

Artikel

**Cabaran dan Implikasi Adaptasi Silang Budaya Pembantu Rumah Indonesia (PRI) di Malaysia**  
(Challenges and Implications in Cross Cultural Adaptation of Indonesian Maids in Malaysia)

Faridah Saad, Abdul Latiff Ahmad & Sabariah Mohamed Salleh\*

Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600, Bangi Selangor Malaysia

\*Pengarang Koresponden: [alba@ukm.edu.my](mailto:alba@ukm.edu.my)

**Abstrak:** Pekerja asing yang bekerja di luar negara sering kali berhadapan dengan cabaran dan kesulitan kerana perbezaan dengan budaya asal mereka. Ini memberi kesan dan implikasi kepada mereka semasa bekerja terutama dalam aktiviti berinteraksi dengan silang budaya. Perbezaan budaya dalam aktiviti komunikasi adalah sukar dan boleh menghalang mesej serta pemahaman makna kepada dua budaya. Justeru makalah ini meneroka cabaran dan implikasi yang di hadapi oleh pembantu rumah Indonesia semasa bekerja di Malaysia. Kajian ini berpandukan pengalaman pekerja asing dalam bidang domestik berdasarkan dapatan kajian-kajian lepas yang menekankan proses menyesuaikan diri memerlukan jangka masa yang panjang terhadap sebuah budaya baharu. Mekanisme kajian melihat cabaran dan implikasi yang wujud semasa bekerja boleh mengganggu tahap prestasi kerja. Kaedah kualitatif menerusi temubual mendalam telah dilaksanakan ke atas tujuh informan terdiri daripada pembantu rumah Indonesia. Hasil kajian mendapati terdapat empat tema berkaitan cabaran dalam komunikasi silang budaya iaitu persepsi, stereotaip, ethnosentrisme dan diskriminasi. Kesemua cabaran ini dilihat menghalang kelancaran mengadaptasi budaya baharu sekaligus membentuk implikasi seperti keresahan, berprasangka dengan budaya baharu, menjadi rendah diri dan sekaligus sukar untuk menyesuaikan diri dengan budaya tersebut. Penulis berpendapat kaedah temubual mendalam ini sesuai untuk meneroka luas pengalaman pekerja asing yang berhadapan dengan cabaran dalam konteks silang budaya pada masa akan datang.

**Kata kunci:** Adaptasi, diskriminasi, pembantu rumah Indonesia, persepsi, stereotaip

**Abstract:** The foreign worker who works overseas often faces challenges and obstacles because of their foreign cultures. This place an implication towards them when working, especially during cross-cultural integration. Different cultures in communication make it complicated and further conflict between the understanding of two cultures. Thus, this study explores challenges and implications faced by Indonesian maids working in Malaysia. This research built upon Indonesian maids' experiences working in the domestic sector based on past finding that focus on the adaptation process to a new culture which may take a long time. This mechanism finds that all the challenges and implication can affect one's work performance. The quantitative method carried out by interviewing seven participants of Indonesian maids. This research finding is four themes regarding intercultural communication: perception, stereotypes, ethnocentrism, and discrimination. All of these produce challenges in the smooth adaptation of new cultures that as a result, brought implications such as anxiety, prejudice towards new culture, low self-esteem and made the process of adapting to new culture harder. The

researcher reckons that this thorough interview is suitable to deeply explore the foreign workers' experiences that will face the challenges in the intercultural context in the future.

**Keywords:** Adaptation, discrimination, Indonesian maid, perception, stereotype

---

## Pengenalan

Senario migrasi sejak dua dekad yang lalu memberi impak kepada pendatang juga tuan rumah. Ini turut menyumbang kepada ekonomi sesebuah negara terutama kepada bandar-bandar besar seantero Asia Tenggara seperti Jakarta, Manila, Bangkok dan juga Kuala Lumpur. Kadar migrasi dibandar-bandar ini meningkat kerana faktor-faktor pilihan destinasi pekerja asing dalam mendapatkan ruang dan peluang dalam memperbaiki kualiti kehidupan.

Konsep dan praktis migrasi secara umumnya telah wujud semenjak zaman Kesultanan Melayu Melaka. Migrasi manusia sewaktu itu adalah bebas disebabkan tiada persempadanan antara negara yang jelas. Namun pada hari ini didapati bahawa golongan pekerja asing berisiko tinggi untuk bertukar status menjadi pendatang tanpa izin (PATI) (Ahmad Zulnasri 2019). Malah berdasarkan jumlah orang diperiksa dan tangkapan PATI bagi tahun 2014 sehingga 2020, didapati nisbahnya adalah 316,747 orang tangkapan PATI daripada 1,234,876 orang diperiksa atau lebih kurang 1 nisbah 4 (1:4) (Ahmad Zulnasri 2019).

Sejak tahun 2010, seramai 3,261,487 orang PATI telah direkodkan oleh Jabatan Imigresen Malaysia melalui program-program yang telah dijalankan. Ahmad Zulnasri (2019) membincangkan evolusi sistem kawalan imigresen bagi warga asing untuk keluar dan masuk ke Malaysia. Melalui aktiviti penguatkuasaan pula, seramai 316,747 orang PATI telah ditangkap dari tahun 2014 sehingga 2020. Dua kesalahan utama yang dilakukan oleh PATI ialah ketiadaan Pas atau permit yang sah dan tinggal melebihi masa yang ditetapkan (Jabatan Imigresen Malaysia, 2021).

Pekerja asing menjadi satu kepentingan kepada negara maju mahupun membangun bagi menampung kekurangan tenaga kerja dalam sektor pembangunan di era globalisasi. Kajian Mohd Faisal & Mohd Ikbal (2022), mendapati dasar kepengurusan warga asing memberikan impak positif kepada ekonomi negara melibatkan keperluan buruh, sektor pelancongan dan pendidikan negara melalui perbelanjaan warga asing ini. Secara tidak langsung telah menunjukkan kadar kebergantungan kepada pekerja asing. Namun berdasarkan jumlah pekerja asing pada Jun 2020 telah berkurangan sebanyak 27 peratus berbanding tahun 2015.

Ini kerana pada tahun 2020, bagi mengekang penularan pandemik COVID-19, kerajaan Malaysia telah mengubah suai dasar pengurusan warga asing sekaligus memberikan impak kepada negara. Kemasukan warga asing telah disekat masuk ke Malaysia terutamanya pelancong asing, pekerja asing dan pelajar antarabangsa. Ianya telah memberikan impak negatif kepada ekonomi negara terutamanya sektor swasta yang melibatkan sektor pelancongan dan Pendidikan. Kesan daripada kekurangan kemasukan pekerja asing sedikit sebanyak meningkatkan pemahaman dan kesedaran rakyat akan implikasi kekurangan, kelebihan dan keberadaan warga asing di Malaysia (Mohd Faisal & Mohd Ikbal 2022).

Sekatan kemasukan warga asing oleh kerajaan Malaysia bermula 1 Januari 2020 hingga september 2020 telah memberi impak kepada kehilangan pekerjaan bukan sahaja kaum pendatang malah turut melibatkan pekerja tempatan sendiri (Persatuan Pekerja Asing Malaysia). Menurut Muzafar Shah Habibullah, Mohd Yusof Saari, Badariah Haji Din, Sugiharso Safuan dan Chakrin Utit (2020), akibat sebaran pandemik telah mewujudkan hubungan kesan jangka masa panjang dan pendek sekaligus menyebabkan kehilangan pekerjaan

dan langkah sekatan pintu sempadan. Penutupan pintu sempadan telah menyebabkan pembekuan kemasukan pekerja asing sekaligus memberi kesan kepada ekonomi.

Keluhan para majikan berikutan beban kerja yang memerlukan bantuan tenaga kerja asing iaitu pembantu rumah menyebabkan kerajaan mula membuka permohonan bagi membawa pulang pekerja asing khususnya pembantu rumah Indonesia yang terkandas di kampung halaman. Ini berikutan tempoh kontrak pekerjaan yang masih aktif dan bukanlah untuk permohonan baharu. Kegusaran majikan untuk keluar bekerja meninggalkan anak-anak kerana pasangan yang turut bekerja. Justeru langkah pencairan kemasukan pembantu rumah mampu memberi nafas lega kepada pasangan yang bekerja bermula Januari 2021.

Namun, migrasi pekerja asing dalam penerimaan sesebuah budaya baharu adalah sangat mencabar di era ini. Cabaran dan kesan migrasi yang dihadapi oleh penghijrah adalah berbeza bagi setiap individu. Sikap individu dalam menghadapi sesebuah budaya baharu dan juga persiapan diri terutama maklumat yang ada terhadap negara yang dikunjungi mempengaruhi proses penerimaan budaya. Satu kajian dijalankan bagi melihat cabaran serta implikasi migrasi pembantu rumah Indonesia (PRI) semasa mengadaptasi budaya di Malaysia. Objektif kajian ini dijalankan bagi meneroka pengalaman pembantu rumah Indonesia di Malaysia. Kajian ini turut melihat cabaran dan implikasi kajian terhadap PRI.

### **Kajian Literatur**

Akibat sebaran pandemik COVID-19, migrasi para pekerja asing di Malaysia terjejas akibat wabak dan penutupan sempadan negara (Wahab, 2020). Ini adalah realiti migrasi pada abad ini. Kajian oleh Azizah Kassim berkaitan migrasi melengkap aspek ekonomi, sosiologi, politik serta perundangan. Beliau bersetuju bahawa penulisan kemasukan pekerja asing ke Malaysia atau migrasi telah aktif bermula pada awal 1990-an lagi dan seterusnya mengalami perkembangan saban tahun.

Manakala kajian lepas oleh Ridaryanti (2021), menyatakan tenaga kerja Indonesia (TKI) kebanyakan datang dari daerah pedalaman Indonesia yang sememangnya kekurangan maklumat tentang negara yang dituju akibat ketidakcapaian akses teknologi. Ini menjadi satu cabaran kepada pekerja asing dalam menerima maklumat dan pengetahuan berkaitan negara yang bakal dikunjungi. Ini dibuktikan dalam kajian Ahmad Faiq Haidar (2016) menunjukkan kebanyakan pelajar sekolah di daerah pedalaman Indonesia tidak berminat untuk meneruskan pelajaran ke peringkat tertinggi kerana ingin mencari peluang pekerjaan di luar negara namun tidak mempunyai pengetahuan maklumat akibat jurang teknologi bandar dan luar bandar.

Justeru pengetahuan yang minimum membuatkan tanggapan dan persepsi mereka tentang persekitaran baharu juga minimum. Suryandari, Mohd Nor & Nurul Hamiza (2014) pula memberi penjelasan bahawa migrasi ke luar negara menyebabkan tekanan kepada penghijrah kerana tidak dapat terus berhubung dengan keluarga yang tiada akses dengan teknologi. Akibatnya mereka pulang ke tempat asal kerana tidak mampu bertahan di luar negara.

Manakala Mohd Na'eim et al. (2018) telah mengkaji berkaitan proses dan kaedah serta pendekatan dalam menggubal dasar pekerja asing di Malaysia yang mempunyai tiga peringkat. Ketiga-tiga peringkat tersebut telah melibatkan pelbagai pihak pemegang taruh pekerja asing iaitu kementerian atau agensi kerajaan yang berkaitan, wakil majikan, wakil pekerja, badan bukan kerajaan dan ahli akademik perlu melihat dengan lebih jelas lagi implikasi kemasukan warga asing dalam bidang pekerjaan. Ini dikuatkan lagi dengan kajian oleh Taufiq et al. (2018) telah menerangkan bahawa terdapatnya dasar-dasar bilateral antara Kerajaan Malaysia dan Kerajaan Indonesia berkaitan perlindungan hak-hak pekerja asing warganegara Indonesia.

Justeru perlu ada satu perjanjian tetap yang boleh diperakui oleh kedua kerajaan dalam isu yang melibatkan pekerja asing Indonesia amnya.

Wangka (2017) dalam kajiannya memperakui halangan dalam memperoleh maklumat menyebabkan pembantu rumah mudah dieksploitasi oleh ejen walaupun bekerja didalam negara sendiri. Ini menyukarkan penghijrah untuk memberi tanggapan positif kepada budaya luar negara mereka. Dibuktikan oleh kajian adaptasi budaya oleh Kirana (2013) melihat golongan pekerja imigran mengalami kesukaran menyesuaikan diri kerana sukar berinteraksi dengan masyarakat tuan rumah kerana tidak boleh bertutur dalam bahasa tempatan. Ini diperakui dalam kajian Nurul Amirah, Nooraini dan Wardatul Aishah (2019) membincangkan berkaitan fenomena isu pemerdagangan manusia yang berlaku di Malaysia serta langkah-langkah yang dijalankan oleh Kerajaan Malaysia untuk membanteras isu tersebut kerana turut melibatkan ejen dari Indonesia.

Costello (2015) menyatakan, pengalaman individu di luar negara membuka peluang untuk mempelajari budaya dan bahasa negara tersebut dengan melibatkan diri dengan pelbagai pengalaman antarabudaya. Kajian ini turut mendapati pengetahuan tentang negara yang dituju penting bagi memberi gambaran awal budaya sesebuah negara. Justeru pengkaji ingin melihat implikasi dan cabaran pembantu rumah Indonesia semasa berada di Malaysia. Kesemua kajian lepas ini memperlihatkan kekangan pengetahuan awal tentang negara yang bakal dituju, namun jurang perbezaan teknologi pada masa kini telah berubah. Seiring perkembangan globalisasi, semakin ramai pembantu rumah dari Indonesia yang telah mampu mengakses teknologi dan memperoleh maklumat sebelum berhijrah ke luar negara. Ini telah diakui oleh pengkaji dalam kajian komunikasi Antarabudaya seperti Tengku Siti Aishah (2018) Sabariah Mohamed Salleh dan Siti Khadijah Hussin (2017), Ridaryanti (2015) dan Abdul Latiff (2020) bahawasanya teknologi media baharu mempengaruhi proses adaptasi imigran.

Selain itu, Abdul Latiff (2020) dalam kajian antarabudayanya mendapati masalah dan halangan yang timbul memasuki budaya baru ialah masalah bahasa, agama, diskriminasi, sikap etnosentrisme yang kuat, kejutan budaya, bias dan juga perasaan rindukan kampung halaman (*homesick*) merupakan punca mengapa proses adaptasi menjadi sukar. Cree (2012) menyatakan pada peringkat awal sampai ke negara Jepun para pekerja imigran telah menerima tekanan dari majikan akibat masalah bahasa menyebabkan kejutan budaya yang kritikal akhirnya informan terpaksa pulang ke negara asal. Adaptasi budaya fasa awal adalah kritikal kerana tidak semua golongan pekerja asing mampu menghadapinya. Ini diperjelaskan lagi, tekanan yang tinggi berlaku apabila migran tidak membawa keluarga dan saudara apabila bermigrasi hingga menimbulkan kerinduan dan rasa terpinggir kerana didiskriminasi oleh penduduk tempatan yang tidak selesa dengan pekerja asing.

Dari sudut epistemologi dan demografinya, kajian-kajian terdahulu mengetengahkan proses adaptasi dalam pertembungan budaya dalam kalangan pekerja asing dan penghijrah. Kajian eksploratif berkaitan golongan pekerja domestik telah banyak diketengahkan melalui kajian migrasi oleh pelopor Azizah Kassim sejak 1990-an hingga kini masih bergerak aktif kerana mengutarakan pengalaman pekerja asing di Malaysia.

### **Teori Adaptasi Silang Budaya**

Penulis berpandukan Teori Adaptasi Silang Budaya yang diasaskan oleh Young Yun Kim (2001) yang menerangkan ada dua adaptasi iaitu *Cultural Adaptation* dan *Cross Cultural Adaptation*. *Cultural adaptation* merupakan asas komunikasi iaitu penyampai, medium dan penerima. Menghasilkan proses encoding dan de-

coding. Ini terjadi apabila individu asing berada di persekitaran baharu telah berkomunikasi dengan masyarakat tempatan menghasilkan *Enculturation* iaitu pemupukan pembudayaan. *Enculturation* adalah proses di mana budaya yang ada pada masa ini mengajar seseorang norma dan nilai budaya atau masyarakat yang diterima di mana individu itu hidup. Individu boleh menjadi ahli yang diterima dan memenuhi fungsi dan peranan kumpulan yang diperlukan. Yang paling penting individu mengetahui dan menetapkan konteks sempadan dan tingkah laku yang diterima yang menentukan apa yang boleh diterima dan tidak boleh diterima dalam kerangka masyarakat itu. Ini mengajar individu peranan mereka dalam masyarakat serta tingkah laku yang diterima dalam masyarakat dan gaya hidup tersebut (Sabariah & Siti Khadijah, 2017).

Seterusnya, dalam teori *Cross Cultural Adaptation* penyesuaian diri dinilai dari tiga tahap adaptasi. Adaptasi pada peringkat permulaan (*acculturation*), pertengahan dan *assimilation* ataupun tahap yang paling sempurna di mana seseorang dapat berinteraksi dengan selesa dalam budaya asing. Teori ini juga melihat adaptasi budaya akan berpindah dari satu kebudayaan kepada kebudayaan yang lain. Contohnya komunikasi imigran dan tuan rumah mengalami satu proses interaksi sosial yang baharu dan memberikan kesan dan implikasi baharu.

Teori adaptasi silang budaya lebih kepada keseimbangan individu dalam menyesuaikan diri dengan persekitaran dan menjadikan persekitaran baru itu selesa dengan keperluan diri untuk meneruskan kehidupan. Kepentingan memahami komunikasi antarabangsa ini adalah untuk menghubungkan dua individu berbeza budaya mencapai matlamat yang sama melalui proses penyesuaian persekitaran mereka. Selain itu juga, teori ini mempersoalkan dua persoalan utama iaitu:

- Bagaimanakah proses adaptasi silang budaya terungkap dari masa ke masa?
- Apakah faktor-faktor utama yang membantu mempercepat dan menjayakan proses adaptasi antara individu?

Justeru, proses adaptasi antarabangsa merupakan satu proses penyesuaian diri yang sangat panjang dalam interaksi sosial yang asing. Menurut Gudykunst dan Kim (2002), adaptasi antarabangsa merangkumi persepsi, kognitif dan tingkahlaku. Percampuran individu dari masyarakat yang berbeza budaya menghasilkan interaksi antara kedua-dua individu, seterusnya boleh menghasilkan hubungan malahan pergeseran terhadap kebudayaan masing-masing. Selaras dengan teori ini, adaptasi PRI menghasilkan pelbagai perubahan sosial yang beraneka ragam akibat pertembungan dua budaya. Persepsi, pengetahuan kognitif dan kelakuan yang asing menyuntik perbezaan, cabaran dan implikasi diantara dua budaya.

Teori ini dilihat relevan dalam mengumpul pengalaman pekerja asing yang bekerja di negara luar dan mempunyai kebudayaan yang berbeza khususnya kepada cabaran-cabaran yang dihadapi semasa proses adaptasi. Selain itu, Ellingsworth (1988) dalam Kim (1997) turut menyatakan adaptasi boleh terjadi dalam dimensi kognitif iaitu lisan dan bukan lisan. Juga memberi kesan kepada individu yang menerima pola baharu melalui perilaku juga pemikiran mereka.

Interaksi setiap hari yang terjadi antara pekerja asing dengan tuan rumah, iaitu majikan dan penduduk setempat memberikan pemahaman tentang persamaan dan perbezaan terhadap pola persekitaran baharu. Pembantu rumah memahami, menerima malahan mempraktikkan norma dan nilai masyarakat tuan rumah dalam kehidupan seharian mereka. Kim menegaskan setiap komunikasi dalam budaya mempunyai lingkungan ataupun maklum balas. Setiap mesej yang disampaikan perlu mempunyai reaksi kerana dalam budaya yang berbeza mempunyai makna dan simbol yang berbeza. Justeru, Teori Adaptasi silang budaya adalah teras bagi melihat epistemologi ilmu berkaitan penyesuaian diri pekerja asing di luar negara. Pada fasa ini, pengkaji

melihat kesan dan implikasi yang diterima semasa proses adaptasi budaya pembantu rumah Indonesia di Malaysia berdasarkan reaksi dan maklum balas interaksi silang budaya.

### Metodologi

temubual mendalam daripada pembantu rumah Indonesia yang sedang bekerja. Menggunakan pendekatan kualitatif iaitu temubual mendalam para informan telah ditemubual bagi menyelami pengalaman mereka terhadap proses adaptasi PRI yang datang bekerja di Malaysia. Kesemua tujuh informan ditemubual secara mendalam dan bersemuka bagi memperoleh data yang kompleks dan terperinci (Cresswell 2007). Yin (2014) bersetuju seorang pengkaji perlu mengumpul setiap situasi secara spontan bukan yang telah dikawal seperti dari makmal ataupun perpustakaan.

Temubual ini juga telah dirakam secara audio dan pengkaji melakukan transkripsi data dengan mengelaskan kod dan tema-tema bagi memperoleh hasil kajian. Selain itu, kaedah yang digunakan di dalam kajian ini adalah kaedah persampelan bola salji (snowball sampling). Ini kerana bantuan maklumat daripada informan terdahulu penting dan sangat diperlukan oleh pengkaji. Diperakui oleh Kamarul Azmi (2012), temubual mendalam mampu menghasilkan data yang tidak terjangkau (spontan) oleh responden kerana keterbatasan masa dalam setiap temubual mendalam. Pendekatan kualitatif ini juga mampu meneroka pengalaman adaptasi antarabudaya dengan lebih terperinci. Kajian ini memfokuskan hasil kajian dalam membandingkan pengalaman cabaran dan implikasi PRI dalam adaptasi budaya. Penggunaan perisian NVIVO telah membantu pengkaji untuk menganalisis data dan huraian tema-tema selepas pengkategorian data. Ini seterusnya menghasilkan pecahan tema dapatan kajian.

Di bawah adalah Jadual 1 berkaitan maklumat informan yang telah ditemubual. bekerja di sekitar kawasan Lembah Klang.

Jadual 1. Senarai Informan

Kod	Tempoh masa bekerja	Umur
I1	1 tahun	20 tahun
I2	7 tahun	45 tahun
I3	4 tahun	51 tahun
I4	2 tahun	34 tahun
I5	2 tahun	33 tahun
I6	5 tahun	37 tahun
I7	3 tahun	31 tahun

### Hasil Kajian

Perubahan budaya boleh merubah sikap, rutin dan normalisasi seseorang penghijrah. Ini kerana penyesuaian antarabudaya mengubah tabiat pemakanan seseorang, cara berpakaian dan tingkah laku, cara berfikir, akidah dan cara hidup seseorang penghijrah kerana telah menjadi kebiasaan berada dalam lingkungan budaya tersebut. Kebiasaan ini merubah seseorang berdasarkan faktor jangka masa menetap, jenis pekerjaan, nilai hidup dan layanan masyarakat tempatan. Bbegitu juga dengan menyimpan barangan peribadi seperti wang, dokumen perjalanan malahan peralatan peribadi telah disimpan majikan. Justeru, kajian mendapati pembantu rumah

Indonesia (PRI) yang bekerja di Malaysia telah mengalami beberapa cabaran dan implikasi semasa bekerja. Berikut di bawah adalah antara cabaran dan implikasi tersebut.

### 1. Persepsi

Kajian berpandukan teori silang budaya ini mengesan persepsi budaya pada tahap awal adaptasi PRI semasa mula bekerja. Kesemua faktor ini memberi kesan dan implikasi terhadap kerja dan pandangan PRI kepada masyarakat tempatan. Perjalanan dan persediaan PRI telah diuruskan oleh pihak ejen menyebabkan mereka meletakkan kepercayaan dan menyerahkan sepenuhnya kepada ejen bagi proses perjalanan ke Malaysia. PRI hanya mengikut prosedur dan arahan yang disampaikan ejen. Selain itu mereka tidak mampu menyediakan persediaan yang secukupnya seperti pengetahuan tentang Malaysia. Mereka hanya memperoleh maklumat dari ahli keluarga dan sahabat handai yang telah pernah ke Malaysia. Kajian turut mendapati, setiap informan mempunyai persepsi awal iaitu andaian bahawa rakyat Malaysia tidak gemar atau tidak menyukai kedatangan pekerja asing di Malaysia. Menurut informan:

*“Bagaimana kalau ditipu, ya selalu dengar orang Malaysia tidak suka sama orang Indonesia. Kawan-kawan bilang orang Malaysia tidak mahu berkawan sama orang Indo, tapi saya cekal, kita terpaksa cari wang.”*  
(Informan I1, 20 tahun)

*“Saya fikir apa rakan-rakan bilang tidak benar, ya majikan baik. Tidak seperti yang diperkatakan.”*  
(Informan I2, 45 tahun)

*“Kawan-kawan bilang mudah cari duit disini, ikut-ikut aja. Tapi ya nggak mudah.”*  
(Informan I3, 51 tahun)

*“Saya tidak pernah ke Malaysia, Tapi jiran bilang kalau Malaysia itu boleh bikin wang itu emangnya benar.”*  
(Informan I4, 34 tahun)

Pendapat yang berbeza bagi informan I3 bahawa maklumat awal tentang masyarakat tempatan terhadap pembantu rumah atau pekerja asing adalah berbeza dengan realiti. Menerima majikan yang baik dan berasa seronok bekerja berlawanan dengan persepsi awal mereka tentang masyarakat tempatan dan majikan. Persepsi mereka tentang penyesuaian diri di Malaysia adalah mudah kerana faktor bahasa, dan persepsi bahawa Malaysia dan Indonesia adalah serumpun namun ia tidak benar. Pada fasa awal sebelum sampai ke Malaysia, informan telah dimaklumkan oleh ejen peraturan dan kontrak yang perlu di patuhi, dan setelah sampai di Malaysia, para informan juga perlu mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh majikan.

*“Boleh pakai telefon sini, tapi jangan call boyfriend.”*  
(Informan I1, 20 tahun)

*“Saya tidak izinkan pakai handphone nanti kamu bawa perompak ke rumah saya.”*  
(Informan I4, 34 tahun)

*“Sini tidak boleh guna handphone nanti kamu lari. Justeru gi mana mahu hubungi keluarga saya, dia jawab tak payah maa..”*

(Informan I5, 33 tahun)

Persepsi majikan kepada pembantu rumah ini telah menyebabkan mereka berasa tertekan kerana mereka berasa takut untuk berhubung dengan keluarga dan takut disalaherti oleh majikan.

*“Kalau berbual nanti dimarah dengan kita. Tak dibagi. Alasan diorang takutlah nanti saya ini kenal dengan orang luar, nanti telefon nanti beritahulah ini tauke tak ada dekat rumah, nak ambil baranglah apa, senang cakap nak rompaklah apa.”*

(Informan I4, 34 tahun)

## 2. Diskriminasi

Hubungan dan interaksi persekitaran hanyalah dengan majikan dan keluarga majikan kerana PRI dilarang sama sekali keluar dan berbual dengan orang luar:

*“Mana boleh keluar dik, kita cuti pun tak ada”*

(Informan I1, 20 tahun)

*“Sebagai pembantu, adalah tapi bukan dari majikan sendiri, tapi dari orang luar, kita tau sebagai pembantu, kita orang kecil. Kita orang rendah dia orang tinggi. Dia boleh duduk di kerusi saya boleh duduk dekat bawah. Kita semua ni sama. Yang penting kita Ok, dia cara dia gitu, kita jangan sombong. Apa adanya.”*

(Informan I2, 45 tahun)

*“Permulaannya berbual sama jiran tidak boleh, keluar ya apalagi, terkurung kecuali ikut keluarga tauke. Pergi pasar. Saya tidak boleh berbual jiran kiri kanan depan belakang, hanya di dalam rumah. Selama dua tahun saya tahan. Bisa mental kalau sekarang. Namun saya curi-curi berteman sama juga pembantu lain, dari situ kenalan sama kawan, dia yang carikan kerjaan lain selepas kontrak tamat.”*

(Informan I7, 31 tahun)

Para informan menyatakan majikan dan mereka sendiri berkomunikasi hanya bila perlu untuk memberi arahan dan menerima arahan sahaja.

*“Tak boleh. Kita masa duduk dengan tauke itu kita nak berbual dengan jiran sebelah pun diorang tak bagi. Kita keluar rumah pun tak dibagi. Kalau keluar pun dengan tauke ataupun dengan keluarga dia sahaja.”*

(Informan I4,34 tahun)

*“gak boleh berkawan, gak boleh. Apa lagi kita berkawan, biasalah ada jiran yang ada juga pembantu juga.”*

(Informan I6, 37 tahun)

## 3. Stereotaip



Sikap stereotaip mereka yang menyangka bahasa melayu adalah mudah dan sama dengan bahasa ibunda mereka adalah tidak tepat sama sekali. Ini dipersetujui oleh informan I1:

*“Mula-mula fikir ya sama aja, tapi bila sampai, ya Allah! Bikin pusing juga.”*

(Informan I1, 20 tahun)

*“Bahasa kita sama aja, ya mudah sekali. Bila sampai beda, lagi ada itu cakap2 telo (loghat).”*

(Informan I2, 45 tahun)

*“Ya, fikir sama aja. Raut wajah kayak sama dengan Indonesia.”*

(Informan I3, 51 tahun)

*“Dari Indo (Indonesia), mikirin ya sama aja keliatannya Malaysia Indonesia. Saya nggak tahu banyak.”*

(Informan I4, 34 tahun)

*“Perbedaan, pasal apa ye kak kalau kita dekat kampung, senang cakap orang sendiri, satu bangsa. Kalau duduk Malaysia itu, kita macam bergaul tak sama bangsa, macam ada India, ada Melayu, ada Cina. Kadang kita pun nak cakap beza, ada perbezaanlah. Macam kita dekat kampung tak pernah jumpa orang Cina, apa lagi pasal kampung saya memang Cina tak ada, India lagi tak ada. Kalau dekat sini bercampur pelbagai bangsakan. Ada bedalah.”*

(Informan I6, 37 tahun)

Fokus utama mereka hanyalah ingin sampai ke Malaysia dan mencari rezeki, malangnya tiada membuat persediaan terlebih dahulu. Proses persediaan sangat penting dalam menghadapi budaya baharu kerana jika pengetahuan terhadap negara destinasi akan menyebabkan kejutan budaya dan sukar menyesuaikan diri. Seterusnya memberi implikasi seperti sukar untuk menyesuaikan diri dengan majikan dan keluarga. Sikap stereotaip itu telah wujud sebelum kedatangan mereka ke Malaysia. Ini adalah kerana PRI berpendapat budaya Malaysia dan Indonesia adalah sama. Bahasa Malaysia adalah mudah untuk difahami. Namun semuanya adalah berbeza apabila informan berhijrah dan berhadapan dengan majikan dan masyarakat tempatan.

#### 4. Etnosentrisme

PRI dalam pendapat mereka menceritakan bahawa kebanyakan majikan di Malaysia bersifat berbudaya yang tinggi. Mereka mengekalkan adat dan budaya Malaysia dengan melakukan adat istiadat juga ritual keagamaan. Bagi PRI yang beragama Islam, ini menjadi satu cabaran kerana mereka perlu membantu dan menghadiri acara tersebut kerana arahan majikan.

*“Makanlah ini, ini sedap (daging khinzir), kata majikan. Saya bilang sedap-sedap apa pun kita memang tak boleh makan. Siti memang tak boleh makan. Yang benda lain saya boleh makan. Ayam ikan, saya boleh makan. “Itu memang tak boleh makan aunty, minta maaf,” saya cakap. Dia memang macam memaksalah itu saya tak sukanya.”*

(Informan I7, 31 tahun)

*“Tidak boleh pakai kerudung. Makanya pakaian majikan beri. Saya tidak biasa. Mahu pake jilbab ya ga boleh”*  
(Informan I7, 31 tahun)

*“Majikan simpan semuanya, passport bahkan wang rupiah saya ada bawa dari kampung dia simpan. Mukena pun dia ambil, gi mana mahu solat. Saya curi-curi puasa.”*  
(Informan I5,33 tahun)

Namun bagi informan I2 sikap majikan terhadap budaya tempatan telah menjadikan informan ini lebih menghargai budaya dan jati dirinya kerana informan menyatakan:

*“banyak saya pelajari adat-adat disini, tapi saya tidak lupa budaya saya dik. Malah makin bangga kerana majikan saya bagus orangnya. sangat menghormati tetamu. Saya pun dianggap keluarga”*  
(Informan I2,45 tahun)

*“Masa mula-mula tak seronok, lain sangat majikan tidak sama dengan cara kita. Di Indo lain. Bertambah sedihlah kalau tahu macam ni saya tak kemana-mana. Ejen yang dirumah itu tak seperti yang dijanjikan. Malam-malam nangis sama kawan-kawan. Lepas itu kawan dibawa tauke lain-lain.”*  
(Informan I7, 31 tahun)

Namun bagi informan I7, saat mengenal budaya majikan yang berbeza dengan budaya asalnya telah memberikan impak iaitu berasa sedih kerana tidak seperti yang dijangkakan. Baginya semasa di indonesia dia merasakan budaya malaysia adalah sama dan mudah untuk dihadapi namun kerana kekurangan maklumat bahawa malaysia ini terdiri daripada berbilang kaum dan bangsa menyukarkan adaptasi budaya semasa kedatangan awal mereka.

Walaubagaimana pun terdapat pembantu rumah yang berpendapat, majikan di Malaysia berkebudayaan tinggi dan sangat berbangga dengan budaya mereka kerana mengamalkan segala adat istiadat dan budaya sehingga membebankan PRI kerana terpaksa turut serta dan menimbulkan tekanan kepada PRI. Antara cabarannya adalah PRI perlu menghadiri dan membuat persediaan upacara keagamaan yang berbeza dengan pegangan mereka.

Implikasinya mereka merasa majikan tidak peka dan kurang menghormati mereka dan bersikap etnosentrisme. Namun terdapat juga informan yang memuji majikan mereka sehingga memberi motivasi untuk PRI sentiasa mengingati kebudayaan sendiri. Selain itu juga cabaran seperti stereotaip, prasangka dan prejudis telah wujud semasa PRI di Indonesia lagi. Faktor kurangnya pengetahuan dan maklumat tentang negara yang dituju menyukarkan proses adaptasi budaya. Ternyata proses adaptasi antarabudaya adalah sangat kompleks dan sukar diperincikan kerana cabaran-cabaran yang mendatang beserta sikap etnosentrisme masyarakat tempatan.

## Jadual 2. Dapatan kajian

---

### Cabaran

---

Persepsi	Pengetahuan awal
Stereotaip	Prasangka
Diskriminasi	Sukar adaptasi
Etnosentrisme	Rendah diri

### Perbincangan

Melalui data temubual proses adaptasi budaya PRI di Malaysia adalah sukar diperingkat awal kerana pelbagai cabaran dan halangan yang dilalui oleh para PRI. Justeru ini memberikan implikasi ke atas kehidupan seharian kerana ia melibatkan individu lain iaitu majikan. Seperti yang dijelaskan oleh Abdul Latiff (2020) fasa awal merupakan tahap kritikal dalam adaptasi antarabudaya dan boleh menyebabkan kejutan budaya. Melihat kepada beberapa kajian lepas yang menjelaskan berada dalam persekitaran budaya asing memberikan tekanan kepada sesiapa sahaja yang baru tiba ke sesebuah destinasi.

Fasa awal berhijrah ke Malaysia adalah sangat sukar dan kompleks kerana perubahan persekitaran (Faridah & Abdul Latiff 2021). Stereotaip bahawa bahasa melayu adalah mudah kerana sama dengan bahasa Indonesia adalah satu cabaran dan tidak benar sama sekali. Faridah & Abdul Latiff (2021) turut menegaskan fasa awal kedatangan pembantu rumah Indonesia ini memberi kesan kepada aspek pemakanan dan sekaligus menyebabkan kejutan budaya. Sikap majikan tidak mahu memahami dan menghormati agama lain walaupun di dalam negara sendiri serta menafikan kebebasan hak individu juga menjadi cabaran dan memberi kesan kepada pembantu rumah Indonesia. Stereotaip, prasangka dan prejudis telah wujud di awal fasa semasa di Indonesia lagi dan faktor kurangnya pengetahuan dan maklumat tentang negara yang dituju menyukarkan PRI menyesuaikan diri dalam suasana tempat kerja.

Ternyata proses adaptasi antarabudaya adalah sangat kompleks dan sukar diperincikan kerana cabaran-cabaran semasa menyesuaikan diri dalam budaya baharu. Persepsi awal adalah penting kerana ia menentukan kesan adaptasi seperti yang ditekankan oleh Kim (2001) dalam Teori Adaptasi Silang Budaya peringkat awal adalah masa kritikal untuk menyesuaikan diri dalam budaya baharu. Perasaan didiskriminasi dalam budaya baharu adalah normal di mana individu akan berasa sangat takut kerana kurangnya persediaan untuk datang ke negara luar.

Penjelasan dari Kim (2001) pula tempoh masa memainkan peranan dalam menerima perubahan ini, justeru suka atau tidak mereka akan melalui proses ini dan menerimanya. Kesan yang dihadapi oleh PRI semasa bekerja adalah seperti perasaan rendah diri dan kurang keyakinan dalam berkomunikasi dengan majikan. Kim dan Gudykunst (2003) penilaian kepada pengalaman setiap pekerja asing untuk beradaptasi dengan kebudayaan baru adalah berbeza-beza kerana bergantung kepada tahap kemampuan berkomunikasi dengan adat, nilai dan budaya baru bersesuaian dengan tahap keupayaan seseorang individu.

### Implikasi kajian

Berdasarkan cabaran dan implikasi kajian ini, kajian akan datang boleh berfokus kepada pemerhatian dan kumpulan fokus agar data yang menarik dan lebih komprehensif dapat dikutip. Kajian ini turut mengambil

jangka masa yang panjang kerana informan yang sukar didapati dan memerlukan kajian yang lebih menyeluruh termasuklah bantuan kewangan. Sumber informan yang ditemubual juga menjadikan kajian ini istimewa kerana kebenaran majikan yang diperlukan sebelum menemubual informan. Seterusnya kajian ini lebih praktikal sekiranya melibatkan pembantu rumah asing selain Indonesia di masa akan datang.

## Kesimpulan

Kesimpulannya kajian ini memperlihatkan kebanyakan informan menghadapi cabaran dan implikasi seperti persepsi awal, bersikap stereotaip, merasai diskriminasi dan sikap etnosentrisme semasa beradaptasi dengan masyarakat tempatan di Malaysia. Kajian ini juga melihat perkembangan teknologi media membantu dalam menyalur maklumat kepada PRI sebagai persediaan awal tentang negara yang dituju dan bersiap sedia menghadapi cabaran dan halangan semasa beradaptasi. Pihak kerajaan dan agensi-agensi pekerjaan boleh merangka polisi bersama dengan negara pengimport tenaga kerja asing dalam menambahbaik kemudahan dan kebajikan mereka. Antara penyediaan peranti seperti telefon pintar membantu pembantu rumah Indonesia pada masa kini untuk menyesuaikan diri kerana dengan penggunaan aplikasi seperti *Whatsapps* membolehkan mereka untuk kekal berhubung dengan keluarga dan sanak-saudara yang jauh dirantau.

**Penghargaan:** Kajian ini adalah dibawah bimbingan para penyelia Fakulti dan tiada sebarang pembiayaan mana-mana pihak.

**Persetujuan Termaklum:** Persetujuan dan kebenaran informan telah diperolehi semasa kutipan data dan sesi temubual dijalankan.

**Konflik Kepentingan:** Penulis-penulis mengakui tiada konflik kepentingan wujud diantara semua pihak di dalam kajian ini.

## Rujukan

- Ahmad, A. L. (2022). Peranan dan impak agama dalam adaptasi antarabudaya pelajar muslim Malaysia di United Kingdom. *Jurnal Komunikasi*, 36-3. <https://ejournal.ukm.my/mjc/article/view/42356>
- Ajis, M. N. E., Keling, M. F., Zakuan, U. A. A., & Zain, Z. M. (2018). Kajian Terhadap Proses Dan Pendekatan Dalam Pembentukan Dasar Pekerja Asing Di Malaysia. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 15(5), 48-65.
- Anuar, M. F., & Huda, M. I. M. (2022). Implikasi Dasar Pengurusan Warga Asing Di Malaysia. *Jurnal Sains Sosial dan kemanusiaan*, 19(2), 71-95.
- Cresswell, J. W. (2013). *Educational Research: Planning, conducting, and evaluating qualitative or quantitative research* (4<sup>th</sup> ed). NJ Pearson Education
- Habibullah, M. S., Saari, M.Y., Din, B., Safuan, S., & Utit, C. (2021). Tindakbalas Pasaran Buruh terhadap Langkah Sekatan semasa Pandemik COVID-19 di Malaysia: Satu Catatan Empirik. *Jurnal ekonomi Malaysia*, 55(1). <https://doi.org/10.17576/JEM-2021-5501-3>
- Hamzah, I. S., Daud, S., & Idris, N. A. (2016). Pelarian Rohingya dan isu-isu kontemporari di Malaysia. *Geografia*, 12(9), 11-23.

- Ibnu, I. N. B., & Ahmad. A. L. (2017). Kajian Adaptasi Budaya Peserta Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 3(1), 475-486.
- Jabatan Imigresen Malaysia. (2022, Oktober 22). *Program Penggajian dan Penempatan Semula PATI*. Jabatan Imigresen Malaysia.
- Jonnadi, A., Amar, S., & Aimon, H. (2012). Analisis pertumbuhan ekonomi dan kemiskinan di Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi*, 1(1), 149-164.
- Kassim. A. (2014). Recent trends in transnational population inflows into Malaysia: Policy, issues and challenges. *Malaysian Journal of Economic Studies*, 51(1), 9-28.
- Kim, Y. Y. (2000). *Becoming Intercultural: An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation*. Sage Publications.
- Patton, D. B., & Blaine, T. W. (2001). Public Issues Education: Exploring Extension's role. *Journal of Extension*, 39(4).
- Rashid, T. A., Yusof, F., Jailani, A. I., & Aziz, T. N. R. A. (2018). Dasar-dasar persefahaman Malaysia dan Indonesia dalam melindungi tenaga kerja asing. *Journal of Law & Governance*, 1(1), 91-100.
- Ridaryanthi, M. (2021). Komunikasi dalam Adaptasi Antara Budaya Tenaga Kerja Indonesia di Malaysia. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 6(4), 21-36. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v6i4.743>
- Saad, F., & Ahmad, A. L. (2021). Pengalaman Adaptasi Silang Budaya Pembantu Rumah Indonesia (PRI) di Malaysia. *Jurnal Komunikasi*, 37(3), 93-110.
- Salleh, S. M., & Hussin, S. K. (2017). Tekanan Akulturasi Pelajar Malaysia di luar negara. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 33(1), 340-355.
- Shariffadeen, T. S. A. T. M. (2018). Examining intercultural differences in close friendship maintenance on facebook: A relational dialectics perspective. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(3), 131-149.
- Suryandari Y. R., Jaafar M. N., & Hamzah. N. H. (2014). Mengantarabangsakan ruang pendidikan tinggi Malaysia: Pengalaman sosio-budaya pelajar-pelajar antarabangsa di Universiti Utara Malaysia. *Geografia - Malaysian Journal of Society and Space*, 10(3), 60-72.
- Wangka, V. (2017, February 14). *Kekerasan Ekonomi Perempuan Pekerja Rumah Tangga Migran: Kajian Kebijakan Penempatan PRT Migran di Hong Kong*. Wacana Feminis. <https://www.jurnalperempuan.org/wacana-feminis/category/all/5>
- Young Y. K., & Gudykunst W.B. (Eds.). (1988). *Cross-Cultural Adaptation: Current Approaches*. Sage Publications.
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research Design and Method (5th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage 282 Pages.
- Zaw, H. T. (2018). The impact of social media on cultural adaptation process. Study on Chinese Government Scholarship Students: *Advances on Journalism and Communication*, 6, 75-89. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=87316>