mahkamah memutuskan ibu kepada bayi tersebut perlu menjaga sendiri anaknya yang mana telah mengalamai kecacatan otak kekal dan memerlukan sokongan dari si ibu.

Rentetan daripada kes itu, pengasuh tersebut berhenti mengasuh kerana trauma dengan kes malang yang menimpa bayi tersebut. Saya dan suami mula memikirkan alternatif bagi penjagaan anak-anak kami. Alternatif yang ada pada ketika itu hanyalah rumah asuhan harian. Walau bagaimanapun, kami berusaha untuk mencari alternatif yang lain kerana pada ketika itu rumah asuhan harian sedang hangat dengan kes pemberian ubat tidur kepada anak-anak. Tambahan pula, saya bimbang dengan kesihatan anak-anak di rumah asuhan harian kerana anak-anak akan mudah mendapat jangkitan batuk dan selsema. Kami bertahan untuk tidak mengambil pembantu rumah kerana memikirkan masalah privasi apabila ada "orang luar" di dalam rumah kami. Kami membayangkan rasa tidak selesa dan kebebasan di dalam rumah yang mungkin akan terganggu. Selain itu, kami juga memikirkan tentang kos bulanan yang akan bertambah kerana pastinya kami perlu memperuntukkan bajet untuk membayar gaji pembantu rumah.

Syukur kepada Allah, dalam kami memikirkan ke mana hendak menghantar anak-anak, kami di syorkan oleh jiran sebelah untuk menghantar anak-anak ke rumah saudaranya yang berpengalaman mengasuh anak. Alhamdulillah atas rujukan jiran ini, kami pun bersetuju untuk menghantar ke pengasuh tersebut. Namun, proses menghantar anak ke rumah pengasuh yang kedua ini tidaklah mudah kerana faktor jarak rumahnya yang terletak selang tiga taman perumahan dari rumah kami. Tambahan lagi rumah pengasuh tersebut terletak di tingkat tiga, rumah flat tanpa lif. Namun, saya terus menggagahkan diri untuk mendaki tangga-tangga rumah flat ke rumah pengasuh itu sambil mendukung dua orang anak saya setiap hari. Rutin itu saya lalui sehingga saya mendapat anak yang ketiga. Dengan

adanya tiga orang anak, cabaran “mengangkut” anak-anak ke rumah pengasuh setiap hari menjadi semakin mencabar terutama sekali pada sebelah petang. Setelah letih bekerja seharian, saya perlu menguruskan anak-anak sendirian sehingga anak-anak tidur dan kemudiannya mencari masa untuk diri sendiri, berehat dan mengulang kaji pelajaran. Akibat rutin harian ini, saya kehilangan berat badan yang ketara dan muka semakin cengkung kerana tidak cukup tidur dan rehat.

Ibu saya sangat prihatin terhadap keadaan cucu-cucunya yang diangkut ke hulu ke hilir setiap pagi dan petang. Ibu saya juga sangat prihatin terhadap kesibukan saya yang bekerja, belajar, dan menguruskan rumah serta anak-anak. Akhirnya, atas desakan yang berterusan dari ibu, saya dan suami mempertimbangkan cadangannya untuk mengambil pembantu rumah dan mula berbincang secara serius. Perkara utama yang kami bincangkan adalah berkaitan dengan kos bulanan yang akan kami tanggung bersama. Pada ketika itu, sekitar penghujung tahun 90-an, kos menghantar anak ke pangasuh pastinya lebih murah berbanding bayaran gaji pembantu rumah. Namun, setelah pertimbangan dibuat, kami merasakan mengambil pembantu rumah asing lebih menguntungkan dari pelbagai aspek.

Maka, kami mula mencari agen pembantu rumah asing untuk proses pemilihan dan pengambilan pembantu rumah. Kesabaran saya terhadap rutin harian menghantar anak-anak ke rumah pengasuh berakhir ketika anak yang ketiga kami berumur enam bulan apabila kami memutuskan untuk mengambil pembantu rumah. Alhamdulillah, pada tahun yang sama, saya telah menyelesaikan pengajian sarjana yang telah diheret selama lima tahun untuk diselesaikan akibat kesibukan saya mengharungi proses awal rumah tangga, mengandung dan mempunyai anak kecil dari seorang anak sehingga tiga orang anak. Inilah titik tolaknya kami mengambil pembantu rumah yang pertama.

### **Pengalaman Bersama Tujuh Orang Pembantu Rumah**

Secara umumnya, saya suka mempunyai pembantu rumah kerana saya dapat memanjakan diri saya, tidak perlu risau mengenai kebersihan rumah dan tidak perlu memasak. Andainya diberi pilihan, saya mahu sentiasa mempunyai pembantu rumah, sentiasa mahu menjadi mem di rumah. Mungkin kerana saya sudah terlalu lama dibantu oleh seorang pembantu rumah, saya dapati sangat memenatkan apabila mahu melakukan kerja rumah, dan keadaan ini dirasakan apabila sesekali pembantu rumah pulang ke kampung halamannya. Sehingga kini, saya sudah mempunyai 21 tahun pengalaman bersama tujuh orang pembantu rumah Indonesia dan pelbagai karenah pembantu rumah yang saya hadapi. Dalam tujuh orang pembantu rumah itu, hanya tiga orang sahaja (43%) sahaja yang mampu bertahan dan mengikut kontrak. Manakala empat orang pembantu rumah yang lain telah menimbulkan pelbagai masalah.

#### ***Pembantu rumah pertama***

Pembantu rumah saya yang pertama adalah berwarganegara Indonesia, berasal dari Pulau Belawan, Sumatra dan berusia 40 tahun. Dia ialah seorang balu yang baru dua tahun kematian suami dan mempunyai dua orang anak yang masih belajar di sekolah tinggi. Dia telah bersama dengan kami

selama dua tahun mengikut kontrak penggajian pembantu rumah dan kami sangat berpuas hati dengan tugas dan perkhidmatan yang diberikan.

#### ***Pembantu rumah ke-2***

Pembantu rumah kedua kami berasal dari Jawa, Indonesia. Dia berusia 37 tahun. Dia hanya bersama dengan kami selama 2 bulan. Ceritanya bermula setelah sebulan setengah tinggal bersama kami, tiba-tiba kami dikunjungi oleh seorang lelaki Indonesia yang mengaku suami kepada pembantu rumah kami. Kami agak terkejut, namun, kami tidak berkata apa-apa cuma melayaninya sebagai tetamu dan berkenalan serba ringkas. Kemudian, suami pembantu rumah itu menyatakan hasratnya untuk datang berkunjung lagi pada minggu hadapan dan ingin menumpang tidur di rumah kami. Memandangkan dia ialah suami kepada pembantu rumah kami, maka kami benarkan. Permintaan si suami ini tidak selesai di situ sahaja. Minggu berikutnya beliau datang lagi dengan meminta kebenaran hendak membawa pembantu rumah kami ke Melaka, tempat beliau bekerja dan bertemu dengan saudara-mara yang berada di sana selama dua hari. Selepas peristiwa inilah si suami meluahkan hasratnya untuk menebus pembantu rumah ini dari kami.

#### ***Pembantu rumah ke-3***

Pembantu rumah kami yang ketiga berasal dari Medan, Sumatra, Indonesia, dan berusia 38 tahun. Dia ialah seorang janda dan mempunyai 2 orang anak. Salah seorang dari anaknya berada di Malaysia dan bekerja sebagai pembantu rumah kepada seseorang yang berpangkat Datin di Selangor. Pembantu rumah saya ini berkhidmat selama dua tahun. Setelah tamat kontrak, dia menyambung khidmatnya sebagai pembantu rumah bersama-sama anaknya di rumah Datin tersebut di Selangor.

#### ***Pembantu rumah ke-4***

Pembantu rumah kami yang keempat mempunyai taraf kewarganegaraan Indonesia, berasal dari Jawa dan berusia 35 tahun. Dia sudah berkahwin dan mempunyai dua orang anak. Dia baru pertama kali bekerja sebagai pembantu rumah di Malaysia. Kami hanya menggunakan khidmatnya selama 10 minggu sahaja. Ini kerana dia sangat rindukan anaknya di Indonesia dan sentiasa menangis sehingga anak-anak saya tidak dihiraukan. Dia langsung tidak fokus dalam menjalankan tugas dan akhirnya kami membuat keputusan untuk menghantarnya pulang ke Indonesia.

#### ***Pembantu rumah ke-5***

Pembantu rumah kami yang kelima berasal dari Jawa, Indonesia, berusia dalam lingkungan 20 tahun dan masih bujang. Hanya semalaman dia bersama dengan kami. Setelah menjemput dia di KLIA dari agensi pembantu rumah di sebelah petang, kami sampai di rumah sekitar jam 2 pagi. Keesokan harinya sekitar jam 11 pagi, ketika saya di pejabat, anak saya menelefon saya dan memaklumkan pembantu rumah sudah tidak ada di rumah. Dia membawa sekali beg pakaiannya. Dia meninggalkan

anak-anak saya begitu sahaja. Walau bagaimanapun, kami tetap bersyukur kerana dia tidak berniat untuk membawa anak kami lari bersamanya.

#### ***Pembantu rumah ke-6***

Pembantu rumah kami yang keenam juga berasal dari Jawa, Indonesia. Dia agak berumur iaitu dalam lingkungan 45 tahun ketika itu, berbadan kurus dan nampak tua. Dia bersama kami selama tiga bulan sahaja. Selama ini, saya tidak pernah membayar gaji pembantu rumah secara tunai sebaliknya wang gaji mereka terus disimpan di bank sahaja. Namun, ketika itu, setelah genap tiga bulan bersama kami, buat pertama kalinya saya memberikan gaji secara tunai kepadanya. Setelah membayar gaji tersebut, saya membawanya pulang ke kampung saya di Kuala Pilah. Pada waktu Subuh keesokan harinya, kami sedar dia sudah hilang bersama beg pakaiannya.

#### ***Pembantu rumah ke-7***

Pembantu rumah kami yang ketujuh berasal dari Lombok timur, Indonesia. Semasa kami mengambilnya bekerja, dia baru berusia 30 tahun. Dia ialah seorang janda dan mempunyai 4 orang anak. Dia seorang yang mesra, taat, rajin dan prihatin. Segala kerja rumah dilaksanakan dengan cepat dan baik. Dia cepat belajar sesuatu yang baru, pandai memasak dan merupakan seorang pekerja yang komited dan positif. Pembantu rumah kami yang ketujuh ini masih lagi bersama kami sehingga ke hari ini. Dia telah berkhidmat selama lebih kurang 15 tahun bersama keluarga saya. Selagi dia ingin bekerja dengan saya, saya akan terima dia dengan tangan terbuka.

Khidmat yang diberikan oleh pembantu rumah yang pertama, ketiga dan yang ketujuh adalah khidmat yang bagus, dan masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan tersendiri. Saya dapat merasakan keikhlasan mereka sepanjang tempoh berkhidmat dengan keluarga saya. Mereka mesra, menyayangi anak-anak dan agak rapat dengan kami. Saya bersyukur kerana mendapat pembantu rumah yang baik.

#### **Kebaikan mengambil pembantu rumah**

Keutamaan saya mengambil pembantu rumah adalah untuk menjaga anak-anak saya yang masih kecil dan yang masih bersekolah. Kebajikan dan keselamatan anak-anak saya lebih terjamin kerana ada orang yang menjaga, memantau dan menemankan mereka di rumah. Bagi anak-anak yang bersekolah, segala keperluan anak ke sekolah lebih teratur, makan minum dan pakaian serta persiapan anak ke sekolah akan diuruskan oleh pembantu rumah. Anak-anak mudah ditinggalkan dan terurus seperti biasa sekiranya kami terpaksa menghadiri kursus dan bermalam di luar daerah.

Selain itu, pembantu rumah dapat membantu saya menguruskan kerja rumah serta memastikan kebersihan rumah sentiasa terjamin. Saya juga tidak perlu lagi memikirkan hal-hal berkaitan pengurusan rumah tangga seperti memasak, mengemas, menyapu, mencuci dan menggosok pakaian,

mengelap tingkap, mengemop lantai, mencuci longkang dan sebagainya. Dengan adanya pembantu rumah, saya dapat berehat dengan secukupnya, saya mempunyai lebih banyak masa dan tenaga untuk diluahkan bersama anak-anak, suami dan juga untuk diri sendiri. Secara fizikal dan mental, saya rasa lebih sihat dan ceria.

Selain itu, kehadiran pembantu rumah juga mampu memberikan sokongan moral secara tidak langsung kepada saya. Apabila kami pulang ke rumah mentua, saya merasa lega dengan adanya pembantu rumah apabila dikunjungi tetamu dan saudara mara yang ramai terutama sekali semasa Hari Raya, kenduri kendara atau keramaian kerana urusan di dapur dan penyediaan makanan diuruskan dan dibantu oleh pembantu rumah. Sehingga kini, walaupun anak-anak saya telah meningkat dewasa, saya terus menggunakan khidmat pembantu rumah kerana telah terbiasa mempunyai pembantu rumah yang membantu urusan domestik.

### **Proses Penyesuaian Diri bagi Pembantu Rumah**

Kebanyakan pembantu rumah yang diambil adalah dari kampung, perantau dan terdiri dari golongan yang susah dan sangat mengharapkan pekerjaan untuk membiayai keluarga mereka di kampung kerana ketiadaan suami. Mereka bekerja di Malaysia untuk mengumpul wang bagi tujuan membiayai persekolahan anak-anak, rawatan perubatan anak, membayar hutang, membuat rumah dan perigi untuk keselesaan kehidupan keluarga mereka di sana. Mereka mempunyai taraf pelajaran yang rendah, ada yang tidak tahu membaca dan menulis, jauh sekali mempunyai kemahiran dalam mengendalikan peralatan elektronik moden. Oleh itu, antara perkara asas yang perlu diberikan pendedahan kepada pembantu rumah adalah memperkenalkan dan mendemonstrasikan penggunaan perkakas elektrik yang terdapat di rumah. Proses penyesuaian dalam menggunakan perkakas elektrik ini memerlukan pemerhatian dan pengawasan untuk mengelakkan barang-barang elektrik yang mahal itu rosak akibat tidak dikendalikan dengan betul.

Dari segi penyediaan makanan, pada peringkat awal pengambilan pembantu rumah, penyediaan makanan dibuat bersama-sama terlebih dahulu, kemudian saya akan memasak makanan tersebut sambil dilihat oleh pembantu rumah. Proses untuk pembantu rumah mengambil alih tugas memasak mengambil masa yang agak lama. Sekitar enam bulan pertama pembantu rumah hanya menyediakan bahan-bahan masakan sahaja. Kemudian secara perlahan-lahan proses memasak akan diserahkan kepada pembantu rumah. Walau bagaimanapun, menu masakan akan saya tentukan terlebih dahulu setiap hari.

Apabila pembantu rumah datang ke Malaysia, selalunya pembantu rumah tidak membawa banyak pakaian, hanya sepersalinan sahaja. Maka saya akan membelikan pakaian yang sesuai untuk kegunaan harian dan pakaian untuk berjalan. Penyesuaian dari segi berpakaian tidak menjadi masalah yang besar kerana budaya pembantu rumah Indonesia lebih kurang budaya masyarakat di Malaysia sahaja cuma cara masyarakat di Malaysia berpakaian lebih terkini. Berdasarkan pengalaman saya, pembantu rumah saya akan menerima apa sahaja pakaian yang saya berikan kepadanya.



Dari segi berkomunikasi pula agak sukar pada mulanya, kerana jurang bahasa dan gaya intonasi percakapan yang berbeza menyebabkan kesukaran untuk memahami antara satu sama lain. Pada bulan pertama percakapan agak formal, terhad dan sedikit. Bercakap apa yang perlu dan cuba untuk memastikan pembantu rumah memahami arahan untuk melaksanakan rutin tugas hariannya. Kemudian secara perlahan-lahan, mulalah bercakap secara santai dan bertanyakan mengenai keluarganya di Indonesia. Dalam masa setahun, pembantu rumah akan mula memahami cara kita bercakap dan mudah berkomunikasi dengan kita dan anak-anak. Tetapi setakat ini, walaupun sudah 15 tahun bersama, pembantu rumah masih tidak berapa faham pertanyaan dan arahan yang panjang dan laju. Kita perlu menggunakan ayat yang mudah dan ringkas untuk mereka fahami.

### **Proses Penyesuaian Diri bagi Ahli Keluarga**

Anak-anak memang mudah meniru cara kita melayan pembantu rumah, sekiranya kita melayan pembantu rumah dengan baik, hormat, mesra, mereka akan melayan pembantu rumah dengan cara yang serupa. Sekiranya kita mula mengumpat, mengungkit dan tidak berpuas hati dengan pembantu rumah, maka anak-anak pun akan mula meluahkan rasa tidak puas hati mereka terhadap pembantu rumah. Jika kita bersangka baik dengan pembantu rumah, anak-anak akan mudah mesra, baik dan menghormati pembantu rumah. Justeru, kita sebagai majikan mestilah menunjukkan suri tauladan yang baik agar menjadi ikutan kepada anak-anak.

Anak-anak saya sememangnya rapat dengan pembantu rumah terutama anak yang bongsu. Walau bagaimanapun, saya tetap merasakan yang anak-anak lebih rapat dengan saya berbanding dengan pembantu rumah dan mereka tahu membezakan antara ibu dan pembantu rumah. Bak kata pepatah “air yang dicincang tidak akan putus”. Pembantu rumah memang berusaha untuk mengambil tahu dan menyediakan makanan kegemaran kami, terutamanya ketika anak-anak yang tinggal di asrama balik ke rumah. Kami sangat menghargai sikap ini kerana ini menunjukkan pembantu rumah prihatin terhadap keluarga kami.

Hubungan kami dengan pembantu rumah adalah separa keluarga-majikan-pekerja. Hubungan kami tidak terlalu formal dan agak rapat tetapi bukanlah serapat sebagai sebahagian dari ahli keluarga. Kami memanggil pembantu rumah dengan panggilan “bibik”. Manakala bibik memanggil saya dan suami dengan panggilan “mak” dan “bapak”. Sebaliknya pembantu rumah memanggil anak-anak saya dengan panggilan nama sahaja. Kami akan makan semeja sekiranya suami saya tiada di rumah tetapi kadang-kala pembantu rumah mengelak dari makan bersama. Pembantu rumah akan makan apa yang kami makan dan sekiranya kami pergi bercuti dan menginap di hotel, kami tetap membawa pembantu rumah bersama. Walau bagaimanapun, apabila anak-anak sudah meningkat remaja, pembantu rumah agak keberatan untuk menyertai kami pergi bercuti. Dia dan lebih suka menghabiskan masa dengan berehat di rumah atas alasan penat berjalan.

Setakat ini dari segi intonasi percakapan dan bahasa ibunda pembantu rumah tidak mempengaruhi cara anak-anak saya bertutur. Hanya kadang-kala kami dengan sengaja menggunakan

beberapa perkataan dari Bahasa Indonesia sebagai mengiktiraf Bahasa Indonesia dalam berkomunikasi dengan pembantu rumah. Meskipun anak-anak saya membesar di bawah jagaan pembantu rumah, namun sikap, akhlak dan tingkah laku anak-anak tidak dipengaruhi oleh pembantu rumah. Oleh itu, kebimbangan orang ramai terhadap gangguan sikap anak-anak akibat tinggal bersama pembantu rumah boleh dikatakan tidak berasas. Mungkin juga saya bertuah kerana mempunyai pembantu rumah yang baik dan kebarangkalian mereka yang bimbang akan gangguan sikap anak-anak itu wujud disebabkan pengalaman buruk yang mereka lalui bersama pembantu rumah mereka.

Saya tidak pernah berasa cemburu dengan pembantu rumah. Suami saya melayani pembantu rumah seperti saudara sendiri dan mereka berinteraksi secara santai. Suami saya jarang berinteraksi lama dengan pembantu rumah. Cuma sesekali mereka bercakap dan berbual. Suami saya jarang berada di rumah kerana selalu melakukan aktiviti di luar rumah. Pembantu rumah saya juga jarang menonjolkan diri kerana kerja-kerja mengemas dilakukan pada awal pagi dan sarapan pula sudah disediakan awal. Anak-anak pula selalu menghabiskan masa mereka dengan menonton televisyen, komputer dan telefon bimbit. Justeru, mereka juga jarang bersantai dengan pembantu rumah. Sekiranya tiada apa-apa tugas, pembantu rumah akan masuk ke biliknya, berehat serta mendengar lagu dan bermain telefon bimbit.

### **Kesan negatif kepada anak-anak**

Terdapat beberapa kesan negatif terhadap anak-anak. Saya melihat anak-anak saya menjadi kurang berdikari dan pandai mengarah sedikit kerana sudah terbiasa dengan segala tugas di rumah dilakukan oleh pembantu rumah. Apabila pembantu rumah tiada kerana pulang ke kampung halamannya selama 3 bulan, kamilah yang menguruskan rumah. Agak 'liat' sedikitlah anak-anak apabila disuruh mengemas dan mengemop lantai, namun pembahagian tugas secara adil perlu dilakukan supaya semua anak-anak mempunyai tugas. Tugas yang diberi meskipun berjaya dilaksanakan oleh anak-anak, tetapi saya melihat ada sikap kurang bertimbang rasa apabila masing-masing tidak mahu membuat kerja lebih. Ini mungkin terjadi kerana selama ini mereka lebih banyak berehat apabila semua tugas dilakukan oleh pembantu rumah.

### **Rujukan**

- Aziz, N. N. A. (2018). Perception of Employers' Children towards Domestic Helpers. *International Journal of Academic Research in Business and Social 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.

## **BAB 8**

# **PEMBANTU RUMAH ASING DARI PERSPEKTIF MAJIKAN LELAKI: SATU PERKONGSIAN PENGALAMAN**

Azeman Abd Majid  
Mawarti Ashik Samsudin

### **Pendahuluan**

Bermula semenjak era 90-an, pengambilan pembantu rumah asing telah menjadi satu trend yang tidak asing lagi sehingga kini. Ini disebabkan ekonomi negara yang mula berkembang pesat pada era tersebut. Ketika itu pendapatan isi rumah meningkat tinggi terutamanya pasangan suami isteri yang bekerja dan tinggal di bandar besar. Keadaan ini telah meningkatkan permintaan pembantu rumah dan ditambah pula dengan adanya bekalan pembantu rumah yang mudah didapati dengan kos yang rendah dari negara Indonesia.

Pengalaman saya bersama pembantu rumah bermula ketika saya sekeluarga tinggal dan bekerja di Kuala Lumpur. Saya bekerja di Shah Alam dan perlu keluar rumah seawal jam 7 pagi untuk memandu ke tempat kerja. Kebiasaannya saya pulang ke rumah sekitar jam 9 malam, ada kalanya lebih lewat. Isteri pula bekerja sambil menyambung pengajian di peringkat Ijazah Sarjana di Universiti Malaya, iaitu kira-kira 30 minit perjalanan dari tempat tinggal kami. Pada peringkat awal perkahwinan, kehidupan keluarga kami agak selesa kerana kami dapat menyeimbangkan tekanan di antara kerja dan pengurusan rumah tangga kerana belum mempunyai cahaya mata. Namun, setelah kami mempunyai anak kecil, kehidupan menjadi lebih mencabar. Kami terpaksa menghantar anak ke rumah pengasuh pada awal pagi dan kemudian menjemputnya pulang sekitar jam 6 petang. Tugas ini hanya dapat dilakukan oleh isteri saya. Setelah penat seharian bekerja dan menghadiri kuliah, isteri saya perlu menguruskan rumah seperti mengemas rumah, membasuh pakaian, memasak dan menjaga anak kami yang masih kecil.

Bebanan tugas ini menjadi lebih berat apabila isteri mengandung anak yang kedua. Kekangan tempat kerja yang jauh menyebabkan saya tidak dapat membantu isteri menguruskan anak dan mengemas rumah. Hanya sesekali sahaja saya dapat membantu meringankan tugas isteri iaitu pada hujung minggu. Setelah lahir anak kedua, kami masih boleh bertahan dengan tanggungjawab keluarga walaupun cabaran menjadi lebih berat. Kos pengasuh anak juga meningkat dari RM150 untuk seorang anak kepada RM380 untuk dua orang anak. Ketika itu kami mula membuat pertimbangan kebaikan dan keburukan mengambil pembantu rumah Indonesia.

Antara perkara penting yang kami pertimbangkan adalah tentang penjagaan anak. Kami membayangkan perubahan terhadap kehidupan kami setelah mengambil pembantu rumah. Memang benar, dengan adanya pembantu rumah, hampir semua tugas domestik akan diuruskan oleh pembantu rumah. Satu kelegaan yang pasti ialah kami sudah tidak perlu lagi menghantar anak-anak ke rumah

pengasuh setiap pagi, dan di sebelah petang pula tidak perlu berkejar untuk tidak lewat menjemput anak dari rumah pengasuh. Cuma satu perkara yang paling membimbangkan kami iaitu tentang keselamatan anak-anak dengan pembantu rumah. Ini kerana pada ketika itu isu kekasaran pembantu rumah terhadap anak majikan sedang hangat diperdebatkan di media massa.

Pertimbangan dan perbincangan ini berlarutan sehingga isteri saya mengandung anak yang ketiga. Perkiraan menjadi lebih mudah apabila kami menganggarkan kos pengasuh untuk tiga orang anak hampir sama dengan gaji seorang pembantu rumah asing. Setelah mencapai kata sepakat, kami mula mencari agensi pembantu rumah. Proses pemilihan agensi yang mempunyai rekod perkhidmatan yang baik dan proses pemilihan pembantu rumah yang mempunyai profil yang bersesuaian dengan keperluan keluarga kami mengambil masa yang agak lama. Hanya selepas enam bulan isteri saya melahirkan anak yang ketiga, barulah kami dapat mencari pembantu rumah yang sesuai.

### **Kebaikan Mengambil Pembantu Rumah**

Dari satu sudut, dengan adanya pembantu rumah, ia banyak meringankan tugas domestik. Rumah dikemas setiap hari, anak dijaga sepanjang masa dan apabila kami pulang dari tempat kerja, masakan sudah terhidang di atas meja. Tidak perlu lagi kami bergegas pulang menjemput anak dari rumah pengasuh dan apabila sampai di rumah sibuk pula menyediakan keperluan rumah. Pada hujung minggu pula, saya tidak perlu lagi membantu isteri menyelesaikan tugas rumah. Jadi, kami akan mempunyai lebih banyak masa untuk melakukan aktiviti bersama isteri dan anak-anak. Saya juga boleh melakukan urusan luar bersama isteri tanpa perlu membawa anak-anak bersama. Semestinya masa rehat kami akan menjadi lebih panjang, justeru dapat memberikan lebih tumpuan kepada anak-anak di rumah seperti membincangkan masalah anak-anak dan membantu mereka dalam pembelajaran. Ibu bapa dan anak-anak akan mempunyai lebih banyak masa untuk melakukan pelbagai aktiviti bersama-sama.

Selain meringankan urusan domestik, pembantu rumah juga boleh menjadi peneman isteri di rumah. Kadang kala saya diberikan arahan untuk bertugas di luar daerah yang memerlukan saya untuk meninggalkan rumah selama beberapa hari. Dengan adanya pembantu rumah, saya tidak lagi bimbang untuk meninggalkan isteri dan anak-anak di rumah dan saya boleh melakukan tugas di luar daerah dengan lebih tenang. Saya berasa keselamatan isteri dan anak-anak saya lebih terjamin kerana mereka ditemani oleh seorang dewasa. Apatah lagi apabila menyedari bahawa urusan rumah tangga dan anak-anak tidak akan ditanggung sendirian oleh isteri ketika saya tiada di rumah. Begitu juga jika saya dan isteri ada tugas di luar daerah selama beberapa hari. Kami tidak lagi serabut memikirkan tempat untuk meninggalkan anak-anak kami. Urusan karier kami menjadi lebih mudah dan terurus, tidak perlu lagi mengambil cuti kecemasan untuk urusan rumah mahupun urusan anak-anak.

Tanpa pembantu rumah, kehidupan seharian menjadi sibuk kerana perlu memperuntukkan masa dan tenaga untuk menguruskan keperluan kerjaya dan tugas rumah tangga setiap hari. Walaupun kita berjaya melaksanakan kedua-dua tugas tersebut, namun sering kali juga berlaku kekurangan tumpuan terhadap anak-anak atau kurangnya kualiti dalam menyempurnakan kedua-dua tugas tersebut. Kami

seolah-olah tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan hobi masing-masing dan sering kali mengorbankan waktu rehat. Keadaan ini boleh menjejaskan kesihatan fizikal dan mental. Justeru, secara peribadi saya berpendapat bahawa jika seseorang itu mempunyai kemampuan dari segi kewangan, mempunyai pembantu rumah adalah satu keputusan yang baik.

### **Pengurusan Pembantu Rumah**

Oleh kerana suami terlibat secara langsung dengan urusan di Kedutaan Indonesia dan ejen pekerja asing, maka suami dirujuk sebagai majikan utama. Walau bagaimanapun, beberapa kajian di Barat mengatakan bahawa isteri juga merupakan majikan bagi pembantu rumah kerana para isterilah yang akan memberikan arahan dan mengkoordinasi tugas harian seorang pembantu rumah. Segala kebajikan dan keperluan pembantu rumah juga akan diuruskan oleh isteri. Justeru, urusan pembantu rumah ini lebih baik diserahkan kepada isteri sahaja. Selain disebabkan oleh persamaan jantina, pembantu rumah juga diambil bekerja untuk meringankan tugas isteri. Jadi, isteri adalah lebih baik dalam mengendalikan dan memberi arahan kepada pembantu rumah. Cuma ada masa dan ketikanya, suami perlu memainkan peranan untuk mengingatkan tugas pembantu rumah setelah isteri memaklumkan kepada mereka.

Kebiasaannya pembantu rumah dari Indonesia ini lebih takut dengan majikan utama (suami) berbanding majikan (isteri). Untuk sesuatu tugas yang penting, adalah lebih baik sekiranya arahan tugas itu disampaikan oleh majikan utama kepada pembantu rumah. Saya selalu mengambil pendekatan kurang mesra dan kurang bercakap dengan pembantu rumah untuk mengekalkan persepsi tegas terhadap pembantu rumah. Kadang kala, tugas yang biasa dibuat oleh suami seperti membasuh kereta dan membersihkan halaman luar rumah juga diserahkan kepada pembantu rumah. Untuk tugas di luar rutin harian seperti ini, adalah lebih baik sekiranya arahan tugas tersebut disampaikan terus dari majikan utama kepada pembantu rumah.

Ada ketikanya juga pembantu rumah tidak melaksanakan tugas mengikut cara yang dikehendaki meskipun telah diajar berkali-kali oleh isteri. Keadaan seperti ini boleh mencetuskan konflik. Maka suami perlu bertindak untuk campur tangan bagi meredakan ketegangan hubungan di antara isteri dan pembantu rumah. Jika dibiarkan konflik ini berlarutan, ketegangan hubungan ini boleh membawa kesan yang buruk kepada rumah tangga.

### **Penetapan Syarat Tambahan Secara Verbal**

Kebiasanya pada hari pertama pembantu rumah sampai di rumah majikan, majikan akan memberikan jadual tugas harian yang perlu mereka lakukan setiap hari.

Jadual 8.1: Contoh Jadual Tugas Pembantu Rumah

| Masa           | Aktiviti  |
|----------------|---|
| 5.30am-6.30am  | Menyediakan sarapan pagi  |
| 6.30am-7.30am  | Menyiapkan anak-anak untuk ke sekolah   |
| 7.30am-8.30am  | Membasuh pakaian  |
| 8.30am-11.30am | Membersih dan mengemas dalam dan luar rumah<br>(berehat jika kerja sudah selesai) |
| 11.30am-1.00pm | Menyediakan makanan tengahari   |
| 1.00pm-3.00pm  | Berehat   |
| 3.00pm-5.00pm  | Melipat atau menyeterika pakaian dan mengemas dalam rumah                         |
| 5.00pm-7.00pm  | Persediaan minum petang / makan malam   |
| 7.00pm-9.00pm  | Makan malam dan mengemas dapur  |
| 9.00-10.00pm   | Persiapan anak untuk tidur dan berehat.   |

Jadual 8.1 menunjukkan contoh jadual tugas harian bagi pembantu rumah saya. Majikan juga boleh menerangkan syarat-syarat lain kepada pembantu rumah seperti sekiranya hendak keluar rumah perlulah menutup aurat, tidak boleh membenarkan sesiapa masuk ke kawasan rumah tanpa kebenaran majikan terutamanya jurujual, tidak boleh bertandang ke rumah jiran tetangga dan tidak boleh menceritakan hal rumah tangga majikan kepada orang lain. Syarat-syarat ini hanya perlu disampaikan secara verbal sahaja.

Selain itu, perkara berkaitan pembayaran gaji juga perlu dijelaskan secara verbal kepada pembantu rumah. Majikan perlu menjelaskan bahawa gaji permulaan akan dipotong kerana ia telah termasuk dalam sebahagian kos pengambilan pembantu rumah yang dibayar kepada agensi pembantu rumah. Jadi, pembantu rumah perlu dimaklumkan bahawa tiada gaji untuk dua hingga tiga bulan yang pertama. Majikan juga perlu memaklumkan bahawa gaji akan dibayar pada setiap hujung bulan dan gaji akan dimasukkan ke akaun bank atas nama majikan atau pembantu rumah. Jika pembantu rumah ingin mengirimkan wang kepada keluarganya di kampung, majikan akan menguruskannya dengan menolak gaji terkumpul. Jika pembantu rumah ingin membeli sebarang keperluan peribadi, wangnya juga akan ditolak dari gaji terkumpul. Pembantu rumah juga perlu diberitahu bahawa kenaikan gaji adalah secara tahunan.

Pembantu rumah juga perlu dimaklumkan tentang tatacara tugas rumah. Misalnya, bagaimana menggunakan mesin basuh, berapa banyak pakaian boleh dimasukkan ke dalam mesin basuh untuk setiap basuhan, pengasingan pakaian putih dari pakaian yang berwarna, penggunaan dan sukatan sabun serta pelembut pakaian, pakaian yang memerlukan cucian tangan, dan tatacara menjemur pakaian sama ada pakaian perlu diterbalikan atau perlu digantung. Ini adalah sebahagian contoh berkaitan tatacara membasuh pakaian di rumah majikan. Perkara yang lain juga perlu diperincikan sebaik mungkin seperti

mengemas dan membersihkan rumah, tatacara memasak, melipat baju dan lain-lain. Perkara ini perlu diulang beberapa kali dan dipantau sehingga kita berpuas hati dengan pematuhan tatacara kerja ini.

### **Cabaran, Permasalahan dan Ragam Pembantu Rumah serta Cara Menanganinya**

Setiap pembantu rumah mempunyai perangai dan ragam yang tersendiri. Saya telah berhadapan dengan pelbagai cabaran, permasalahan dan ragam pembantu rumah selama lebih 20 tahun pengalaman saya bersama mereka. Topik berikut akan membincangkan tentang beberapa cabaran dan permasalahan yang mungkin akan dihadapi oleh bakal-bakal majikan. Beberapa cadangan tentang kaedah menangani masalah-masalah tersebut juga akan turut dibincangkan dalam topik ini.

#### ***Proses Penyesuaian Diri***

Para suami dan anak lelaki remaja mungkin akan merasa sedikit kekok dengan kehadiran “orang asing” (bukan ahli keluarga) di dalam rumah. Kebiasaannya para suami dan anak lelaki remaja memerlukan tempoh untuk menyesuaikan diri kerana perlu tinggal bersama pembantu rumah wanita yang bukan mahram<sup>13</sup>. Antara kesukaran utama yang dihadapi oleh suami ialah mereka tidak lagi bebas untuk berlungg<sup>14</sup> di dalam rumah. Perasaan malu kepada wanita bukan mahram telah membataskan kita untuk berlungg kecuali di dalam bilik tidur sahaja.

Secara peribadi, saya merasakan yang saya sedikit kehilangan privasi di dalam rumah kerana perlu menjaga batas aurat<sup>15</sup> dengan pembantu rumah. Saya merasakan seolah-olah kebebasan saya terhad dalam bilik tidur sahaja dan seolah-olah kebebasan saya telah disekat di dalam rumah sendiri. Memang merimaskan untuk berkurung di dalam bilik sahaja apatah lagi ketika cuaca panas. Kalau ingin ke ruang tamu mahupun ke bilik air, saya perlu sentiasa berpakaian sopan, tidak boleh lagi sewenang-wenangnya keluar dari bilik tidur dengan hanya memakai tuala. Aktiviti di dapur juga terhad. Saya bukan sahaja merasa kurang bebas untuk membantu isteri memasak, malah merasa kurang bebas untuk memasak makanan sendiri atau makan sendirian di dapur.

Proses penyesuaian memerlukan majikan dan pembantu rumah bersedia untuk menerima perubahan. Jika kedua-dua pihak berupaya menerima perubahan dengan segera, maka tempoh penyesuaian diri menjadi lebih pendek. Jadi kedua-dua pihak perlu bertolak ansur untuk memudahkan proses penyesuaian ini. Berdasarkan pengalaman peribadi, saya tidak memerlukan masa yang terlalu lama untuk menyesuaikan diri dengan kehadiran “orang asing” di dalam rumah, iaitu kira-kira 3 hingga 4 bulan sahaja. Tips yang penting untuk memendekkan tempoh penyesuaian diri ialah kita perlu

---

<sup>3</sup> *Mahram* bermaksud orang lelaki atau wanita yang haram dinikahi mengikut hukum Islam kerana hubungan kekeluargaan yang rapat (seperti ibu, anak, dan adik). Jadi, *bukan mahram* bermaksud orang lelaki atau wanita yang boleh dinikahi. Dalam konteks ini, suami majikan tinggal bersama pembantu rumah wanita yang boleh dinikahi, justeru ia menjadi kejanggalan untuk para suami menyesuaikan diri di rumah dengan kehadiran pembantu rumah wanita yang bukan mahram di dalam rumahnya.

<sup>14</sup> *Berlungg* bermaksud tidak memakai baju (hanya memakai seluar atau kain atau tuala sahaja)

<sup>15</sup> *Aurat* bermaksud bahagian badan yg tidak boleh dilihat oleh orang ramai menurut hukum Islam. Aurat perempuan adalah seluruh badan kecuali muka dan kedua-dua tapak tangan manakala aurat bagi lelaki pula di antara pusat hingga lutut. (Kamus Pelajar Edisi Kedua)



memikirkan dan mengutamakan keperluan serta kebajikan seisi keluarga terlebih dahulu, dan tidak hanya mementingkan kehendak diri sendiri sahaja.

### **Isu Gaji Pembantu Rumah**

Kebiasannya gaji pembantu rumah akan disimpan oleh majikan untuk mengelakkan mereka lari dari rumah majikan. Pasport juga perlu disimpan untuk mengurangkan risiko pembantu rumah lari. Jika mereka ingin membuat kiriman wang ke Indonesia, majikan akan melakukannya. Hal gaji ini diuruskan oleh isteri saya, termasuklah tanggungjawab menyimpan segala rekod dan transaksi. Jika pembantu rumah ingin membeli barang keperluan peribadi, contohnya seperti pakaian, tuala wanita, tambah nilai telefon bimbit dan alat solek, kami akan membelikannya dan membuat potongan daripada wang gaji mereka. Saya tidak mengesyorkan majikan membenarkan pembantu rumah memegang wang gaji mereka sendiri untuk mengelakkan mereka melarikan diri dari rumah majikan kecuali jika mereka telah tamat tempoh perkhidmatan atau mahu pulang ke kampung. Meminjam wang sangat tidak digalakkan, melainkan ada kes-kes yang tertentu. Jika mereka meminjam wang dan kemudiannya melarikan diri, kita akan rugi kerana tidak mungkin kita akan mendapat kembali wang yang telah dipinjam itu. Majikan perlu berhati-hati kerana mereka sangat cekap berlakon untuk meminjam wang dengan membawa seribu satu cerita kesedihan keluarganya di Indonesia.

### ***Masalah Bahasa dan Kekurangan Kemahiran***

Bahasa juga merupakan satu masalah untuk komunikasi yang efektif. Mereka datang dari pelbagai latar belakang dan berkomunikasi dalam pelbagai bahasa dan loghat. Mereka juga kurang fasih bertutur dalam Bahasa Malaysia. Banyak arahan yang diberikan disalah tafsir oleh pembantu rumah. Mereka biasanya berpura-pura faham dengan arahan kita, tapi sebenarnya mereka tidak faham. Banyak kes, lain arahan yang diberikan, lain pula yang dibuatnya. Kadang-kadang arahan terpaksa diberi berulang kali dan dipantau untuk memastikan mereka membuat kerja seperti yang diarahkan.

Selain itu, cara mereka mengemas rumah, menguruskan pakaian, membersihkan dan menyusun atur rumah, dan sebagainya pasti berbeza dengan cara kita selama ini. Ada pembantu rumah yang tidak pandai membuat kerja kerana tiada kemahiran. Contohnya, mereka tidak tahu menggunakan mesin basuh dan alatan elektrik. Majikan perlu melatih mereka. Terdapat juga pembantu rumah yang bersifat kasar semasa membuat kerja, merosakkan barang dapur, pakaian, dan alatan elektrik. Pinggan mangkuk selalu sompek dan pecah, pakaian pula koyak dan hilang warna, manakala alatan elektrik seperti mesin basuh dan mesin pengisar cepat rosak. Pembantu rumah yang kasar seperti ini perlu diberi teguran berulang kali. Saya mengesyorkan agar majikan tidak menyediakan alatan elektrik yang canggih dan mahal kerana ia melibatkan kos yang tinggi untuk dibaiki apabila sering kali dirosakkan oleh pembantu rumah yang kasar. Adakalanya pembantu rumah suka mengemas barang-barang pejabat saya, tetapi apabila ditanya ke mana barangan tersebut, mereka terlupa di mana barang tersebut disimpan. Perkara sebegini sering berlaku dan ianya sangat menyakitkan hati.

Pada peringkat awal juga, makanan yang dimasak oleh pembantu rumah Indonesia agak berlainan dengan citarasa kita. Mereka memerlukan masa untuk menyesuaikan diri dengan citarasa rakyat Malaysia. Mereka perlu dilatih memasak mengikut selera keluarga majikan. Proses melatih pembantu rumah memasak dianggarkan mengambil masa di antara 5 hingga 6 bulan. Makanan kegemaran saya juga sedikit sukar dinikmati kerana masakan pembantu rumah berbeza dengan masakan isteri. Meskipun demikian, lama-kelamaan jurang perbezaan masakan pembantu rumah dan isteri boleh dikurangkan tetapi masih tidak sama. Semenjak mempunyai pembantu rumah, kami sekeluarga jarang makan di luar kerana makanan sentiasa tersedia di rumah. Meskipun kami kurang berpeluang untuk menikmati makanan di luar, tapi kami sentiasa berfikiran positif dan menganggapnya sesuatu yang baik kerana ia lebih menjimatkan wang dan pastinya kebersihan lebih terjamin.

### ***Soal Penjagaan Anak-Anak***

Sering kali kita terbaca di media sosial tentang berita anak-anak didera oleh pembantu rumah. Justeru perkara ini perlu dipandang serius oleh majikan. Ada ketikanya anak-anak kecil dibiarkan bermain tanpa pengawasan pembantu rumah dan ini boleh mengundang kemalangan. Situasi ini akan menjadi lebih mudah sekiranya ada anak-anak yang sudah besar. Mereka boleh melaporkan kepada kita jika ada sebarang perlakuan yang tidak baik dilakukan oleh pembantu rumah ke atas adik-adik kecilnya semasa kita tiada di rumah. Selain anak-anak, kita juga boleh meminta pertolongan daripada jiran tetangga untuk menjadi “mata-mata” kita. Apabila pembantu rumah menjerit memarahi anak kita, suaranya pasti boleh didengari oleh jiran. Sebarang salah laku pembantu rumah yang dilaporkan oleh anak-anak mahupun jiran tetangga perlulah disiasat terlebih dahulu. Sekiranya perkara yang dilaporkan itu benar, majikan perlu menegur pembantu rumahnya.

### ***Isu Kepercayaan Terhadap Pembantu Rumah***

Saya tidak meletakkan 100% kepercayaan kepada pembantu rumah, justeru dia perlu sentiasa dipantau. Kebiasannya barang-barang yang berharga dan penting akan disimpan dalam bilik tidur dan dikunci jika kami tiada di rumah. Tidak semua pembantu rumah tidak jujur, tetapi ada juga yang tidak amanah. Jadi kita perlu berhati-hati sebelum kejadian yang tidak diingini berlaku. Banyak kes pembantu rumah lari dari rumah dengan membawa bersama barang berharga seperti wang, barang kemas dan sebagainya.

Dalam pelaksanaan tugas juga, kita perlu memastikan ianya dibuat dengan sempurna. Mengikut pengalaman saya, pembantu rumah dari Indonesia ini mempunyai sikap sambil lewa dalam menyempurnakan tugas. Jika tidak dipantau, mereka akan mengambil kesempatan dengan membuat kerja acuh tak acuh sahaja dan meninggalkan beberapa tugas yang biasa dilakukan. Apabila kita tiada di rumah, kadang kala pembantu rumah akan mengambil peluang berehat sehingga mengabaikan tugas hakiki. Kita tidak marah jika pembantu rumah hendak berehat tetapi jangan sampai tidak melakukan tugas yang diberikan.

### ***Sikap Boros***

Ada pembantu rumah yang boros seperti membasuh pakaian dengan menggunakan sabun basuh berlebihan dari sukatan, memasak makanan secara berlebihan ataupun menggunakan air dan elektrik secara membazir. Yang lucu tentang mereka ini adalah apabila ditegur tentang pembaziran tersebut, mereka akan memberikan seribu satu alasan yang tidak masuk akal tanpa mengaku sebarang kelemahan diri. Kadang kala, meskipun sudah diajar dengan cara yang betul, mereka tetap cuai dalam menyimpan lebih makanan yang masih elok. Ini akan menyebabkan pembaziran apabila makanan mudah menjadi rosak atau basi kerana kaedah penyimpanan yang tidak betul.

### ***Aktiviti Riadah***

Ada sesetengah pembantu rumah yang suka menonton televisyen bersama keluarga di ruang tamu. Perkara ini tidak menyenangkan saya kerana ia mengganggu masa saya bersama keluarga. Biasanya siaran televisyen yang kita gemari tidak sama dengan siaran kegemaran pembantu rumah, lantaran ini menimbulkan rasa kurang senang. Ada ketika juga pembantu rumah ingin berbual dengan kita sambil meluahkan isi hati mereka. Perkara ini boleh dielakkan daripada berlaku jika kita dapat mengawalnya dengan baik. Kita mesti bersedia meluangkan masa untuk mendengar keluhan pembantu rumah di samping mengenali dia dengan lebih dekat. Walau bagaimanapun, kita tidak seharusnya membiarkannya sehingga menjadi satu kebiasaan untuk pembantu rumah bersembang bersama keluarga setiap malam. Dalam pada masa yang sama kita tetap perlu memberikan mereka ruang untuk melepaskan tekanan perasaan.

### ***Bergosip dengan Jiran Tetangga***

Terdapat juga pembantu rumah yang secara rahsia berhubung dengan jiran tetangga terutamanya jiran-jiran yang juga mempunyai pembantu rumah Indonesia. Tabiat suka bertandang ke rumah jiran tetangga ini tidak baik kerana mereka akan membanding-bandingkan tugas, gaji, layanan majikan dan peluang bekerja di tempat lain. Perkara ini boleh menimbulkan rasa tidak puas hati di kalangan pembantu rumah apabila mengetahui kelebihan yang dinikmati oleh pembantu rumah jiran tetangga yang mereka tidak nikmati di rumah kita. Rasa tidak puas hati ini boleh menjejaskan prestasi mereka atau mereka akan bertindak lari dari rumah. Ada juga pembantu rumah yang suka mendedahkan privasi dan segala rahsia majikan mereka kepada jiran tetangga. Perkara ini sukar dibenteras kerana sukar dibuktikan, cuma kita boleh memberi amaran dan pemantauan melalui jiran-jiran. Kita boleh menggunakan jiran tetangga sebagai “mata-mata” kita untuk melaporkan sebarang salah laku pembantu rumah kita.

### ***Masalah Kesihatan***

Ada pembantu rumah yang kurang sihat, mudah jatuh sakit dan juga yang membawa penyakit berjangkit. Ini memerlukan kos tambahan untuk rawatan di hospital. Perlu diingat bahawa kos rawatan untuk pendatang asing sangat mahal walaupun di hospital kerajaan. Jika warganegara Malaysia dimasukkan ke dalam wad selama tiga hari mungkin kos yang perlu dibayar adalah di antara RM5 hingga RM10 sahaja. Namun, jika pembantu rumah warga asing yang dimasukkan ke dalam wad selama tiga hari, bayaran yang akan ditanggung oleh majikan adalah lebih kurang RM300. Meskipun pembantu rumah ini sudah melalui pemeriksaan kesihatan di Indonesia sebelum dibenarkan masuk ke dalam negara, tapi kebiasannya laporan kesihatan tersebut tidak tepat.

### ***Rindu Kampung Halaman***

Ada pembantu rumah yang tidak tahan tinggal berjauhan dari keluarga mereka. Ada yang rindu kampung halaman sehingga menangis setiap hari kerana teringat anak-anak yang ditinggalkan di Indonesia. Pembantu rumah mula hilang fokus dan tidak boleh melakukan apa-apa kerja. Bagi pembantu rumah yang bermasalah seperti ini, mereka akan dipulangkan kembali kepada ejen atau terus dihantar pulang ke Indonesia. Kos dan urusan penghantaran tersebut ditanggung sepenuhnya oleh majikan.

### ***Masalah Pembantu Rumah Lari dari Rumah Majikan***

Risiko utama yang dihadapi oleh majikan ialah apabila pembantu rumah mereka melarikan diri. Ada seorang pembantu rumah melarikan diri ketika kami berada di pejabat pada waktu tengahari dengan meninggalkan anak-anak yang masih kecil di rumah. Apabila pulang waktu petang tinggal anak-anak bermain sesama mereka. Ada pula pembantu rumah yang lari pada hari kedua bekerja, dan ada juga yang lari selepas 4 bulan bekerja iaitu selepas tamat tempoh jaminan penggantian pembantu rumah. Biasanya mereka melarikan diri pada waktu malam ketika kita sedang tidur. Pembantu rumah yang lari ini biasanya yang pernah bekerja di Malaysia sebelum ini atau mempunyai ramai saudara-mara di sini. Mereka memohon kerja sebagai pembantu rumah hanya untuk mendapatkan peluang datang ke Malaysia, walhal mereka sebenarnya ingin bekerja dalam bidang yang lain.

Apabila berlaku kehilangan pembantu rumah, majikan perlu membuat laporan polis dan melaporkannya ke Kedutaan Indonesia. Sudah pasti majikan perlu menanggung semua yuran ejen dan membayar denda yang dikenakan oleh pihak Imigresen Malaysia atas dasar kecuai majikan. Proses mencari pengganti biasanya memakan masa berbulan-bulan dengan kos yang baru. Dalam tempoh tiada pembantu rumah ini, urusan keluarga akan menjadi kacau-bilau. Semua urusan keluarga perlu dibuat sendiri.

## **Kehidupan Tanpa Pembantu Rumah**

Pada masa ini, anak-anak kami sudah meningkat remaja. Anak yang bongsu sudah berumur 13 tahun, manakala anak yang sulung berumur 25 tahun. Namun bukan semua anak-anak berada di rumah, cuma masa musim perayaan dan cuti umum tertentu sahaja rumah akan penuh dan meriah. Memang tidak dinafikan, kami memerlukan pembantu rumah dalam menjamin kebersihan rumah dan penyediaan makanan. Pembantu rumah sudah berada di dalam keluarga kami lebih kurang 20 tahun iaitu semenjak anak kami yang ketiga mencapai usia enam bulan. Dengan kata lain, dari kecil sehinggalah mereka meningkat remaja memang sentiasa ada pembantu rumah untuk membantu mereka dalam menguruskan diri dan menjaga kebersihan rumah.

Apabila anak-anak sudah dewasa ketiadaan pembantu rumah bukan lagi satu peristiwa yang membawa bencana kepada keluarga. Hanya sedikit kepayahan yang dirasakan kerana anak-anak sudah mampu membantu dalam mengemas rumah. Sekiranya tiada pembantu rumah, kami dapat melihat anak-anak kami akan merasa sedikit terbeban untuk seketika sebelum mereka dapat menyesuaikan diri dengan kehidupan tanpa pembantu rumah. Isteri saya ialah orang yang paling terbeban, kerana anak-anak tidak dilatih untuk memasak dan mengemas rumah. Namun begitu, kami percaya anak-anak boleh membantu, cuma memerlukan masa untuk menyesuaikan diri dengan keadaan dan membuang perangai malas mereka. Kami mengharapkan tolak ansur, toleransi dan juga kesedaran anak-anak untuk membantu ibu mereka membuat kerja rumah. Memang tidak dinafikan, rumah tidak akan sebersih seperti semasa ada pembantu rumah, tetapi rumah masih tetap boleh dipanggil rumah.

Kehilangan yang paling dirasakan oleh seluruh ahli keluarga adalah kemewahan penyediaan makanan oleh pembantu rumah. Pembantu rumah kami sangat rajin memasak segala jenis makanan dan kuih-muih. Dia rajin mempelajari kaedah membuat pelbagai jenis masakan dan kuih-muih dari jiran. Dia juga selalu ingin mencuba resipi masakan dan kuih-muih yang baru dipelajarinya. Dengan ketiadaan pembantu rumah, isteri saya yakin yang dia tidak akan dapat mengatasi kelebihan pembantu rumah dalam bab penyajian makanan dan kuih muih yang pelbagai untuk keluarga.

Dari sudut positif, ketiadaan pembantu rumah membuka ruang untuk anak-anak belajar memasak dari ibunya. Bukan mereka tidak boleh belajar dari pembantu rumah, tetapi ada satu persepsi yang pembantu rumah ialah pekerja. Jadi anak-anak sukar bekerja sama dengan pembantu rumah sambil belajar memasak. Pembantu rumah pula mempunyai satu sikap yang tidak suka diganggu ketika memasak. Apabila pembantu rumah bercuti, sikap anak-anak biasanya berubah. Mereka menjadi lebih rajin membantu ibunya memasak sambil belajar. Tetapi peluang ini agak terhad. Sekurang-kurangnya mereka berpeluang mempelajari asas memasak dari ibunya.

Jika tiada pembantu rumah mungkin ibunya akan sedikit sibuk dengan kerja rumah dan kurang berpeluang untuk berinteraksi dengan anak-anak. Anak-anak juga tertekan jika dipaksa membuat tugas rumah yang banyak, biasanya mereka akan berkira dengan adik-beradik yang lain dalam melakukan tugas domestik. Tidak semua anak-anak mudah diajak bekerjasama, tetapi ada juga yang seronok membantu ibunya mengemas rumah.

Ketika persiapan hari raya, waktu ini agak meriah apabila ibu dan anak-anak bekerja sama membuat kuih raya. Suasana ini sangat baik untuk anak-anak berinteraksi sesama mereka dan mengeratkan hubungan silatul rahim. Biasanya pembantu rumah tidak membantu dalam aktiviti membuat kuih raya ini melainkan disuruh dan rutin hariannya telah siap. Secara umumnya terpulung kepada ibu bapa untuk melatih anak-anak untuk berkongsi urusan kerja rumah dan memasak. Boleh sahaja mereka mengambil alih sebahagian tugas pembantu rumah untuk tujuan mencari pengalaman. Setakat ini, beberapa orang anak-anak kami yang tinggal di asrama penuh tidak menghadapi sebarang masalah untuk hidup berdikari.

### **Kesimpulan**

Secara keseluruhannya, pembantu rumah dapat meringankan beban tugas dalam rumah tangga. Walaupun ada beberapa keburukan seperti kehilangan privasi, tekanan dalam menangani ragam pembantu rumah dan bebanan melatih mereka bekerja di peringkat permulaan, tetapi untuk jangka masa panjang, ia dapat mengharmonikan sebuah rumah tangga lebih-lebih lagi jika pembantu rumah menyambung kontrak untuk satu tempoh yang lama. Ia memberikan kita lebih masa untuk fokus kepada anak-anak dan pasangan masing-masing. Keperluan keluarga juga lebih mudah diatur dengan adanya pembantu rumah.

### **Rujukan**

- Aziz, N. N. A. (2018). Perception of Employers' Children towards Domestic Helpers. *International Journal of Academic Research in Business and Social 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.
- Colombo, A. D. (2007). "They Call Me A Housekeeper, But I Do Everything." Who are Domestic Workers Today in Italy and What Do They Do? *Journal of Modern Italian Studies*, 12(2), 207–237.
- Frantz, E. (2008). of Maids and Madams: Sri Lankan Domestic Workers and their employers in Jordan. *Critical Asian Studies*, 40(4), 609–638.

## **BAB 9**

# **TIPS MEMILIH PEMBANTU RUMAH ASING YANG SETIA DAN KOMITED: SATU PERKONGSIAN PENGALAMAN**

Rozieana A. Halid @ Khalid

### **Pendahuluan**

Penggunaan perkhidmatan pembantu rumah dalam menguruskan hal berkaitan rumah tangga bukanlah sesuatu perkara yang baru. Tekanan ekonomi yang memerlukan suami dan isteri bekerja menyebabkan perkhidmatan pembantu rumah menjadi satu keperluan bagi sesetengah keluarga. Bagi keluarga yang suami dan isteri bekerja, bantuan bagi menjaga anak-anak, mengemas rumah dan memasak amat diperlukan bagi meringankan beban kerja rumah selepas pulang dari tempat kerja.

Sekitar tahun 70-an, kebanyakan pembantu rumah di Malaysia ialah rakyat tempatan. Pada masa itu, pembantu rumah keluarga kami terdiri dari kalangan saudara mara dan juga orang kampung yang ingin menambah pendapatan keluarga. Tetapi kini, mendapatkan perkhidmatan pembantu rumah tempatan adalah sesuatu yang amat sukar. Kebanyakan penduduk tempatan sekarang lebih suka bekerja di kilang-kilang, pasar raya dan pejabat. Keadaan ini menyebabkan permintaan terhadap perkhidmatan pembantu rumah warga asing di Malaysia meningkat. Fenomena pengambilan pembantu rumah asing ini bukan sahaja berlaku di Malaysia malah ianya juga berlaku di negara-negara lain yang pesat membangun seperti Singapura, Hong Kong, Taiwan dan Arab Saudi.

Berdasarkan kepada ketetapan oleh kerajaan Malaysia, pembantu rumah asing hanya boleh diambil dari tujuh negara sumber iaitu Indonesia, Thailand, Filipina, Sri Lanka, India, Vietnam dan Laos ("Immigration Department of Malaysia," n.d.). Sehingga 2018, terdapat lebih kurang 125,000 orang pembantu rumah asing (PRA) di Malaysia dan daripada jumlah ini majoritinya ialah PRA yang berasal dari Indonesia (MAMPU, 2018). Terdapat beberapa faktor penyebab PRA Indonesia ini lebih digemari oleh majikan-majikan di Malaysia dan antara faktor utama ialah faktor bahasa dan agama. Selain daripada itu, faktor gaji juga turut menjadi penyebab kebanyakan majikan Malaysia memilih mengambil pembantu rumah dari Indonesia. Ini kerana, gaji PRA Indonesia adalah lebih rendah jika dibandingkan dengan PRA dari negara-negara lain.

### **Kriteria Pembantu Rumah Yang Setia**

Mengenal pasti kriteria ideal seorang pekerja sememangnya sukar. Sebagai majikan, pastinya kita berkehendakkan pekerja yang mempunyai ciri-ciri yang diidamkan. Sudah semestinya apabila memilih pekerja, kita memerlukan pekerja yang rajin, jujur, ikhlas dan setia kepada majikan. Kajian empirikal yang dijalankan oleh Aziz, Ismail dan Samad (2014) merumuskan bahawa majikan menggemari pembantu rumah yang amanah, mempunyai kemahiran, taat kepada majikan, setia, rajin dan patuh pada suruhan agama. Manakala kajian Aziz (2018) menunjukkan ciri-ciri pembantu rumah

yang digemari oleh anak-anak majikan adalah patuh kepada suruhan agama, rajin, mesra, bertanggungjawab, bersopan santun, boleh dipercayai dan taat kepada majikan.

Setia kepada majikan merupakan salah satu ciri penting yang perlu ada pada diri pekerja. Ini kerana, pekerja yang setia akan bekerja pada tempoh yang lama dengan majikan yang sama. Dengan ini kadar pusing ganti pekerja serta kos pengambilan dan latihan pekerja yang perlu ditanggung oleh majikan akan dapat dikurangkan (Siti Fardaniah, 2009). Bagi sesetengah majikan mempunyai pekerja yang setia, mampu untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan prestasi organisasi yang diketuainya (Yee, Yeung, & Edwin Cheng, 2010).

Seperti majikan yang lain, ketika mula-mula ingin mengambil PRA, saya sangat menginginkan pekerja yang setia dan komited pada majikan. Saya mula mendapatkan khidmat PRA pada tahun 2004, selepas melahirkan anak yang pertama. Sepanjang 16 tahun menggunakan khidmat PRA, saya telah mempunyai seramai lima orang pembantu rumah silih berganti. Kesemua mereka ini adalah dari Indonesia dan pemilihan mereka dibuat kerana faktor persamaan bahasa dan agama. Daripada lima orang pembantu rumah tersebut, tiga orang daripadanya ialah PRA berstatus kontrak manakala dua orang lagi hanyalah berstatus PRA sementara.

Pembantu rumah pertama saya berstatus sementara kerana ketika itu saya amat terdesak untuk mendapatkan khidmat pembantu rumah untuk menjaga anak sulong saya sebelum PRA berstatus kontrak yang saya inginkan tiba di Malaysia. PRA yang pertama ini berasal dari Indonesia. PRA sementara itu hanya sempat bekerja dengan saya selama sebulan. Khidmat pembantu rumah yang pertama tamat apabila pembantu rumah kedua saya yang berstatus kontrak telah tiba di Malaysia. PRA kedua saya berasal dari Aceh dan berketurunan Jawa. Ketika mula mengambalnya bekerja, umurnya baru 38 tahun. Dia sudah berkahwin dan mempunyai dua orang anak. Saya menggunakan khidmatnya selama hampir 4 tahun.

PRA ketiga saya berumur 21 tahun, berasal dari Jawa Barat, berketurunan Sunda, sudah berkahwin dan mempunyai seorang anak kecil. Pembantu rumah ketiga saya berstatus kontrak dan dia hanya bekerja dengan saya selama 1 tahun 8 bulan. Dia adalah satu-satunya PRA saya yang lari dari bekerja sebelum kontrak 2 tahunnya tamat. Pembantu rumah saya yang keempat pula berstatus sementara. Saya terpaksa mengambil dia bekerja bagi menggantikan pembantu rumah yang ketiga kerana pada ketika itu saya sedang mengandungkan anak ketiga manakala anak kedua saya baru berusia 10 bulan. Saya menggunakan khidmatnya selama 3 bulan sahaja walaupun pada ketika itu dia memujuk saya untuk mengambalnya bekerja secara kontrak selama 2 tahun. Saya terpaksa menolak tawarannya kerana pembantu rumah kelima sudah tiba di Malaysia untuk bekerja. Pembantu rumah kelima saya pula berasal dari Jawa Tengah, berketurunan Jawa dan berumur 36 tahun ketika saya mengambalnya bekerja. Dia berstatus janda dan mempunyai 2 orang anak. Pembantu rumah ini sudah bekerja dengan saya dari tahun 2009 sehinggalah ke hari ini.

Ketika mula-mula ingin mengambil PRA, saya berhadapan dengan kesukaran mengenal pasti kriteria yang boleh diguna pakai untuk memilih PRA yang setia dan komited pada pekerjaan. Pada



ketika itu, rakan-rakan dan saudara mara telah mencadangkan pelbagai ciri-ciri PRA yang perlu dipertimbangkan dalam membuat pemilihan. Ada yang mencadangkan saya untuk memilih PRA yang pertengahan umur, sudah berkahwin dan mempunyai paras rupa yang sederhana. Ada juga yang mencadangkan saya untuk mengambil PRA yang muda, pernah bersekolah dan tidak pernah bekerja di negara asing.

Sekiranya ini adalah pengalaman pertama bakal majikan untuk mencari pembantu rumah, mereka juga akan berhadapan dengan kesukaran yang sama. Pengalaman selama 16 tahun menggunakan khidmat PRA sebenarnya banyak membantu saya mengenal pasti ciri-ciri pembantu rumah yang setia dan komited. Berdasarkan kepada pengalaman yang ada, saya ingin kongsi tentang beberapa faktor demografi yang harus dipertimbangkan oleh bakal-bakal majikan semasa memilih PRA. Sub-topik berikut akan menerangkan tentang ciri-ciri keperibadian yang mungkin boleh dijadikan sebagai garis panduan kepada bakal-bakal majikan dalam mencari PRA yang setia dan komited.

### *Usia*

Faktor usia memainkan peranan yang penting dalam mempengaruhi kesetiaan dan komitmen seseorang pekerja. Menurut Ismail dan Abiddin (2012), beberapa kajian telah membuktikan bahawa umur mempunyai perkaitan dengan keinginan yang kuat untuk setia dengan majikan. Kajian oleh Zia (2014) mendapati bahawa individu yang berumur 36 hingga 46 tahun mempunyai kesetiaan dan komitmen yang tinggi kepada majikan manakala individu yang umurnya 35 tahun ke bawah mempunyai tahap kesetiaan yang rendah. Berdasarkan dapatan kajian-kajian lepas ini, dan pengalaman saya sendiri yang pernah mempunyai PRA yang berumur 36 dan 38 tahun, PRA di kalangan pertengahan umur ini terbukti mempunyai kesetiaan yang tinggi.

Sebagai contoh, pembantu rumah berkontrak saya yang pertama berumur 38 tahun. Dia seorang yang setia dan telah bekerja dengan saya selama 4 tahun. Sekiranya suami pembantu rumah saya itu tidak curang kepadanya, berkemungkinan beliau boleh bertahan untuk bekerja lebih lama lagi. Manakala pembantu rumah saya sekarang pula bekerja dengan saya ketika umurnya 36 tahun dan sehingga kini beliau telah bekerja dengan saya selama 10 tahun. Berbeza dengan PRA berstatus kontrak kedua saya yang diambil bekerja ketika berumur 21 tahun, dia telah lari dari tugas dan gagal menghabiskan kontrak kerjanya selama 2 tahun. Pengalaman saya ini menyokong dakwaan Zia (2014). Oleh itu, sekiranya bakal-bakal majikan ingin mengambil PRA yang boleh bekerja dalam tempoh masa yang lama, mereka perlulah memilih PRA yang berumur di antara 36 hingga 46 tahun kerana PRA pada peringkat umur ini adalah lebih matang berbanding PRA yang muda.

### ***Status perkahwinan***

Sekiranya perlu memilih status perkahwinan PRA sama ada bujang, berkahwin atau janda, manakah pilihan anda? Berdasarkan pengalaman yang saya miliki, pemilihan PRA yang berstatus janda adalah yang terbaik. Ini kerana PRA yang bujang masih lagi berada di bawah tanggungjawab ibu bapa mereka. Ibu bapa yang mempunyai anak gadis selalunya akan lebih memberi keutamaan kepada jodoh anak mereka berbanding kerjaya anak gadis mereka. Oleh itu, amat sukar untuk mendapatkan PRA bujang yang setia dan sanggup bekerja dengan seorang majikan bertahun-tahun lamanya sekiranya mereka ini menerima tekanan daripada ibu bapa untuk pulang ke negara asal bagi mendirikan rumah tangga.

Bagi yang sudah berkahwin pula, mereka mempunyai kekangan untuk bekerja dengan seseorang majikan dalam tempoh masa yang lama kerana mereka mendapat tekanan dari suami mereka di negara asal. Inilah yang berlaku kepada PRA kontrak saya kedua yang mana suaminya melarang dia untuk pulang semula bekerja setelah diberi cuti pulang ke kampung. Akibatnya beliau gagal untuk menamatkan kontrak bekerja dengan saya yang sepatutnya dua tahun. Di samping itu, PRA kontrak saya yang pertama terpaksa berhenti bekerja dengan saya lebih awal dari tempoh yang dijanjikan iaitu selama 5 tahun disebabkan suaminya di Indonesia ingin mengahwini wanita lain di kampung.

Berbanding dengan pembantu rumah saya sekarang yang berstatus janda, beliau setia bekerja dengan saya selama 10 tahun dan sehingga kini beliau tidak pernah menyatakan hasratnya untuk berhenti kerja dan pulang ke tanah air. Saya pernah bertanya kepadanya, apakah faktor yang membolehkan dia bertahan bekerja dengan saya begitu lama. Jawapan dia amat ringkas, "*Tak perlu fikir tentang suami. Cuma perlu fikir nak cari duit untuk anak-anak*". Dalam erti kata lain, PRA berstatus janda tidak mempunyai komitmen terhadap pasangan dan perkara paling penting bagi mereka adalah mencari wang bagi menyara ibu bapa dan anak-anak di kampung. Keadaan ini memudahkan dan mempengaruhi mereka untuk setia dan komited dengan kerja yang dilakukan.

### ***Kemahiran***

Kemahiran di dalam pekerjaan itu sendiri merupakan salah satu daripada faktor yang mempengaruhi kesetiaan dan komitmen pekerja. Ini adalah kerana kemahiran yang dimiliki oleh PRA boleh menyuntik semangatnya untuk lebih komited dan setia dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan (Ismail & Abiddin, 2012). Oleh itu dalam memilih pembantu rumah, pastikan kita memilih PRA yang mempunyai kemahiran bersesuaian dengan tugas yang perlu mereka lakukan di rumah. Sekiranya tujuan utama kita mengambil pembantu rumah adalah untuk menjaga anak-anak, pastikan PRA tersebut tahu menjaga kanak-kanak atau sekurang-kurangnya dia mempunyai anak. Jika PRA diambil bagi mengemas rumah dan memasak, pastikan mereka mahir melakukan tugas tersebut. Maklumat tentang tahap kemahiran PRA boleh diperolehi dari ejen yang membekalkan PRA.

Tujuan utama saya mengambil pembantu rumah adalah untuk menjaga anak-anak saya. Akan tetapi, sekiranya pembantu rumah yang diambil pandai memasak dan mengemas rumah, ia merupakan

satu tambah nilai buat saya. Oleh kerana keutamaan mengambil PRA adalah untuk menjaga anak-anak, setiap kali perlu memilih pembantu rumah, saya akan memastikan PRA tersebut mempunyai anak dan maklumat peribadi mereka menyatakan tahap minat yang tinggi terhadap penjagaan kanak-kanak. Hasilnya, saya bukan sahaja mendapat pembantu rumah yang setia, malah begitu disenangi dan disayangi oleh anak-anak saya.

### ***Pengalaman bekerja***

Berdasarkan kepada Meyer dan Alien (1991), komitmen dan kesetiaan pekerja boleh dipengaruhi oleh pengalaman kerja yang mereka miliki. Apabila pekerja mempunyai pengalaman kerja, mereka akan lebih yakin dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan kesannya meningkatkan komitmen dan kesetiaan mereka pada kerja yang dilakukan. Di dalam memilih PRA yang setia dan komited, bakal majikan disarankan untuk memilih PRA yang pernah mempunyai pengalaman bekerja sebagai pembantu rumah di luar dari negara asalnya. Ini kerana pengalaman yang ditimba ketika bekerja di perantauan membantu untuk membina keyakinan, dan kekuatan semangat pekerja itu sendiri. Keyakinan, dan kekuatan semangat yang ada boleh membantu PRA untuk bertahan dengan segala dugaan dan cabaran yang mereka hadapi semasa bekerja terutama dengan majikan yang cerewet.

Berdasarkan pengalaman saya yang pernah mempunyai dua orang PRA yang berpengalaman bekerja di Malaysia sebelum ini, saya tidak menghadapi sebarang masalah dengan kedua-dua PRA ini. Seorang daripada mereka bekerja dengan saya hampir 4 tahun manakala seorang lagi masih kekal bekerja dengan saya selama 10 tahun. Kedua-dua mereka berjaya menamatkan kontrak kerja dengan saya selama dua tahun dan disambung kontrak mereka ke tahun berikutnya berbanding dengan PRA saya lain yang tidak mempunyai pengalaman bekerja di luar negara. Beliau gagal menamatkan kontrak kerjanya selama dua tahun kerana enggan pulang ke Malaysia setelah dibenarkan bercuti pulang ke kampung halaman.

### ***Kaum/Suku***

Sekiranya bakal majikan bercadang untuk mengambil PRA dari Indonesia, faktor kaum/suku PRA tersebut perlu dipertimbangkan. Ini kerana Indonesia adalah sebuah negara yang mempunyai kepelbagaian suku dan antara suku terbesarnya ialah Jawa, Sunda dan Minangkabau (Widyanti, Susanti, Satalaksana, & Muslim, 2015). Setiap suku yang ada ini mempunyai ciri-ciri perwatakan yang berbeza. Suku Jawa yang majoritinya berada di Jawa Tengah, Jawa Timur, Yogyakarta, dan Jabodetabek terkenal dengan perwatakan mereka yang suka menolong sesama masyarakat, ikhlas melakukan sesuatu perkara, adil, bersifat baik dan suka berterima kasih (Wijayanti & Nurwianti, 2010). Suku Sunda yang kebanyakan berada di Jawa Barat dan Banten secara umumnya mempunyai karakter yang ramah, kuat pegangan agamanya, saling mengasihi, saling memperbaiki diri serta saling melindungi (Fitriyani, Suryadi, & Syam, 2015). Manakala suku Minangkabau pula memiliki personaliti yang bermotivasi

tinggi dalam kehidupan, gemar bersaing untuk berjaya, pintar, berani dan bersikap terbuka (Suciati & Agung, 2018).

Dari tiga suku terbesar di Indonesia, saya lebih menggemari suku Jawa sebagai PRA. Personaliti mereka yang suka menolong, ikhlas dan bersifat baik membuatkan mereka begitu setia dan komited dalam menjalankan amanah yang diberikan. Ini dapatlah dibuktikan dengan dua orang PRA saya dari suku Jawa yang mampu bertahan bekerja dengan saya selama empat hingga sepuluh tahun. Mereka berdua sangat berbeza dengan PRA saya yang dari suku Sunda yang gagal menamatkan tempoh dua tahun kontrak kerjanya. Walaupun saya tidak pernah mempunyai PRA dari suku Minangkabau, saya mempunyai kakak yang pernah mengambil PRA Minangkabau. PRA kakak saya itu hanya bekerja selama tiga bulan dan kemudian dia telah melarikan diri dari rumah majikan. Oleh itu, sekiranya bakal majikan mempunyai pilihan untuk memilih suku PRA, suku Jawa adalah pilihan yang terbaik.

### **Kesimpulan**

Memilih PRA untuk diambil bekerja bukanlah perkara yang mudah. Kurangnya pengalaman di dalam memilih mereka boleh menyebabkan kita tersalah pilih. Apabila tersalah pilih, kita bukan sahaja perlu berhadapan dengan risiko kos yang tinggi malahan risiko keselamatan anak-anak atau ibu bapa yang perlu dijaga. Sebagai majikan, selain dari meneliti ciri-ciri PRA yang bakal diambil bekerja, kita juga perlu memberi layanan yang baik kepada PRA. Layanan yang baik oleh majikan juga dapat memupuk perasaan setia dan komited di kalangan PRA dalam melaksanakan tugas mereka. Jangan sesekali melayan mereka seperti hamba kerana mereka ialah pekerja yang mempunyai kelemahan tersendiri. Sekiranya mereka ada melakukan kesalahan, tegurlah dengan berhemah dan tidak perlu menengking atau mendera mereka. Majikan perlu mempunyai hubungan yang baik dengan PRA. Perhubungan yang baik antara majikan dan PRA dapat menimbulkan keseronakan bagi pembantu rumah bekerja dalam tempoh kontrak yang panjang. Sekiranya PRA yang dipilih memiliki semua kriteria keperibadian yang setia serta komited tetapi majikan tidak mempunyai sifat peri kemanusiaan, sudah pasti PRA yang setia ini akan lari juga dari majikannya.

### **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*. 199–208.
- Fitriyani, A., Suryadi, K., & Syam, S. (2015). Peran Keluarga dalam Mengembangkan Nilai Budaya Sunda (Studi Deskriptif terhadap Keluarga Sunda di Komplek Perum Riung Bandung). *SOSIETAS; Jurnal Pendidikan Sosiologi*.

- Immigration Department of Malaysia. (n.d.). diakses pada May 1, 2019, Diakses dari <https://www.imi.gov.my/index>.
- Ismail, N., & Abiddin, N. (2012). Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen pekerja terhadap organisasi. *Dinamika Sosial Ekonomi*, 6, 1–16. Diakses dari <http://www.kopertis6.or.id>
- MAMPU. (2018). Statistik Pekerja Asing Aktif Mengikut Tahun Bagi Sektor Pembantu Rumah Hingga Februari 2018. Diakses dari <http://www.data.gov.my/>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Siti Fardaniah, A. A. (2009). Hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja dengan Kecenderungan Pusing Ganti Pekerja : Kajian ke Atas Operator Pengeluaran di Kilang Celestica , Johor Bahru. *Akademika*, 76, 105–119.
- Suciati, R., & Agung, I. M. (2018). Perbedaan Ekspresi Emosi pada orang Batak, Jawa, Melayu dan Minangkabau. *Jurnal Psikologi*, 12(2), 99.
- Widyanti, A., Susanti, L., Sitalaksana, I. Z., & Muslim, K. (2015). Ethnic differences in Indonesian anthropometry data: Evidence from three different largest ethnics. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 47, 72–78.
- Wijayanti, H., & Nurwianti, F. (2010). Kekuatan Karakter dan Kebahagiaan Pada Suku Jawa. *Jurnal Psikologi*, 3(2), 114.
- Yee, R. W. Y., Yeung, A. C. L., & Edwin Cheng, T. C. (2010). An empirical study of employee loyalty, service quality and firm performance in the service industry. *International Journal of Production Economics*, 124(1), 109–120.
- Zia, Y. A. (2014). Organizational Commitment of Private University Faculty : Does age matter ?, 21(2), 81–89.

# **BAB 10**

## **KESAN PEMBANTU RUMAH TERHADAP ANAK-ANAK**

Nurul Nadia Abd Aziz

### **Pengenalan**

Semenjak era 90-an lagi, pembantu rumah asing (PRA) diambil bekerja bukan sahaja untuk menguruskan rumah semata-mata tetapi juga untuk tujuan penjagaan anak-anak. Apabila kos untuk menghantar anak-anak kepada pengasuh atau rumah jagaan harian menjadi terlalu tinggi, maka adalah wajar untuk pasangan suami isteri mempertimbangkan khidmat pembantu rumah asing. Justeru, pasangan yang berhasrat untuk mengambil PRA untuk menjaga anak-anak, perlulah bersedia untuk membawa perspektif budaya asing dalam pembesaran anak-anak mereka.

Pelbagai persoalan pastinya akan bermain di fikiran seperti adakah selamat untuk meninggalkan anak-anak bersama orang yang tidak dikenali?; adakah saya boleh pergi kerja dengan tenang setelah saya meninggalkan anak-anak bersama pembantu rumah?; dan apakah kehadiran pembantu rumah ini boleh mempengaruhi emosi serta tingkah laku anak-anak? Justeru, sebelum keputusan untuk menggajikan pembantu rumah dibuat, adalah wajar untuk seseorang mempertimbangkan kesan-kesan kehadiran pembantu rumah kepada anak-anak. Bab ini akan membincangkan tentang kesan-kesan pembantu rumah ke atas anak-anak dari dua perspektif yang berbeza iaitu dari perspektif ibu bapa dan juga dari perspektif remaja.

### **Kesan Pembantu Rumah ke atas Anak-Anak dari Perspektif Ibu Bapa**

Perbincangan mengenai kesan pembantu rumah ke atas anak-anak dari perspektif ibu bapa dibuat berdasarkan sorotan kajian-kajian lepas yang telah dijalankan oleh penyelidik-penyelidik barat. Antara kesan ke atas anak-anak yang paling banyak dibincangkan adalah kehadiran pembantu rumah mampu meningkatkan kemahiran komunikasi dan kemahiran sosial anak-anak. Walau bagaimanapun, kebergantungan ke atas pembantu rumah boleh menyebabkan anak-anak kurang berdikari.

### ***Meningkatkan Kemahiran Komunikasi***

Kehadiran pembantu rumah mungkin mempunyai pengaruh yang positif terhadap anak-anak majikan. Sebagai contoh, anak-anak boleh mengalami pengayaan budaya dengan mempelajari bahasa pembantu rumah mereka yang mungkin berasal dari latar belakang budaya yang berbeza. Dalam satu kajian empirikal di Barat mendapati ibu bapa menyatakan kebimbangan mereka mengenai pengaruh budaya dan agama PRA yang berpotensi untuk mempengaruhi pembangunan bahasa anak-anak mereka yang masih kecil. Misalnya, sebuah keluarga yang mempunyai pembantu rumah warga Indonesia, pastinya anak-anak mereka boleh memahami Bahasa Indonesia dan meniru lenggok pertuturan mereka.

Sesetengah ibu bapa mungkin melihat percampuran bahasa ini sebagai satu kesan negatif kepada anak-anak mereka. Malah terdapat segelintir ibu bapa yang bimbang sekiranya anak-anak mereka yang masih kecil tidak dapat membezakan di antara Bahasa Melayu dan Bahasa Indonesia yang mana ia pastinya akan mengganggu prestasi anak-anak di sekolah khususnya dalam subjek penulisan karangan Bahasa Melayu.

Walau bagaimanapun, kebanyakan ahli akademik lebih sering mengaitkan perbezaan budaya, bahasa dan agama dengan kesan positif berbanding kesan negatif terhadap anak-anak majikan. Antara kesan positif yang penting adalah mempunyai pembantu rumah dilihat mampu meningkatkan kemahiran komunikasi anak-anak. Sebagai contoh, dengan adanya peluang pendedahan bahasa asing, terdapat majikan telah melanjutkan tempoh perkhidmatan pembantu rumah mereka yang berwarganegara Filipina dan Thailand yang berpendidikan tinggi kerana mereka menggunakan Bahasa Inggeris sebagai medium komunikasi utama di rumah (Dulay, Tong & McBride, 2017; Frantz, 2008; Kwan & Dunworth, 2016; Lan, 2010; Leung, 2012). Dengan kata lain, sekiranya seorang majikan menggajikan seorang pembantu rumah yang menggunakan Bahasa Inggeris sebagai bahasa pertuturan harian, maka ia secara tidak langsung telah menggajikan seorang guru tuisyen Bahasa Inggeris untuk anak-anak mereka. Ini adalah antara pengaruh positif yang sangat diperlukan oleh anak-anak dalam membantu mereka untuk berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris setiap hari.

Satu kajian yang dijalankan oleh Tang dan Yung (2016) di Hong Kong mendapati bahawa kehadiran pembantu rumah Filipina memberi impak kepada pencapaian akademik anak-anak. Penyelidik-penyelidik ini mendapati anak-anak yang mempunyai pembantu rumah Filipina berjaya mendapat skor yang tinggi dalam mata pelajaran Bahasa Inggeris, tetapi tidak dalam mata pelajaran Bahasa Cina dan Matematik. Walau bagaimanapun, bagi anak-anak yang mempunyai pembantu rumah Indonesia, didapati mempunyai kesan yang kurang signifikan terhadap pencapaian anak-anak dalam ketiga-tiga subjek tersebut. Kajian yang sama menyimpulkan bahawa pembantu rumah Filipina yang mahir bertutur dalam Bahasa Inggeris telah menyumbang secara signifikan kepada pencapaian akademik anak-anak di Hong Kong.

### ***Meningkatkan Kemahiran Sosial***

Sesetengah penyelidik dengan jelas menunjukkan bahawa kehadiran pembantu rumah dalam sesebuah keluarga mampu meningkatkan kemahiran sosial anak-anak. Ini kerana pembantu rumah turut berfungsi sebagai orang dewasa tambahan di rumah selain ibu dan bapa, dan keadaan ini boleh melatih anak-anak untuk menyantuni orang yang lebih tua (Ip, Cheung, McBride-Chang, & Chang, 2008). Dengan adanya orang dewasa tambahan yang berinteraksi dengan anak-anak setiap hari boleh menjadi asas didikan kepada mereka untuk bercakap sopan, tidak meninggikan suara dengan orang tua, tidak menggunakan bahasa arahan dengan orang yang lebih tua dan menghormati orang lain tanpa mengira darjat. Ini ialah pelajaran dan latihan yang sangat besar manfaatnya kepada anak-anak. Di samping itu, sesetengah penyelidik juga berpendapat bahawa kehadiran pembantu rumah dapat mengubah kehidupan

ibu dan bapa yang bekerja. Apabila urusan rumah tangga dijaga oleh pembantu rumah, ibu bekerja mungkin akan mempunyai lebih banyak masa untuk diri mereka sendiri, justeru mereka dapat memperuntukan masa yang berkualiti bersama anak-anak mereka setiap hari (Frantz, 2008).

### ***Kurang Berdikari***

Meskipun kehadiran pembantu rumah dilihat mampu meningkatkan kemahiran komunikasi dan sosial anak-anak, namun, ada juga ibu bapa yang mengatakan kehadiran pembantu rumah telah mengakibatkan anak-anak mereka menjadi kurang mahir membuat kerja rumah. Secara umumnya, tugas seorang pembantu rumah adalah mengemas rumah, mencuci pinggan mangkuk, mengemas katil, mencuci, menjemur dan menyeterika pakaian, memasak, membersihkan longkang, berkebun, menjaga anak, menghantar dan mengambil anak di sekolah, menemani kanak-kanak bermain di taman permainan dan menjaga orang tua atau orang yang kurang upaya (Colombo, 2007).

Memandangkan semua urusan rumah ini diuruskan sepenuhnya oleh pembantu rumah, anak-anak menjadi tidak biasa melakukan tugas tersebut. Ini akan menjadi masalah apabila pembantu rumah mengambil cuti untuk pulang ke Indonesia. Kurangnya kemahiran anak-anak dalam urusan penjagaan rumah menyebabkan kesukaran untuk mereka melaksanakan tugas tersebut dengan sempurna. Tugas yang ringan seperti melipat baju dan mencuci pinggan mangkuk menjadi berat untuk dilaksanakan kerana anak-anak tidak biasa melakukannya. Walau bagaimanapun, ramai ibu bapa yang mengatakan kesukaran ini hanya dialami oleh anak-anak yang masih kecil. Apabila anak-anak meningkat remaja, urusan domestik sudah boleh dikendalikan dengan mudah. Dalam hal ini, ibu bapa perlu memainkan peranan dalam memberi galakkan supaya anak-anak melakukan kerja rumah bersama-sama dengan pembantu rumah.

### **Kesan Pembantu Rumah ke atas Anak-Anak dari Perspektif Remaja**

Meskipun para penyelidik telah menyenaraikan banyak kebaikan yang boleh diperolehi oleh anak-anak daripada PRA, namun, kajian-kajian empirikal ini hanya melihat kebaikan tersebut dari perspektif ibu bapa. Secara teorinya, persepsi manusia dipengaruhi oleh proses kognitif keperibadian yang berbeza dan melihat rangsangan dari dalam lingkungan mereka sendiri. Dengan kata lain, pengetahuan yang dimiliki, imaginasi, ekspektasi dan persekitaran boleh mempengaruhi persepsi seseorang (Hussin & Taibi, 2007).

Dalam konteks ini, perlu diingat bahawa ibu bapa dan anak-anak mungkin mempunyai persepsi yang berbeza mengenai pembantu rumah mereka. Ibu bapa mendapat penghormatan dari pembantu rumah kerana menjadi majikan. Sebaliknya anak-anak majikan seringkali dianggap oleh pembantu rumah sebagai golongan yang memerlukan penjagaan dan perlindungan, seperti anak-anak kandung mereka sendiri (Paitoonpong, 2002). Ia mungkin idea yang baik untuk kita memahami perbezaan dari segi perkhidmatan dan layanan yang diberikan oleh pembantu rumah kepada majikan mereka dan kepada anak-anak majikan mereka (Aziz, 2018). Justeru itu, bab ini turut mengupas secara terperinci



tentang perspektif anak-anak majikan terhadap pembantu rumah mereka. Bab ini juga akan membincangkan tentang kesan positif dan negatif terhadap anak-anak majikan yang tinggal bersama PRA.

Untuk mendapatkan persepsi sebenar anak-anak majikan terhadap PRA, kaedah temuramah telah dilakukan. Responden terdiri dari enam belas orang remaja yang kini sedang melanjutkan pengajian di peringkat diploma di sebuah universiti awam di Malaysia. Kesemua responden mempunyai pengalaman tinggal bersama pembantu rumah semenjak kecil sehingga mereka meningkat remaja. Profil responden adalah seperti dalam Jadual 1. Untuk tujuan menjaga kerahsiaan dan menghormati privasi responden, nama responden tidak akan didedahkan dalam penulisan ini dan responden hanya diberikan nombor pengenalan.

Jadual 10.1: Profil Responden

| Responden | Jantina   | Umur | Warganegara Pembantu rumah | Umur pembantu rumah | Jumlah pembantu rumah yang pernah berkhidmat | Tempoh perkhidmatan pembantu rumah yang terakhir (semasa) |
|-----------|-----------|------|----------------------------|---------------------|--|---|
| 1         | Perempuan | 20   | Indonesia                  | 26                  | 1  | 7 tahun   |
| 2         | Perempuan | 20   | Indonesia                  | 40                  | 1  | 10 tahun  |
| 3         | Perempuan | 20   | Malaysia                   | 40                  | 2  | 8 tahun   |
| 4         | Lelaki    | 18   | Indonesia                  | 40                  | 5  | 4 tahun   |
| 5         | Perempuan | 20   | Indonesia                  | 47                  | 8  | 3 tahun   |
| 6         | Perempuan | 19   | Indonesia                  | 39                  | 4  | 2 tahun   |
| 7         | Perempuan | 20   | Malaysia                   | 55                  | 2  | 1 tahun   |
| 8         | Perempuan | 20   | Indonesia                  | 23                  | 10   | 6 bulan   |
| 9         | Lelaki    | 18   | Indonesia                  | 30                  | 1  | 13 tahun  |
| 10        | Perempuan | 18   | Indonesia                  | 46                  | 8  | 3 tahun   |
| 11        | Lelaki    | 20   | Indonesia                  | 45                  | 2  | 5 tahun   |
| 12        | Lelaki    | 18   | Indonesia                  | 40                  | 2  | 1 tahun   |
| 13        | Perempuan | 20   | Indonesia                  | 46                  | 3  | 9 tahun   |
| 14        | Perempuan | 20   | Indonesia                  | 38                  | 2  | 2 tahun   |
| 15        | Lelaki    | 20   | Indonesia                  | 44                  | 2  | 5 tahun   |
| 16        | Perempuan | 21   | Indonesia                  | 38                  | 2  | 6 tahun   |

Responden terdiri dari sebelas orang remaja perempuan dan lima orang remaja lelaki. Kesemua responden beragama Islam dan berumur di antara 18 hingga 21 tahun. Majoriti responden mempunyai pembantu rumah Indonesia kecuali Responden #3 dan Responden #7 yang mempunyai pembantu rumah tempatan. Umur pembantu rumah adalah di antara 23 hingga 55 tahun. Tiga responden mempunyai pembantu rumah untuk tempoh yang panjang antara tujuh hingga tiga belas tahun (Responden #1, #2

dan #9). Responden #13 pernah mempunyai tiga orang pembantu rumah di mana pembantu rumah yang terakhir berkhidmat selama sembilan tahun. Responden #5 dan Responden #10 mempunyai lapan pembantu rumah dengan pembantu rumah yang terakhir (semasa) telah berkhidmat selama tiga tahun. Responden #8 pula mempunyai bilangan pembantu rumah yang paling ramai iaitu sepuluh orang dengan pembantu rumah yang terakhir baru saja berkhidmat selama enam bulan. Dengan adanya variasi dalam jumlah pembantu rumah dan lama tempoh pengalaman remaja ini tinggal bersama pembantu rumah, ia telah menjadikan hasil temuramah ini lebih menarik untuk dikongsi bersama pembaca.

Sebagai mukadimah dalam sesi temuramah tersebut, responden telah diminta untuk menggambarkan bagaimanakah ciri-ciri pembantu rumah yang mereka gemari dan sebaliknya. Hasil temubual bersama enam belas orang remaja Muslim ini mendapati mereka sangat menyukai pembantu rumah yang mematuhi suruhan agama. Kesemua remaja ini mempunyai pembantu rumah yang beragama Islam. Justeru itu, ciri-ciri pembantu rumah yang sangat digemari, dan disebut oleh majoriti responden adalah sifat patuh terhadap suruhan agama. Ia termasuklah mendirikan solat lima waktu, berpuasa, membaca al-Quran dan menutup aurat dengan sempurna (disebut oleh 12 orang responden).

Selain itu, remaja juga menyukai pembantu rumah yang rajin (11 orang responden), penyayang (9 orang responden), komited terhadap kerja (8 orang responden), berbudi bahasa (7 orang responden), boleh dipercayai (5 orang responden), patuh terhadap suruhan majikan (5 orang responden), mempunyai sifat humor (4 orang responden), pembersih (3 orang responden), boleh menerima teguran (2 orang responden) dan mempunyai disiplin kerja yang baik (seorang responden).

Sementara itu, hasil temuramah juga mendapati antara sifat pembantu rumah yang tidak digemari oleh responden adalah tidak mentaati agama (4 orang responden), kurang bersih (4 orang responden), kerap kali leka dengan telefon bimbit atau televisyen (2 orang responden), sukar memahami arahan yang diberikan oleh majikan (2 orang responden), suka menunjukkan sikap protes (seorang responden), suka mengejek (seorang responden), suka berleter menggunakan bahasa ibunda (seorang responden), dan mempunyai sikap ingin tahu yang keterlaluan (seorang responden). Responden #9 pula menghuraikan perangai buruk pembantu rumahnya dengan panjang lebar;

*“Pembantu rumah saya sangat pembersih. Dia setia dan sangat dipercayai oleh ibu dan ayah saya. Tetapi saya tak berapa suka dia sebab dia suka mengugut untuk melaporkan salah laku saya kepada ibu. Dia suka marah-marah, muka sentiasa masam, dia langsung tidak pandai memasak, suka tengok TV dan dia juga suka menceritakan tentang keburukan kami kepada saudara mara kami” (Responden #9, lelaki, 18 tahun).*

### **Hilang privasi**

Hasil temubual mendapati beberapa remaja mendakwa mereka kehilangan privasi semenjak tinggal bersama pembantu rumah (Responden #2, #4, #5, #7, #8, #10, #11 dan #14). Malah Responden #13 mengatakan yang dia kehilangan privasi kerana terpaksa berkongsi bilik dengan pembantu rumah.

Keadaan ini terjadi apabila keluarganya tidak dapat menyediakan sebuah bilik tidur untuk pembantu rumah mereka. Manakala bagi empat orang remaja lelaki (Responden #9, #11, #12 dan #15) pula mendakwa mereka tidak selesa kerana tidak boleh berlengeng<sup>16</sup> di dalam rumah mereka sendiri kerana adanya “orang asing” yang tinggal bersama di dalam rumah mereka. Malah, mereka juga merasa janggal jika terpaksa tinggal bersendirian di rumah bersama pembantu rumah.

Beberapa remaja (Responden #1, dan #9) juga mengatakan yang mereka merasa tidak selesa untuk membincangkan masalah keluarga di hadapan pembantu rumah, terutamanya apabila berlaku konflik di kalangan ahli keluarga. Dapatan ini sangat selari dengan penemuan kajian-kajian terdahulu yang dijalankan di negara Barat yang menjelaskan bahawa mengambil khidmat “orang luar” mempunyai potensi yang besar untuk menggugat privasi sesebuah keluarga (Baxter, Hewitt, & Western, 2009; Cortés & Pan, 2013; Ruijter & Lippe, 2015; van der Lippe, Frey, & Tsvetkova, 2013). Di samping itu, Responden #7 dan #9 menghadapi kesukaran apabila merancang percutian bersama keluarga. Responden #7 berkata:

*"Kereta kami kecil sahaja dan hanya muat untuk kami sekeluarga, jadi bagaimana kami hendak membawa pembantu rumah bersama? Ayah saya tidak percaya meninggalkan pembantu rumah di rumah sendirian. Jadi, seorang daripada kami terpaksa tinggal di rumah bersama pembantu rumah sementara yang lain bercuti. Semasa Hari Raya, ayah saya terpaksa melakukan perjalanan dua kali untuk mengangkut seluruh ahli keluarga dan pembantu rumah untuk pulang ke kampung. Nasib baik sekarang abang saya sudah mempunyai lesen memandu, jadi tiada siapa yang perlu berkorban dan tinggal di rumah. Kami sudah boleh ke mana-mana dengan dua buah kereta" (Responden #7, perempuan, 20 tahun).*

Bagi Responden #9 pula, dia memberitahu bahawa pembantu rumah mereka telah tinggal bersama keluarganya selama 13 tahun dan dia tidak pernah ditinggalkan sendirian di rumah sepanjang tempoh tersebut. Dia sentiasa dibawa ke mana sahaja termasuk makan di restoran mewah mahupun pergi bercuti ke luar negara. Ia pastinya meningkatkan perbelanjaan majikan.

*"Pilihan penginapan kami semasa bercuti pastinya rumah inap (homestay) untuk menjimatkan kos kerana bibik perlu diberi bilik yang berasingan dari ahli keluarga yang lain". (Responden #9, lelaki, 18 tahun).*

---

<sup>16</sup> Berlengeng bermaksud tidak memakai baju (hanya memakai seluar atau kain sahaja)

Penemuan ini menyokong kajian terdahulu (Lee, 2016) yang mendapati bahawa pembantu rumah seringkali dimanjakan dan dianggap sebagai sebahagian daripada keluarga oleh majikan mereka. Ini mengakibatkan mereka sering menyertai keluarga tuan rumah untuk bercuti.

### ***Tanggungjawab Bertambah***

Hasil temubual bersama remaja-remaja ini mendapati, mereka diberikan tanggungjawab oleh ibu bapa mereka untuk mengawasi gerak-geri pembantu rumah. Anak-anak seringkali diingatkan untuk melaporkan kepada ibu bapa sekiranya pembantu rumah berkelakuan tidak wajar. Responden #1, #8, dan #10 menekankan bahawa walaupun mereka menyayangi pembantu rumah mereka dan menganggap mereka sebagai sebahagian daripada ahli keluarga, namun, pembantu rumah tetap terus dilabel sebagai “orang asing”. Oleh itu, sebaik manapun mereka, pembantu rumah tetap tidak boleh dipercayai sepenuhnya. Ramai responden berkata bahawa mereka perlu sentiasa berhati-hati dan menjaga barang-barang berharga mereka. Sepuluh responden (Responden #3, #4, #6, #7, #8, #9, #10, #12, #13 dan #15) mengatakan bahawa ibu bapa mereka sering memberi amaran kepada mereka untuk menyimpan barangan berharga seperti dompet dan barang kemas di tempat tersembunyi. Responden #8 dan Responden #11 mengatakan:

*“Ibu bapa saya selalu berpesan supaya sentiasa menjaga barang-barang berharga seperti dompet dan barang kemas, dan sentiasa awasi pembantu rumah melakukan kerja yang diberi (yang bukan tugas rutin)” (Responden #8, perempuan, 20 tahun).*

*“... Ayah saya selalu mengingatkan saya untuk sentiasa berada di rumah dan mengawasi pembantu rumah. Dia juga sering mengingatkan saya untuk menyimpan wang saya di tempat yang sangat tersembunyi” (Responden #11, lelaki, 20 tahun).*

Tanggungjawab mengawasi pembantu rumah bukan sahaja diberikan kepada anak-anak remaja, malah turut diamanahkan kepada anak-anak yang masih kecil. Walau bagaimanapun, tugas mengawasi pembantu rumah ini akan menjadi lebih ringan sekiranya pembantu rumah telah lama berkhidmat dengan keluarga tersebut. Ini kerana kepatuhan dan kesetiaan seseorang pembantu rumah selama tempoh berkhidmat dengan sesebuah keluarga telah berjaya meraih kepercayaan majikan mereka (Ruijter & Lippe, 2015).

### ***Sikap Kebergantungan yang Tinggi***

Kadang kala pembantu rumah akan pulang ke Indonesia untuk menghabiskan cuti tahunan. Beberapa orang remaja mengakui bahawa mereka merasakan sedikit tekanan semasa ketiadaan pembantu rumah kerana keadaan rumah yang tidak terurus (Responden #2, #3, #6, #7, #10 dan #14). Keadaan ini menyebabkan mereka perlu mengemas sendiri ruang tamu dan dapur, melipat baju,

menjaga adik dan sebagainya. Malah Responden #11 mengatakan bahawa ketiadaan pembantu rumah bukan sahaja menyebabkan rumah tidak terurus, malah waktu makan juga tidak teratur. Beberapa responden memberikan beberapa reaksi apabila ditanya bagaimanakah kehidupan mereka sekeluarga apabila pembantu rumah pulang ke kampung halamannya untuk bercuti.

*“Agak sukar nak mengemas rumah dan buat kerja rumah kerana rumah besar dan tiada masa” (Responden #1, perempuan, 20 tahun).*

*“Sedikit sukar kerana tidak biasa melakukan kerja rumah sendirian” (Responden #4, lelaki, 18 tahun).*

*“Agak sukar, penat dan letih kerana saya bukan sahaja perlu mengemas rumah tapi turut perlu menjaga adik yang masih kecil” (Responden #5, perempuan, 20 tahun).*

*“Susah sebab mak kena bawa adik pergi kerja dan kemas rumah, jadi saya pun kena tolong mak juga” (Responden #12, lelaki, 18 tahun).*

Tekanan itu bukan sahaja dirasai oleh remaja tersebut tetapi juga kepada ahli keluarga yang lain. Responden #9 menceritakan bahawa;

*“Adik perempuan saya, diuruskan sepenuhnya oleh pembantu rumah semenjak dia masih bayi. Jadi dia lebih rapat dengan pembantu rumah berbanding ibu saya. Kadang-kadang saya merasakan yang pembantu rumah kami lebih baik dalam memahami adik saya berbanding ibu saya. Contohnya, apabila adik saya menangis, bibik tahu bagaimana membuatnya berhenti menangis. Berbeza dengan ibu saya yang akan mencuba sehabis daya untuk memujuknya supaya berhenti menangis. Ini akan menyebabkan tekanan kepada ibu saya apabila pembantu rumah mengambil cuti tahunannya untuk pulang ke Indonesia” (Responden #9, lelaki, 18 tahun).*

## **Kesimpulan**

Kesimpulannya, bab ini telah menghuraikan tentang ciri-ciri pembantu rumah yang digemari dan tidak digemari oleh anak-anak majikan, yang mana dalam kajian ini pandangan tersebut telah diwakili oleh enam belas orang remaja yang berumur di antara 18 hingga 21 tahun. Kesemua remaja ini mempunyai pengalaman hidup bersama pembantu rumah dalam tempoh masa yang lama. Malah ada di kalangan remaja ini yang mempunyai pengalaman tinggal bersama beberapa orang PRA secara silih berganti. Ciri-ciri utama pembantu rumah yang paling disenangi oleh anak-anak remaja adalah ketaatan pembantu rumah tersebut dalam melaksanakan suruhan agama seperti solat, puasa, membaca Al-Quran

dan menutup aurat dengan sempurna. Penyelidik barat mendakwa ciri-ciri ketaatan kepada Tuhan ini sangat penting kerana orang yang beragama mempunyai pegangan hidup yang mampu mengawal diri mereka dari melakukan perkara yang dilarang oleh agama. Justeru pasangan suami isteri yang berhasrat untuk mengambil PRA haruslah menekankan ciri-ciri ini dalam proses awal pencarian PRA.

Bab ini juga turut mengupas tentang kesan kehadiran pembantu rumah dalam kehidupan anak-anak. Perbincangan tentang kesan positif dan negatif ke atas anak-anak ini merangkumi dua perspektif iaitu dari perspektif ibu bapa dan juga dari perspektif remaja. Dari perspektif ibu bapa, kehadiran pembantu rumah dikatakan mampu meningkatkan kemahiran komunikasi dan kemahiran sosial anak-anak. Namun begitu, ibu bapa juga mendakwa bahawa sikap berdikari anak-anak semakin berkurangan akibat kehadiran pembantu rumah. Manakala dari perspektif remaja pula, kehadiran pembantu rumah bukan sahaja dikatakan telah menjejaskan privasi mereka, malah telah menyebabkan mereka memikul tanggungjawab tambahan untuk memerhatikan pembantu rumah mereka setiap masa. Selain itu, remaja-remaja ini mengakui bahawa mereka mengalami sedikit kesukaran dalam menguruskan rumah kerana terlalu bergantung kepada pembantu rumah dalam urusan domestik.

Ringkasnya, perkara-perkara yang telah dibincangkan dalam bab ini haruslah diberi perhatian sebelum membuat keputusan untuk menggajikan pembantu rumah. Meskipun ibu bapa yang bertanggungjawab dalam menanggung segala kos untuk mengambil pembantu rumah, ibu bapa tidak seharusnya mengabaikan emosi serta kesan-kesan negatif ke atas anak-anak kerana anak-anak juga akan tinggal bersama dengan pembantu rumah tersebut.

## **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.
- Baxter, J., Hewitt, B., & Western, M. (2009). Who Uses Paid Domestic Labor in Australia? Choice and Constraint in Hiring Household Help. *Feminist Economics*, 15(1), 1–26.
- Chan, A. H. N. (2005). Live-In Foreign Domestic Workers and Their Impact on Hong Kong's Middle Class Families. *Journal of Family and Economic Issues*, 26(4), 509–528.
- Cheung, D. S., & Mok, B. H. (1998). How Filipina Maids Are Treated in Hong Kong — A Comparison Between Chinese and Western Employers. *Sosial Justice Research*, 11(2), 173– 192.
- Colombo, A. D. (2007). "They Call Me A Housekeeper, But I Do Everything." Who are Domestic Workers Today in Italy and What Do They Do? *Journal of Modern Italian Studies*, 12(2), 207–237.

- Cortés, P., & Pan, J. (2013). Outsourcing Household Production: Foreign Domestic Workers and Native Labor Supply in Hong Kong. *Journal of Labor Economics*, 31(2), 327–371.
- Dulay, K. M., Tong, X., & McBride, C. (2017). The Role of Foreign Domestic Helpers in Hong Kong Chinese Children’s English and Chinese Skills: A Longitudinal Study. *Language Learning*, 67(2), 321–347.
- 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>
- Ip, H. M., Cheung, S. K., McBride-Chang, C., & Chang, L. (2008). Associations of Warmth and Control of Filipina Domestic Helpers and Mothers to Hong Kong Kindergarten Children’s Sosial Competence. *Early Education and Development*, 19(2), 284–301.
- Kwan, N., & Dunworth, K. (2016). English as a Lingua Franca Communication between Domestic Helpers and Employers in Hong Kong: A study of Pragmatic Strategies. *English for Specific Purposes*, 43, 13–24.
- Lan, P. C. (2010). “They Have More Money but I Speak Better English!” Transnational Encounters between Filipina Domestic Workers and Taiwanese Employers. *Identities: Global Studies in Culture and Power*, 10(2003), 133–161.
- Lee, S. S. Y. (2016). *Between Worlds: Filipino Domestic Workers in Hong Kong, 1970 - 2005*. University of London.
- Leung, A. H.-C. (2012). Bad Influence? – An Investigation into the Purported Negatif Influence of Foreign Domestic Helpers on Children’s Second Language English Acquisition. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 33(2), 133–148.
- Maksum, A., & Surwandono. (2017). Suffer to Survive : The Indonesian Illegal Workers Experiences in Malaysia and Japan. *Journal of Sosial Research & Policy*, 8(1), 1–23.
- Mindarti, L. I., & Buang, A. (2012). Pola Kerentanan Pembantu Rumah Tangga Wanita Migran dan Majikan Di Negara Penerima – Beberapa Dapatan dari Lembah Klang, Selangor. *Malaysia Journal of Society and Space*, 8(2), 112–120.
- Paitoonpong, S. (2002). Migrant Housemaids in Thailand : A Case Study, (December), 21–28.
- Roumani, H. B. (2005). Maids in Arabia: The Impact of Maids as Carers on Children’s Sosial And Emotional Development. *Journal of Early Childhood Research*, 3(2), 149–167.
- Ruijter, E. De, & Lippe, T. van der. (2015). Getting Outside Help: How Trust Problems Explain Household Differences in Domestic Outsourcing in the Netherlands Esther. *Journal of Family Issues*, 30(1), 3–27.

- 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.



# **BAB 11**

## **PENGAMBILAN PEMBANTU RUMAH DAN KESAN PENGABAIAN TANGGUNGJAWAB IBU BAPA TERHADAP ANAK-ANAK**

Rosfarhani Daud  
Raveca Ridi

### **Pengenalan**

Keluarga dan pekerjaan merupakan dua komponen yang penting dalam kehidupan terutama bagi ibu bapa yang bekerja. Akibat daripada tuntutan ekonomi dan kos sara hidup yang semakin meningkat, ramai ibu bapa yang bekerja untuk menanggung keperluan asas dalam isi rumah. Selain daripada ekonomi dan kos sara hidup meningkat, turut menjadi keutamaan bagi ibu bapa yang keluar bekerja ialah faktor personal seperti keinginan dan kepuasan diri sendiri. Menurut Noorazwana dan Agnis (2017), tuntutan ekonomi dan keinginan individu itu sendiri telah menjadi punca utama bagi ibu bapa atau pasangan membuat keputusan untuk bekerja di luar.

Situasi ini telah mendesak para ibu bapa untuk mengupah pembantu rumah bagi mengambil alih tugas-tugas seperti menjaga anak dan melakukan kerja-kerja di rumah. Rata-rata pembantu rumah yang diambil oleh ibu bapa adalah berasal daripada pelbagai negara, antaranya ialah Indonesia, Filipina, Myanmar dan negara-negara jiran. Menurut Akta Kerja 1955 (Seksyen 2), pembantu rumah didefinisikan sebagai seseorang yang diambil bekerja berhubung dengan kerja dalam rumah kediaman dan tidak berkaitan dengan mana-mana jenis perniagaan atau kerjaya yang dijalankan oleh majikan dalam rumah kediaman tersebut.

Kebergantungan keluarga yang tinggi kepada pembantu rumah dalam mengurus hal ehwal anak-anak terutamanya boleh memberi impak yang negatif kepada anak-anak tersebut. Sebagai contoh, masa bagi anak – anak bersama pembantu rumah sekurang-kurangnya sembilan jam sehari, sedangkan ibu bapa sendiri hanya meluangkan masa beberapa jam sahaja dalam sehari untuk bersama anak-anak dek kerana kesibukan bekerja. Ibu bapa harus ingat bahawa sekiranya mereka tidak dapat menyeimbangi peranan antara kerja dengan peranan dalam keluarga, situasi ini tentunya ia akan memberi kesan yang negatif ke atas emosi, tingkah laku dan kesihatan mental anak-anak apabila meningkat remaja dan dewasa.

Walaupun sekolah merupakan institusi khas yang memberikan pendidikan untuk anak-anak, namun peranan ibu bapa tidak boleh dipandang remeh. Menurut Tengku Aizan (2001) hubungan antara anak-anak dengan ibu bapa sangat penting dan mereka saling memerlukan antara satu sama lain dan ibu bapa juga merupakan individu yang paling hampir dengan anak-anak serta mereka yang mencorakkan perkembangan peribadi anak-anak dari peringkat kelahiran sehingga ke peringkat dewasa. Bak kata pepatah melayu, ‘melentur buluh biarlah dari rebungunya’ kerana anak-anak

diibaratkan sebagai kain putih yang perlu dicorakkan oleh ibu bapa bukan sepenuhnya dilepaskan tanggungjawab kepada pembantu rumah. Justeru itu, bahagian ini akan membincangkan tentang kesan ke atas anak-anak sekiranya tanggungjawab ibu bapa diserahkan sepenuhnya kepada pembantu rumah.

### **Kesan Kepada Emosi Anak & Remaja**

Penglibatan ibu bapa dalam kerjaya secara tidak langsung telah menyumbang sumber pendapatan dalam keluarga. Walaupun ibu bapa mempunyai komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan, namun, dalam situasi sebegini, ibu bapa seharusnya tidak boleh menyerahkan sepenuhnya tanggungjawab kepada pembantu rumah walaupun mereka telah dibayar gaji untuk menguruskan hal ehwal rumah dan keluarga. Menurut Azizi dan Nurulhuda (2007) perkembangan emosi zaman kanak-kanak dan awal remaja sangat sensitif dan peringkat ini mereka akan bertindak mengikut fikiran sahaja. Sekiranya setiap kemahuan mereka tidak dapat dituruti, mereka akan cepat menunjukkan rasa tidak puas hati dan akan memberontak.

Justeru itu, apa yang akan terjadi sekiranya ibu bapa hanya sibuk dengan kerja masing-masing tanpa meluangkan masa untuk bersama anak-anak? Perkara ini tidak boleh dipandang remeh kerana ia boleh memberi kesan yang negatif kepada emosi anak-anak. Walaupun ada pembantu rumah yang menjaga dan memberi kasih sayang kepada mereka, namun ianya tidak sama dengan penjagaan dan kasih sayang daripada ibu bapa. Ini kerana, sokongan dan perhatian ibu bapa sangat penting kepada anak-anak terutama sokongan dan perhatian dalam bentuk fizikal dan emosi (Tengku Aizan, 2001). Ibu bapa yang meluangkan banyak masa yang berkualiti dengan anak-anak akan memberikan kesan yang positif ke atas perkembangan anak.

Selain itu, sikap dan emosi yang positif yang ditunjukkan oleh ibu bapa akan mempengaruhi hubungan antara ibu bapa dan secara tidak langsung juga akan mempengaruhi emosi positif anak-anak dan remaja (Steinberg, 2001). Menurut Barrera, Fleming dan Khan (2004), dengan adanya sokongan dan hubungan yang berkualiti di antara ibu bapa dan anak-anak, anak-anak akan merasakan bahawa diri mereka masih disayangi. Sebagai contoh, ibu bapa yang memberi perhatian yang sepenuhnya kepada anak-anak secara tidak langsung dapat mengurangkan masalah psikologi seperti kemurungan, kebimbangan, dan tekanan (Lakey & Cohen, 2000).

Sehubungan dengan itu, ibu bapa seharusnya menjalankan tanggungjawab terhadap keluarga dan anak-anak. Sekiranya tanggungjawab ini diserahkan kepada pembantu rumah, situasi begini akan memberi impak yang negatif dari segi didikan awal anak-anak kerana anak-anak akan terdidik mengikut acuan budaya, bahasa, emosi dan pemikiran pengasuhnya.

### **Kesan Kepada Tingkah Laku Anak dan Remaja**

Kehadiran pembantu rumah sememangnya banyak membantu meringankan beban ibu bapa terutama bagi kaum wanita dalam menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan rumah tangga. Pembantu rumah sebenarnya merupakan salah satu sumber tenaga manusia yang amat diperlukan oleh

pasangan suami isteri yang bekerja terutamanya bagi ibu bapa yang amat sibuk serta tidak mempunyai masa untuk menguruskan hal rumah tangga. Namun, ibu bapa perlu sedar bahawa zaman kanak-kanak dan remaja merupakan zaman yang penuh dengan cabaran. Pada zaman ini mereka banyak mempelajari sesuatu perkara berdasarkan pengalaman dan pemerhatian mereka.

Ibu bapa tidak boleh melepaskan peranan dan tanggungjawab mendidik, mengawal dan membimbing anak-anak sepenuhnya kepada pembantu rumah kerana secara psikologinya orang yang paling rapat dengan anak-anak ialah ibu bapanya. Ibu bapa seharusnya membahagikan masa sebaiknya antara kerja dengan peranan dalam keluarga. Antara faktor utama penglibatan anak – anak remaja dengan masalah sosial adalah kurangnya kawalan, pengawasan dan perhatian ibu bapa terhadap anak-anak mereka. Menurut Shahrin & Yusof (2007), kesibukan ibu bapa mencari rezeki untuk menampung kehidupan keluarga telah mengakibatkan anak-anak terbiar dan merasa kesunyian. Keadaan ini telah mendesak anak-anak untuk menghabiskan masa dengan melepak bersama kawan-kawan.

Walaupun ibu bapa merasakan ada kawalan daripada pembantu rumah ke atas anak-anak, namun peranannya berbeza dengan kawalan yang diberikan oleh ibu bapa. Perkara ini disokong oleh Mohamad Faizal dan Mohd Zaki (2014) yang mengatakan bahawa kegagalan institusi keluarga dalam mengawal dan mendidik anak-anak mereka secara tidak langsung boleh mempengaruhi tingkah laku anak-anak ke arah kehidupan yang tidak sihat seperti terlibat dengan masalah sosial dan sebagainya. Menurut Hutchinson, Waldron, Hewitt dan Alter (2012) pula, pengaruh yang utama ke atas tingkah laku yang tidak bermoral dalam kalangan remaja adalah kualiti hubungan keluarga dengan anak-anak, kekurangan komunikasi keluarga dengan anak-anak, kekurangan pemantauan serta kawalan daripada keluarga. Sebenarnya golongan remaja ini perlukan perhatian, kasih sayang dan kebahagiaan daripada keluarga mereka bukannya daripada pembantu rumah.

### **Kesan Kepada Kesihatan Mental Anak dan Remaja**

Menurut Pertubuhan Kesihatan Sedunia, kesihatan mental merujuk kepada keadaan kesejahteraan seseorang individu yang mampu menyedari kebolehan mereka sendiri, dapat berdepan dengan tekanan normal kehidupan, mampu bekerja secara produktif dan boleh menyumbang kepada masyarakat (Pertubuhan Kesihatan Sedunia-WHO 2007). Selain itu, kesihatan mental juga berkait dengan kehidupan seharian yang meliputi beberapa aspek iaitu; (1) memupuk perasaan, fikiran dan tingkah laku yang positif dalam diri sendiri; (2) kemampuan berinteraksi secara sihat dengan orang lain, kumpulan dan persekitaran, (3) adalah kemampuan seseorang individu mengendalikan tanggungjawab, masalah dan tekanan yang dilalui dalam kehidupan seharian (Samsiah et al., 2018).

Kesihatan mental anak-anak yang baik sangat bergantung dengan perhatian dan kasih sayang daripada ibu bapa mereka. Namun kesibukan jadual bekerja yang padat menjadi kekangan kepada keupayaan ibu bapa untuk memberi perhatian secara optimum kepada anak-anak. Tambahan pula, tugas untuk memberi perhatian kebanyakannya terletak di bahu pembantu rumah yang mengambil alih tugas untuk menjaga anak-anak.

Tahap kesihatan mental akan terganggu sekiranya anak-anak yang berdepan dengan tekanan, sedangkan mereka tidak memiliki individu atau tempat yang sesuai untuk berkongsi mengenai isu yang mereka hadapi. Seterusnya keadaan ini akan menyebabkan anak-anak akan berasa sunyi dan keseorangan yang akhirnya akan menjadi punca utama kepada masalah sakit mental. Hal ini turut disokong oleh Pinguart (2003) yang mengatakan bahawa kesunyian merupakan salah satu perasaan yang negatif dan ia dapat memberi kesan yang tidak baik kepada kesejahteraan individu. Anak-anak akan berasa bahawa diri mereka tidak disayangi, tidak dihargai dan tidak penting di mata ibu bapa. Keadaan ini secara langsung memberi kesan yang tidak baik kepada perkembangan kesihatan mental anak-anak.

Masalah tiada sokongan sosial menyebabkan anak-anak akan terdedah kepada penyakit mental yang dikenali sebagai kemurungan. Hal ini turut disokong oleh Rohany dan rakan-rakannya (2016) yang mengatakan bahawa tiadanya sokongan sosial daripada keluarga akan menyebabkan individu mudah terdedah dengan kemurungan. Peranan pembantu rumah tidak dapat menandingi kepentingan ibu bapa di dalam perkembangan kesihatan mental anak-anak. Hal ini kerana ibu bapa ialah individu yang paling signifikan dengan anak-anak. Kemampuan ibu bapa untuk mempunyai masa yang secukupnya untuk mendengar dan berkomunikasi dengan anak-anak sangat membantu memastikan anak-anak memiliki penghargaan sendiri yang positif (Che Hasniza & Fatimah, 2011).

Selain itu, data terkini yang dikeluarkan oleh National Mental Health Morbidity Survey (NHMS) (New Straits Times, September 26, 2016) mendapati 4.2 juta daripada 14.4 juta rakyat Malaysia berumur 16 tahun ke atas mengalami masalah berkaitan kesihatan mental. Tambahan lagi, dianggarkan 3 juta daripada 26 juta penduduk Malaysia termasuk kanak-kanak menghidap masalah gangguan mental dan emosi, 6 orang bunuh diri setiap hari, iaitu bersamaan 2500 orang setiap tahun, dan 50,000 kes cubaan bunuh diri setiap tahun. Kes bunuh diri di Malaysia hampir sama dengan negara maju Amerika Syarikat (Samsiah et al., 2015). Justeru, bagi mengelakkan isu ini berlaku, ibu bapa perlu memandangkan perkara ini dengan lebih serius dan mengambil tindakan wajar untuk lebih agresif memberi perhatian kepada anak-anak mereka.

### **Tingkah Laku Anak Yang Kekurangan Sokongan Daripada Ibu Bapa/Keluarga**

- Menunjukkan sikap agresif yang keterlaluan.
- Menunjukkan rasa tidak puas hati ke atas sesuatu perkara.
- Suka menyalahkan persekitaran.
- Menunjukkan kemurungan dan langsung tidak mahu bergaul dengan orang lain.
- Menunjukkan rasa tidak suka dan tidak minat terhadap aktiviti yang biasanya seronok dilakukan sebelum ini.
- Menunjukkan kemerosotan yang amat ketara dari segi akademik dan pembelajaran.

- Suka mengutuk dan mengkritik diri sendiri.
- Terlibat dengan masalah sosial.

### Peranan Ibu bapa Berdasarkan Teori Hieraki Keperluan Maslow

Teori yang dikemukakan oleh Maslow adalah satu teori yang boleh dianggap memenuhi keperluan fizikal dan emosi manusia. Menurut Maslow, untuk mendapat kebahagiaan dan kepuasan dalam hidup, anak-anak perlu melalui lima tahap yang diklasifikasikan oleh Maslow. Jika tahap-tahap tersebut tidak dapat dipenuhi, ia akan memberi kesan yang negatif terhadap diri dan kehidupan anak-anak. Tahap keperluan tersebut perlu dipenuhi mengikut turutan agar keperluan di tahap seterusnya dapat dipenuhi dan dicapai oleh anak-anak.



Rajah 11.1: Hierarki Keperluan Maslow

Berdasarkan gambar rajah di atas keperluan yang paling bawah adalah keperluan fisiologi iaitu keperluan kepada makanan, udara dan sebagainya. Keperluan kedua adalah keperluan kepada keselamatan. Keperluan yang ketiga pula adalah keperluan sosial iaitu keperluan kepada memberi dan menerima kasih sayang. Seterusnya keperluan keempat adalah keperluan kepada penghargaan terhadap diri sendiri dan menerima penghargaan daripada orang lain. Jika keperluan ini dapat dipenuhi, seseorang akan rasa lebih berkeyakinan dalam dirinya. Akhir sekali keperluan yang kelima adalah keperluan kepada hasrat diri iaitu kesempurnaan diri. Menurut Maslow (1968) keperluan yang paling atas hanya akan dipenuhi setelah keperluan paling bawah dipenuhi.

Peringkat kanak-kanak merupakan peringkat yang paling penting dalam perkembangan tingkah laku anak-anak. Berdasarkan Hieraki Keperluan Maslow, ibu bapa yang prihatin terhadap keperluan anak-anak secara tidak langsung membolehkan anak-anak merasakan kasih sayang daripada ibu bapa dan sekaligus anak-anak dapat membentuk emosi yang sihat. Ibu bapa yang merancang dan mewujudkan situasi harmoni dalam sesebuah keluarga akan memberi impak yang besar walaupun dilihat dari segi mata kasar ianya sesuatu perkara yang mudah dan boleh diserahkan peranan tersebut

kepada pembantu rumah sahaja. Sebaliknya, kegagalan ibu bapa dalam memenuhi keperluan asas anak-anak akan membawa kepada gangguan atau kecelaruan dalam aspek psikologi atau fisiologi anak-anak.

## **Kesimpulan**

Dalam perspektif ini, ibu bapa memainkan peranan yang penting dalam mencorak dan menanam nilai-nilai serta etika kehidupan yang harmonis dalam keluarga terutama bersama anak-anak. Kecuaian ibu bapa mendidik anak-anak ke arah kehidupan yang unggul akan menjerumuskan anak itu sendiri ke arah kehidupan sosial yang tidak sihat. Terdapat beberapa kesan yang telah dikupas di dalam penulisan ini berkaitan dengan kesan pengambilan pembantu rumah kepada emosi, tingkah laku dan kesihatan mental anak-anak dan remaja. Kesan-kesan yang dibincangkan kebanyakannya memberi kesan yang negatif kepada perkembangan anak-anak dan remaja. Keputusan yang pada mulanya mengupah pembantu rumah dipercayai mampu meringankan beban dalam menjaga anak-anak boleh berubah menjadi suatu perkara yang akan memberi kesan yang lebih teruk kepada institusi keluarga sekiranya ibu bapa gagal menyeimbangkan di antara peranan kerja dengan peranan dalam keluarga.

Oleh yang demikian, ibu bapa perlu membuat keputusan yang bijak sebelum membuat pilihan untuk mengupah pembantu rumah bagi menjaga anak-anak. Bak kata pepatah, sesal dahulu pendapatan, sesal kemudian tiada gunanya. Lebih baik untuk kita mencegah daripada mengubati. Seperti kata-kata yang kini popular ditularkan di media sosial, “Benda boleh elak, buat apa cari”.

## **Rujukan**

- Azizi Yahaya & Nurulhuda Azizi. (2007). Alam Remaja. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia, 1-16.
- Barrera, M., Fleming, C. F., and Khan, F. S. (2004). The Role of Emotional Social Support in the Psychological Adjustment of Siblings of Children with Cancer. *Child Care Health Development*. 30(2), 103-111
- Che Hasniza Che Noh & Fatimah Yusoff (2011). Corak Komunikasi Keluarga dalam Kalangan Keluarga Melayu di Terengganu. *Jurnal Hadhari*, 3 (2), 45-62.
- Hutchinson, M. K., Waldron, N., Hewitt, H. H., and Alter, E. (2012). Jamaican Mothers' Influences of Adolescent Girls' Sexual Beliefs and Behaviors. *Journal of Nursing Scholarship*.44(1), 27-35.
- Lakey.B. & Cohen.S. (2000). Sociap Support Theory And Measurement: A Guide For Health And Social Scientists. New York : Oxford.
- Maslow, Abraham H. 1968. Toward a Psychology of Being. New York: D. Van Nostrand.
- Mohamad Faizal Mohammad dan Mohd Zaki Ishak. (2014). Gejala Hubungan Seks Dalam Kalangan Remaja: Satu Kajian Kes. Seminar Kebangsaan Integriti Keluarga 2014. 11 Disember 2014. Universiti Malaysia Sabah, 1-10.
- Noorazwana Musra & Agnis Sombuling. (2017). Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Kepuasan Hidup Dalam Kalangan Ibu Bapa Bekerja. *Jurnal Psikologi Malaysia*. 31 (3), 19-30.

- Pinquart, M. (2003). Loneliness In Married, Widowed, Divorced, And Never-Married Older Adults. *Journal of Social and personal relationships*, 20(1), 31-53.
- Rohany Nasir, Zainah Ahmad Zamani, Rozainee Khairudin, Wan Shahrazad Wan Sulaiman, Mohd Norahim Moh.Sani & Aizan Sofia Amin (2016). Hubungan antara Kesunyian dan Sokongan Sosial terhadap Kemurungan dalam Kalangan Wanita Hamil Tanpa Nikah. *Jurnal Psikologi Malaysia*. 30 (1), 152-159.
- Samsiah Mohd Jais, Mohammad Nasir Bistamam dan Mohammad Aziz Shah Mohammed Arip (2015). Modul Kaunseling Kesihatan Mental dan Trauma: Manual Fasilitator. Penerbit UPSI. Universiti Pendidikan Sultan Idris. Tanjung Malim, Perak.
- Samsiah Mohd Jais, Mohammad Nasir Bistamam, Mohammad Aziz Shah Mohammed Arip, Pau Kee dan Amelia Mohd Noor (2018). Modul Latihan, Bahan Bacaan dan Nota: Kaunseling Kesihatan Mental Klinikal. Penerbit UPSI. Universiti Pendidikan Sultan Idris. Tanjung Malim Perak.
- Shahrin Hashim & Yusof Boon. (2007). Isu-Isu Remaja Suka Melepak. Skudai : Universiti Teknologi Malaysia, 158-174.
- Steinberg.L. (2001). We Know Somethings: Parent-Adolescent Relationship in Retrospect and Prospect. *Journal of Research on Adolescent*. 11, 1-19.
- Tengku Azian Hamid. (2001). Sokongan Sosial, Kualiti Hubungan Dan Kesejahteraan Psikologi Antara Anak Dewasa Dengan Ibu Bapa. *Journal Of Social Science And Human*. 9. 61-69.
- WHO. 2007. What is Mental Health?: Online Q&A. World Health Organization: Diakses dari <http://www.who.int/>

## **BAB 12**

# **PERANAN PEMBANTU RUMAH SEBAGAI PENJAGA WARGA TUA**

Zaidatul Nadiah Abu Yazid  
Nurul Nadia Abd Aziz

### **Pengenalan**

Menurut Jabatan Perangkaan Malaysia<sup>17</sup>, jumlah penduduk di Malaysia pada tahun 2018 adalah seramai 32.4 juta orang dengan kadar pertumbuhan penduduk tahunan 1.1%. Daripada jumlah tersebut, populasi warga tua di Malaysia yang berumur 65 tahun ke atas adalah seramai 2.10 juta orang (6.5%). Kadar ini adalah 0.21% peningkatan berbanding tahun 2017 dan dijangka akan terus meningkat menjelang tahun 2020. Peningkatan populasi warga tua ini adalah disebabkan oleh faktor penurunan kadar kelahiran dan kesuburan, serta peningkatan jangka hayat akibat daripada peningkatan kawalan penyakit berjangkit, dan kemudahan kesihatan yang bertambah baik.

Sebagai anak, adalah menjadi tanggungjawab untuk menjaga ibu bapa yang sudah lanjut usia dan uzur. Semua fahaman agama mengajar manusia agar berbuat baik kepada ibu bapa dan menjaga mereka apabila sudah lanjut usia. Ini sebagai bakti seorang anak kepada ibu bapa mereka yang sudah berkorban segalanya untuk memastikan anak-anak mendapat kehidupan yang sempurna dan berjaya dalam hidup. Bagi umat Islam, menjaga ibu bapa merupakan satu kewajipan. Allah berfirman dalam Surah Al-Isra', ayat 23 yang bermaksud:

*“Dan Tuhanmu telah perintahkan, supaya engkau tidak menyembah melainkan kepadaNya semata-mata, dan hendaklah engkau berbuat baik kepada ibu bapa. Jika salah seorang dari keduanya, atau kedua-duanya sekali, sampai kepada umur tua dalam jagaan dan peliharaanmu, maka janganlah engkau berkata kepada mereka (sebarang perkataan kasar) sekalipun perkataan “Ahh”, dan janganlah engkau menengking menyergah mereka, tetapi katakanlah kepada mereka perkataan yang mulia (yang bersopan santun)”.*

Walau bagaimanapun, terdapat beberapa cabaran yang dihadapi oleh anak-anak untuk menjaga ibu bapa mereka yang sudah lanjut usia. Kebanyakan anak-anak bekerja dan menetap di bandar-bandar besar yang jauh dari kampung halaman mereka. Kebanyakan ibu dan bapa pula mempunyai sikap tidak suka tinggal di rumah anak-anak. Mereka sanggup tinggal sendirian di kampung meskipun dalam keadaan uzur dan tidak berupaya menguruskan diri sendiri. Keadaan ini mencetuskan dilema kepada anak-anak yang bekerja di bandar dan sudah berkeluarga. Tidak ramai anak-anak yang sanggup

---

<sup>17</sup> Sumber: <https://www.gcarian.com/statistik-penduduk-malaysia.jsp>



mengambil cuti tanpa gaji untuk menjaga ibu bapa di kampung. Pertimbangan ini akan menjadi lebih sukar bagi anak perempuan kerana mereka bukan sahaja perlu mengorbankan kerjaya mereka, malah terpaksa meninggalkan anak-anak yang masih bersekolah di bawah jagaan suami sepenuhnya untuk satu tempoh yang tidak pasti.

Senario itu telah menggalakkan kewujudan Pusat Aktiviti Warga Emas (PAWE), yang dahulu dikenali sebagai Pusat Jagaan Harian Warga Emas (PJHWE). Sehingga kini, terdapat 22 buah pusat seumpama itu di Malaysia. Tujuan penubuhan pusat ini adalah untuk memberi kemudahan jagaan harian kepada warga tua terutama individu yang tinggal berseorangan ketika keluarga atau penjaga keluar bekerja. Walau bagaimanapun, jumlah ini sangat sedikit berbanding jumlah pusat jagaan harian bagi kanak-kanak yang mudah didapati di setiap daerah dan di setiap taman perumahan di seluruh negara.

Namun begitu, tidak semua anak-anak yang tinggal berhampiran dengan Pusat Aktiviti Warga Emas ini berminat untuk menghantar ibu bapa mereka ke pusat tersebut. Laporan Utusan Online bertarikh 18 Jun 2019 berkaitan penderaan warga tua di pusat jagaan di Seremban, pastinya akan menimbulkan kebimbangan di kalangan anak-anak untuk menghantar ibu bapa mereka ke pusat jagaan harian. Menurut laporan tersebut, penghuni pusat jagaan tersebut didera sejak kira-kira dua tahun yang lalu. Antara bentuk penderaan yang dilakukan ke atas warga tua di pusat jagaan tersebut adalah dipukul, dikurung, dibiarkan kelaparan, dipaksa minum air kencing, dipaksa makan cili, diberi ubat tidur secara berlebihan, dan diikat di kerusi oleh penyelia wanita premis tersebut. Bukan itu sahaja, malah terdapat dakwaan berlaku empat kematian yang mencurigakan di pusat jagaan tersebut yang berlaku dalam tempoh empat minggu dalam bulan Ogos 2017. Justeru, apakah pilihan yang ada untuk menjaga ibu bapa yang sudah lanjut usia dan uzur?

### **Menggajikan Pembantu Rumah Asing sebagai Penjaga Ibu Bapa**

Beberapa kajian empirikal yang dijalankan di negara China menunjukkan pembantu rumah asing diambil bekerja khusus untuk menjaga ibu bapa yang uzur. Begitu juga dengan kajian Shah, Badr dan Shah (2012) yang dijalankan di Kuwait mendapati pembantu rumah asing diupah untuk menjaga dan membantu warga tua melakukan aktiviti harian. Kajian mereka menunjukkan khidmat pembantu rumah dalam penjagaan warga tua wanita adalah tujuh kali ganda berbanding warga tua lelaki. Selain itu, kajian mereka menunjukkan lebih ramai pembantu rumah diupah untuk menjaga ibu bapa yang tinggal sendirian di rumah, iaitu 10.8 kali ganda berbanding pembantu rumah yang diupah untuk tinggal bersama majikan dan membantu menjaga ibu bapa majikan tersebut. Mereka menyimpulkan bahawa pergantungan terhadap pembantu rumah semakin meningkat dan pergantungan tersebut akan berterusan sekiranya tiada alternatif dalam penjagaan ibu bapa yang boleh diterima oleh masyarakat.

Ringkasnya, mengupah pembantu rumah untuk menjaga ibu bapa yang uzur adalah sesuatu yang boleh diterima oleh masyarakat di luar negara. Justeru, ia mungkin alternatif yang boleh dipertimbangkan oleh mereka yang berhasrat untuk menjaga ibu bapa yang uzur di kampung. Persoalannya, bagaimanakah caranya untuk memilih pembantu rumah yang bersesuaian untuk

melakukan tugas menjaga orang tua? Apakah kemahiran yang diperlukan oleh pembantu rumah untuk menjaga orang tua? Sub-topik di bawah akan membincangkan tentang beberapa kemahiran yang diperlukan oleh pembantu rumah dalam penjagaan warga tua.

### **Kemahiran sebagai Pembantu Rumah yang Menjaga Warga Tua**

Warga tua biasanya menghadapi pelbagai jenis penyakit seperti kencing manis, darah tinggi, sakit jantung dan sebagainya. Ada juga orang tua yang secara fizikalnya sihat tetapi sudah nyanyuk<sup>18</sup> sehingga menguji kesabaran penjaga yang menjaga mereka. Perangai orang tua yang sudah nyanyuk ini kadang-kadang tidak ubah seperti seorang kanak-kanak. Seorang pembantu rumah yang ditugaskan untuk menjaga orang tua ini haruslah serba boleh dan mempunyai pelbagai kemahiran. Antara kemahiran yang diperlukan oleh seorang pembantu rumah yang baik adalah sabar, mempunyai kemahiran praktikal, mahir berkomunikasi, mahir menyediakan makanan yang sihat dan seimbang, serta mempunyai pengetahuan asas pertolongan cemas. Selain itu, pembantu rumah juga perlulah sanggup menyediakan keperluan ubat-ubatan, boleh mengendalikan dan membaiki peralatan elektronik, mempunyai kemahiran asas fisioterapi, boleh mengendalikan pesakit Alzheimer, serta bijak dalam pengurusan kewangan.

#### ***Sabar***

Kemahiran paling asas yang diperlukan oleh seorang pembantu rumah yang mengkhusus untuk menjaga warga tua yang lanjut usia adalah sabar lebih-lebih lagi apabila warga tua yang mereka jaga mempunyai pelbagai masalah kesihatan seperti tidak boleh mendengar, mempunyai Alzheimer, hilang keupayaan diri dan lain-lain. Pembantu rumah perlu pandai menyesuaikan diri dalam semua keadaan apabila berhadapan dengan mereka terutamanya apabila mereka tidak lagi boleh mendengar (pembantu rumah perlu menggunakan nada suara yang tinggi), sering terlupa, dan mungkin juga perlu memakai lampin untuk orang dewasa. Mereka juga perlu bersikap lemah lembut, ikhlas, sentiasa tersenyum dan yang paling penting sabar dalam menangani kerenah orang yang mereka jaga.

#### ***Kemahiran Praktikal***

Seorang pembantu rumah yang ditugaskan untuk menjaga warga tua perlulah mempunyai pelbagai kemahiran praktikal yang lengkap. Antaranya mereka perlu mahir dalam memberi makan kepada warga tua dan juga mempunyai kekuatan fizikal untuk mengangkat mereka turun dan naik ke atas katil apabila perlu. Ada kalanya pembantu rumah perlu menjaga warga tua yang terlantar sakit dan perlu diberi makan dan minum menggunakan penyedut minuman. Majikan perlu memberikan tunjuk ajar tentang cara-cara mengendalikan makanan dan minuman untuk warga tua ini. Justeru, pembantu rumah mestilah seorang yang cepat belajar dan komited untuk melakukan tugas tersebut. Selain

---

<sup>18</sup> Nyanyuk bermaksud fikiran tidak berapa betul (berkenaan fikiran orang yang sangat tua)

daripada kekuatan fizikal, pembantu rumah juga perlu mempunyai kekuatan minda untuk menghadapi keadaan-keadaan luar jangka yang berkemungkinan besar akan berlaku.

### ***Mahir Berkomunikasi***

Kebanyakan orang tua yang memerlukan pembantu rumah selalunya terdiri daripada mereka yang tidak mempunyai anak ataupun anak-anak yang bekerja dan menetap jauh daripada mereka. Disebabkan itu, mereka selalu berasa sunyi dan memerlukan teman untuk berbual dan mendengar mereka berceloteh tentang hal-hal semasa, perihal anak-anak, meluahkan rasa sunyi, atau hanya sekadar untuk menemani mereka menonton rancangan drama di televisyen. Pembantu rumah juga haruslah pandai melayan celoteh mereka dengan berkongsi cerita, berbual dan memastikan mereka rasa dihargai dan gembira.

### ***Mahir Menyediakan Makanan Sihat dan Seimbang***

Pengambilan makanan sihat dan seimbang adalah sangat penting bagi warga tua untuk memastikan mereka terhindar daripada segala jenis penyakit. Disebabkan itu, pembantu rumah yang baik haruslah bijak dalam menyediakan makanan yang sihat dan seimbang bukan sahaja untuk orang tua yang mereka jaga tetapi mereka juga perlu mengambilnya supaya kekal cergas dan sihat untuk melaksanakan tugas sebagai pembantu rumah. Mereka harus pandai menyediakan pelbagai jenis sup, jus dan lain-lain makanan dengan penggunaan garam, gula dan minyak yang sedikit.

### ***Menyediakan keperluan ubat-ubatan***

Apabila seorang individu semakin meningkat usia, kesihatan badan juga akan semakin merosot. Mengambil ubat-ubatan (di atas saranan doktor) dan vitamin adalah penting untuk memastikan tubuh mereka sentiasa sihat dan cerdas dalam menghadapi hari tua. Pembantu rumah yang ditugaskan menjaga orang tua mestilah pandai mengurus masa untuk memastikan orang tua yang dijaga itu mengambil ubat-ubatan dan vitamin tersebut setiap hari dan tepat pada waktunya. Seorang pembantu rumah yang baik juga perlulah seorang yang mahir dan mempunyai pengetahuan asas berkaitan jenis-jenis ubat yang diambil, tujuan setiap ubat yang diambil dan juga kesan sampingan yang mungkin terjadi sekiranya diambil melebihi dos yang ditetapkan.

### ***Mempunyai Pengetahuan Asas Pertolongan Cemas***

Disebabkan pembantu rumah perlu menjaga orang tua, hal-hal kecemasan berkemungkinan besar boleh berlaku dari semasa ke semasa. Oleh itu, mereka perlu mempunyai pengetahuan asas pertolongan cemas dan bijak dalam menangani kemungkinan yang bakal berlaku. Pembantu rumah perlu mempunyai kemahiran mengambil bacaan darah tinggi, membuat suntikan insulin, memberi pertolongan cemas seperti memberikan bantuan pernafasan dan tahu cara memberi bantuan kecemasan sekiranya berlaku serangan jantung.

### ***Boleh Mengendalikan dan Membaiki Peralatan Elektronik***

Orang tua menghabiskan masa seharian di dalam rumah. Kebanyakan daripada mereka tidak lagi mempunyai kekuatan dan stamina untuk keluar berjalan, beriadah atau sekadar berjalan-jalan di pusat membeli-belah. Mereka lebih gemar dan selesa meluangkan masa senggang dengan menonton televisyen, mendengar radio dan mungkin juga melayari internet. Pembantu rumah yang menjaga mereka haruslah seorang yang pandai mengendalikan dan juga membaiki televisyen sekiranya perlu, mengajar mereka menggunakan telefon bimbit untuk menghubungi seseorang, mahupun membuat panggilan video dengan saudara-mara, anak-anak dan cucu-cucu mereka.

### ***Mempunyai Kemahiran Asas Fisioterapi***

Pelbagai kajian telah dijalankan di mana terdapat bukti menunjukkan kebanyakan penyakit mampu disembuhkan melalui senaman fizikal. Mempunyai pengetahuan berkaitan fisioterapi boleh membantu orang tua melawan dan mengawal pelbagai jenis penyakit seperti sakit-sakit sendi, tekanan darah tinggi, kencing manis, kolestrol dan lain-lain. Pembantu rumah perlu mengubah tabiat buruk orang tua (sekiranya ada) yang telah menjadi amalan mereka seperti mengambil makanan tidak berkhasiat, tidak bersenam dan seterusnya menggalakkan mereka untuk mengamalkan gaya hidup sihat dengan bersenam dan mengambil makanan yang seimbang.

### ***Boleh Mengendalikan Pesakit Alzheimer***

Penyakit Alzheimer merupakan sejenis penyakit neuro yang menyebabkan penghidap hilang keupayaan akal fikiran dan sering terlupa banyak perkara. Penyakit ini adalah sesuatu yang sinonim dengan orang tua dan ramai daripada mereka menghidapi Alzheimer. Pembantu rumah yang menjaga pesakit ini harus cekap dalam menguruskan keperluan mereka. Mereka juga harus bijak membantu pesakit mengingat rutin harian supaya mereka menjalani kehidupan yang normal sepanjang hari.

### ***Bijak dalam Pengurusan Kewangan***

Anak-anak yang bertanggungjawab biasanya akan membelikan barangan keperluan setiap bulan untuk ibu bapanya di kampung. Namun, kadang-kala boleh juga terjadi sebarang halangan atau kekangan yang menyebabkan anak-anak tidak dapat menziarahi ibu bapanya untuk menguruskan keperluan dapur ibu bapa mereka di kampung. Orang tua kebiasaannya memerlukan saudara terdekat mahupun jiran tetangga untuk membantu dalam menguruskan hal-hal pembayaran bil-bil penting, membuat bajet dan perancangan perbelanjaan harian dan bulanan memandangkan mereka tinggal berjauhan daripada anak-anaknya. Justeru, pembantu rumah perlulah bijak dalam mengendalikan urusan perbelanjaan barangan dapur seperti beras, minyak masak, sabun basuh, pencuci lantai hinggalah membeli lampin dewasa.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan kepada senarai kemahiran di atas, sesebuah keluarga perlu memilih pembantu rumah dengan teliti supaya dapat menjaga orang tua yang memerlukan khidmat mereka. Selain daripada memiliki kemahiran-kemahiran di atas, memilih pembantu rumah yang mempunyai pengalaman menjaga orang tua juga merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan pembantu rumah yang cekap. Ini kerana seorang pembantu rumah bukan sahaja bertanggungjawab untuk membantu menguruskan hal-hal domestik, seperti mengemas, menyusun atur perabot dan memasak tetapi dalam keadaan-keadaan tertentu tanggungjawab yang perlu digalas oleh pembantu rumah adalah jauh lebih besar, terutamanya bagi pembantu rumah yang perlu menjaga orang tua. Memilih pembantu yang baik, berpengalaman, amanah dan ikhlas dalam membantu orang tua ini akan menyumbang kepada kestabilan emosi dalam menempuhi hari-hari tua mereka.

Tidak dinafikan, mengambil seorang pembantu rumah untuk menjaga ibu bapa yang uzur sedikit sebanyak dapat mengurangkan tekanan anak-anak. Apabila anak-anak tinggal berjauhan daripada ibu bapa, mereka tidak dapat memberi sepenuh tumpuan dan perhatian kepada ibu bapa mereka. Namun begitu, keadaan ini tidak boleh dijadikan alasan untuk anak-anak bersikap lepas tangan dan mengharapkan sepenuhnya kepada pembantu rumah untuk menggantikan tanggungjawab mereka sebagai anak untuk menjaga ibu bapa secara eksklusif.

Adalah penting bagi anak-anak untuk pulang ke kampung menjenguk ibu dan bapa mereka dari semasa ke semasa apabila berkesempatan. Menghabiskan masa dengan melakukan aktiviti yang ibu bapa gemari seperti menonton televisyen bersama kadang kala sudah memadai dan boleh membuatkan mereka berasa tenang dan gembira. Ibu bapa suka sekiranya dapat berbual dan berceloteh mengenai rancangan televisyen yang mereka gemari. Kadang-kadang mereka sanggup memberikan sinopsis penuh cerita yang mereka tonton dan berkongsi dengan anak-anak. Ibu bapa sebenarnya mungkin terlalu rindu dengan anak-anak yang telah lama tidak pulang menyebabkan mereka gemar berceloteh. Anak-anak juga perlu ingat untuk sentiasa menghubungi mereka sekerap yang boleh untuk bertanya khabar. Memandangkan teknologi yang ada sekarang semakin canggih, membuat panggilan video bersama-sama juga dapat membuat mereka berasa gembira.

## **Rujukan**

- 10 Domestic Helper Skills Needed for Elderly Care. November 2017. <https://www.helperplace.com>
- 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.

- Caris-Verhallen, W. M. C. M., Kerkstra, A., & Bensing, J. M. (1997). The role of Communications in Nursing Care for Elderly People: A Review of the Literature. *Journal of Advanced Nursing*, 25(5), 915–933.
- Domestic Helpers Taking Care of Elderly. May 2019. <https://blog.helperchoice.com>. Diakses pada 18/06/2019.
- Home Care. <https://seniorcareasia.org/> Diakses pada 20/06/2019
- Himes, C. (1994). Parental Caregiving by Adult Women. *Journal of Marriage and the Family*. 16(2). p.191-211.
- I was wrong: Hong Kong does need domestic helpers for elderly care. April 2018. <https://www.scmp.com/>. Diakses pada 18/06/2019.
- Jones, P. S. (1995). Paying respect: Care of elderly parents by Chinese and Filipino American women. *Health Care for Women International*, 16(5), 385–398.
- Makluman Pertukaran Nama Pusat Jagaan Harian Warga Emas (PJHWE) kepada Pusat Aktiviti Warga Emas (PAWE). Diakses pada 22/06/2019 dari <https://jkmpetaling.blogspot.com/>
- Ministry: People 70 or older pass 20 percent of total population (Japan). September 2018. <http://www.asahi.com>. Diakses pada 18/06/2019.
- Shah, N., Badr, H., & Shah, M. (2012). Foreign live-in domestic workers as caretakers of older Kuwaiti men and women: socio-demographic and health correlates. *Ageing and Society*. 32. p. 1008-1029.
- Temerloh memerlukan satu Pusat Jagaan Harian Warga Mas. Diakses pada 22/06/2019 dari <https://temerlohpahang08.blogspot.com/>
- Utusan Online. Penghuni pusat jagaan warga emas didera? Diakses pada 22/06/2019 dari <http://www.utusan.com.my/>
- Yeung, G. T. Y., & Fung, H. H. (2007). Social support and life satisfaction among Hong Kong Chinese older adults: Family first? *European Journal of Aging*, 4, 219–227.

## SINOPSIS

Bagi mereka yang berhasrat untuk mengambil pembantu rumah, pastinya banyak persoalan yang mengganggu fikiran dan memerlukan jawapan. Antara persoalan yang sering bermain di fikiran adalah: Mengapa ramai majikan yang bertukar ganti pembantu rumah? Apakah jaminan yang saya boleh mendapat pembantu rumah yang tepat? Apakah tips untuk memilih pembantu rumah yang setia? Rumah saya adalah privasi saya, jadi adakah privasi saya akan terjejas selepas saya mengambil pembantu rumah? Apakah kesan kehadiran pembantu rumah ke atas perkembangan psikologi dan tingkah laku anak-anak saya? Persoalan-persoalan ini timbul kerana wujudnya kebimbangan masyarakat tentang risiko yang mungkin dihadapi sekiranya mereka memutuskan untuk mengambil pembantu rumah asing. Justeru, buku *Pembantu Rumah Asing: Selami Permasalahan dan Cadangan Penyelesaian* mempunyai jawapan bagi setiap persoalan tersebut. Buku ini mengandungi 12 bab yang membincangkan tentang pembantu rumah asing garapan dari ahli-ahli akademik Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang. Terdapat kupasan dari pelbagai bahan ilmiah, kajian empirikal dan juga perkongsian pengalaman sebenar beberapa orang majikan yang telah menggajikan lebih dari empat orang pembantu rumah asing. Buku ini wajar dimiliki oleh ahli akademik mahupun masyarakat yang berhasrat untuk mengambil pembantu rumah asing kerana ia boleh dijadikan sebagai garis panduan dalam membuat keputusan.

## BIOGRAFI EDITOR



**Dr. Nurul Nadia Abd Aziz** merupakan seorang pensyarah kanan di Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang Kampus Raub. Beliau memperolehi Ijazah Sarjana Muda Ekonomi Kewangan (Kepujian) dan Ijazah Sarjana Perniagaan (Sumber Manusia) dari Universiti Malaysia Sabah pada tahun 2003 dan 2006. Beliau kemudiannya berjaya menamatkan pengajian di peringkat Doktor Falsafah dalam bidang Pengurusan Perniagaan di Universiti Teknologi MARA pada tahun 2016. Kini, beliau sangat aktif dalam penulisan dan telah menulis sebanyak 36 artikel yang telah diterbitkan di dalam jurnal kebangsaan dan antarabangsa. Bidang penyelidikan dan penulisan yang beliau minati adalah berkaitan dengan bidang ekonomi, keusahawanan, industri kecil dan sederhana, dan juga isu-isu yang berkaitan dengan wanita seperti keganasan rumah tangga, kesejahteraan keluarga dan pedofilia.