

BAB I

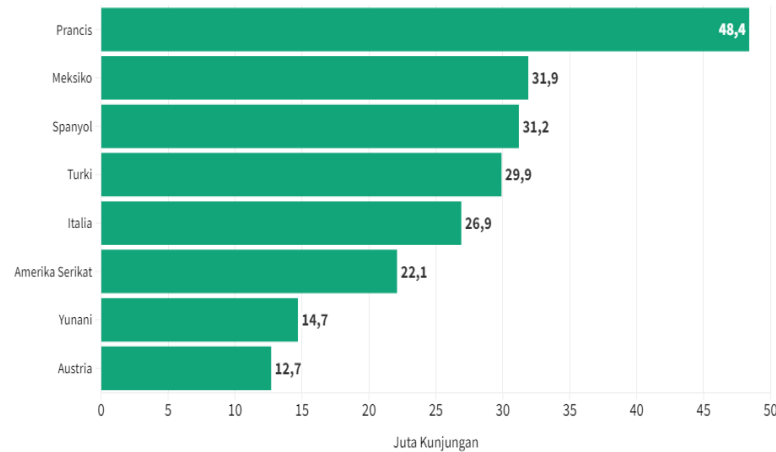
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada kehidupan manusia saat ini, batasan antara satu negara dengan negara lain seakan menghilang, dunia juga seakan mengecil yang menjadikan kegiatan manusia dalam memperoleh informasi dirasa lebih mudah, bebas dan tidak terbatas. Hal tersebut dapat terjadi karena dikehidupan manusia saat ini manusia memiliki ruangan virtual yang dipenuhi dengan informasi yang mereka butuhkan. Pada era *borderless activities*, batas suatu negara dengan negara lain menjadi *blur*, hal itu memberikan kebebasan terhadap seluruh warga negara dalam kegiatan pemenuhan informasi dan beraktifitas lintas negara seperti berlibur, bekerja, atau melakukan aktivitas lain dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara.

Adanya aktifitas yang dilakukan secara lintas negara juga dapat membantu pertumbuhan ekonomi bagi masing-masing negara. Mengutip dari (Mochtan, 2018), China Free Trade Agreement, melihat dari tujuannya meminimalisir hambatan perdagangan barang, jasa, dan arus investasi, memperdalam dan memperluas relasi ekonomi pada setiap pihak, meminimalisir anggaran bisnis sehingga meningkatkan perdagangan, dan menciptakan pasar yang lebih luas dengan meningkatkan peluang dan juga skala ekonomi yang lebih besar untuk bisnis (Mochtan, ASEAN - Hong Kong, China FREE TRADE AGREEMENT, 2018).

Selain pada bidang bisnis dan ekonomi ada beberapa faktor lain penduduk dunia untuk melakukan aktivitas lintas negara salah satu faktor lainnya adalah berlibur. Banyak penduduk dunia yang memilih destinasi wisata mereka pada negara lain, dari berbagai negara yang ada didunia terdapat negara-negara yang menjadi beberapa destinasi wisata yang paling diminati oleh wisatawan diantaranya adalah, Prancis, Meksiko, Spanyol, Turki, Italia, Amerika Serikat, Yunani, dan Austria. Berdasarkan data dari (Rizaty, 2022) berikut merupakan data dari 8 negara yang paling banyak dimanati sebagai destinasi wisata bagi turis dari negara lain seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.1:



Gambar 1.1 Statistik 8 negara yang paling banyak didatangi turis

Sumber : (Rizaty, 2022)

Tidak hanya sebagai destinasi wisata penduduk dunia juga banyak yang menjadikan negara lain sebagai tujuan mereka untuk bekerja. Salah satu alasan WNI menjadikan negara lain sebagai tempat tujuan mereka bekerja adalah gaji yang tinggi. Hong Kong merupakan salah satu negara dengan rata-rata penghasilan yang tinggi. Jika dibandingkan dengan negara Indonesia gaji yang didapat pekerja yang bekerja diluar negeri cenderung lebih tinggi jika dihitung dari standar hidup seperti, biaya tinggal, biaya kebutuhan, dan juga biaya tempat tinggal.

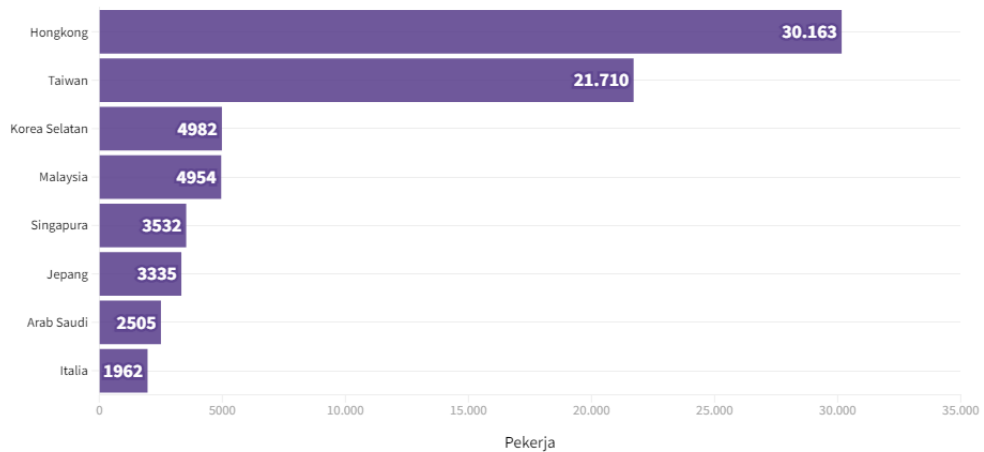
Untuk dapat melakukan kegiatan di negara lain tentunya seseorang perlu memenuhi persyaratan yang perlu dilengkapi untuk dapat berpindah dari suatu negara ke negara lainnya. Paspor adalah salah satu syarat yang harus dimiliki oleh setiap warga negara ketika ingin melakukan perjalanan lintas negara. Paspor merupakan sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh suatu negara yang dijadikan sebagai identitas yang berlaku dan dapat digunakan sebagai dokumen untuk melakukan perjalanan antar negara yang dibuat oleh pejabat yang berwenang untuk membuat identitas tersebut (Finaka, 2018). Berdasarkan informasi yang didapat dari *Dashboard* Keimigrasian pada periode 1 Januari sampai dengan April 2022, jumlah permohonan pengajuan paspor di Indonesia mencapai 522.316 permohonan. Jumlah pada periode tersebut meningkat 41% dari jumlah permohonan pengajuan paspor jika dibandingkan dengan kuartal keempat pada tahun 2021 dengan jumlah pemohon berjumlah 369.288 permohonan paspor (Safitri, 2022).

Pekerja Migran Indonesia (PMI) merupakan salah satu contoh Warga Negara Indonesia yang memegang dokumen identitas berupa paspor baik laki-laki ataupun perempuan yang bekerja di negara lain dengan jangka waktu dan juga pekerjaan yang telah ditentukan

berdasarkan perjanjian kerja melalui prosedur penempatan PMI (NTB Satu Data, 2021). Pekerja Migran Indonesia juga turut membantu negara dalam memberikan deviden kepada negara. Secara tidak langsung PMI juga turut membantu negara dalam pertumbuhan perekonomian di Indonesia.

Hong Kong merupakan salah satu negara tujuan utama dalam penempatan PMI pada periode Januari sampai dengan Juli 2022, hal ini menjadi salah satu alasan penelitian ini dilakukan kepada PMI yang berada di Hong Kong (Rizaty, <https://dataindonesia.id/>, 2022). Negara yang terletak di bagian tenggara Tiongkok ini memiliki luas daerah sebesar 1.104 km² yang terdiri atas beberapa pulau yaitu Pulau Hong Kong, Kowloon, New Territories, dan juga lebih dari 200 pulau lepas pantai. Dengan jumlah populasi 7,43 juta pada tahun 2018 Hong Kong menjadi salah satu negara maju dan merupakan pusat keuangan dunia (Madji, 2018). Dengan sistem ekonomi perpaduan antara kapitalis dengan ekonomi layanan, dengan sistem ekonomi yang digunakan di Hong Kong memberikan dampak terhadap rendahnya pajak, minimnya campur tangan pemerintah terhadap pasar, dan pasar keuangan internasional yang mapan. Hal itu membuat Hong Kong berada pada urutan ke-35 daftar negara dengan ekonomi terbesar dunia (Madji, <https://www.beritasatu.com/>, 2018). Selain itu juga berdampak terhadap minat penduduk dunia memilih Hong Kong sebagai tempat bekerja.

Saat ini, terdapat sekitar 165.000 jiwa Warga Negara Indonesia yang memegang dokumen identitas berupa paspor dengan sebagian merupakan Pekerja Migran Indonesia (PMI). Terdapat 30.163 orang PMI yang ditempatkan di negara Hong Kong. Dari data yang diperoleh melalui Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) berikut dapat dilihat pada gambar 1.2 statisti 8 negara dengan Pekerja Migran Indonesia (PMI) tersebar periode Januari-Juli 2022 :



Gambar 1.2 Statistik Penempatan PMI di 8 Negara

Sumber : (Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia, 2022)

Untuk mempermudah urusan setiap warga negara yang melakukan aktivitas di negara lain, setiap negara memiliki perwakilan diplomatik yang hadir di setiap negara atau yang biasa disebut kedutaan. Untuk melakukan hubungan diplomasi antar negara biasanya dilakukan oleh korps perwakilan diplomatik ataupun korps perwakilan konsuler. Untuk korps perwakilan diplomatik dipimpin oleh seorang Duta Besar sedangkan korps perwakilan konsuler dipimpin oleh seorang Konsul Jenderal. Pada dasarnya konsulat memiliki peranan yang sama penting dengan kedutaan hanya saja lingkup tanggung jawab Konsulat Jenderal Republik Indonesia hanya pada penanganan hubungan konsuler atau hubungan antarmanusia, serta hubungan ekonomi, dan tidak terlibat dengan hubungan politik antarnegara. (Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia, 2019)

Indonesia memiliki perwakilan diplomatik, baik Kedutaan Besar Republik Indonesia, maupun Konsulat Jenderal Republik Indonesia di berbagai negara. Di Hong Kong sendiri terdapat korps perwakilan konsuler yaitu Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI). KJRI memiliki beberapa tugas utama salah satunya adalah melayani WNI dengan cepat, seperti membantu Warga Negara Indonesia dalam mengurus dokumen ataupun permasalahan lain yang dialami oleh WNI dan terus meningkatkan pelayanannya terhadap setiap warga negara yang ada di negara lain (DPN SBMI, 2021). KJRI Hong Kong Dalam meninjau kinerja dan pelayanannya mengeluarkan tinjauan kinerja setiap tahunnya, *customer perspective* dalam tinjauan kinerja KJRI Hong Kong tahun 2021 dapat dilihat pada gambar 1.3 :

Kode SS	Sasaran Strategis (SS)	Kode IKU	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target 2021	Realisasi 2021	Capaian 2021
Customer Perspective						
C.1	Pelindungan WNI/BHI dan Pelayanan Publik KJRI Hong Kong yang Prima	IKU C.1.1	Persentase Kasus WNI di Wilayah Kerja KJRI Hong Kong yang Diselesaikan	74%	108,93%	120%
		IKU C.1.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran KJRI Hong Kong	4 (Skala 4)	3,84 (Skala 4)	96,00%
		IKU C.1.3	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI/BHI KJRI Hong Kong	4 (Skala 4)	3,68 (Skala 4)	92,00%
C.2	Dukungan dan Komitmen yang Tinggi atas Kesepakatan Bilateral di Wilayah Kerja KJRI Hong Kong	IKU C.2.1	Persentase Tindak lanjut/ Implementasi Kesepakatan Bilateral Indonesia dengan Wilayah Kerja KJRI Hong Kong	90,55%	100%	110,44%

Gambar 1.3 tinjauan customer perspective laporan kerja KJRI Hong Kong tahun 2021

Sumber : (Konsulat Jenderal Republik Indonesia Hong Kong, 2021)

Dari seluruh WNI yang sebagian merupakan PMI yang ada di Hong Kong tidak sedikit dari mereka yang tentunya menghadapi permasalahan dan memerlukan bantuan perwakilan diplomasi dari negara mereka yaitu Indonesia berdasarkan informasi yang diperoleh melalui media massa ada berbagai permasalahan dihadapi oleh para Pekerja Migran Indonesia di Hongkong, mulai dari Penganiayaan fisik, seksual, dikriminasi rasial, merupakan permasalahan yang dialami oleh Pekerja Migran Indonesia di Hong Kong. Dapat dilihat pada tabel 1.1 merupakan beberapa contoh permasalahan yang dialami oleh para Pekerja Migran Indonesia (PMI) di Hong Kong yang terjadi pada periode 2010-2023 :

Tabel 1.1 Kasus yang dialami PMI

Nomor	Korban	Kasus	Tahun
1	PMI di Hong Kong	Penipuan berkedok asmara marak dialami oleh para PMI di Hong Kong. Modus yang dilakukan pelaku biasanya, membujuk dan juga merayu PMI, seperti menjalin hubungan asmara hingga memeberikan harapan kejenjang yang lebih serius yaitu pernikahan, yang berujung pemerasan yang menyebabkan kerugian. (Ilmie, Antara News, 2023)	2023

2	PMI yang terpapar Covid 19	Memfasilitasi PMI yang terkena covid selama masa pandemi. Saat masa pandemi KJRI Hong Kong memfasilitasi tempat karantina mandiri bagi PMI yang suda tidak dipekerjakan lagi oleh majikannya . Dalam hal ini KJRI Hong Kong juga bekerja sama dengan otoritas ketenagakerjaan di Hong Kong dalam memastikan kesehatan PMI yang terkena Covid 19 (Budiono, 2022)	2020-2022
3	PMI di Hong Kong	Penggadaian paspor oleh Pekerja Migran Indonesia. Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) menemukan adanya penggadaian dokumen perjalanan (paspor) WNI ke pihak lain dari negara Hong Kong yang melakukan tindak pidana dengan modus peminjaman uang dengan bunga yang tinggi (Pratama & Iqbal, 2018).	2018
4	Erwiana Sulistyaningsih	Pekerja Migran Indonesia yang disiksa oleh majikannya di Hong Kong. Erwina mengalami penganiayaan yang dilakukan oleh majikannya selama kurang lebih 8 bulan. Bayak hal buruk yang dialami Erwina ketika dia bekerja sebagai pekerja migran di Hong Kong mulai dari pemukulan yang menyebabkan luka parah, tidak diberi hari libur oleh majiakan, hingga gaji yang tidak diberikan oleh majikan Erwina (Hardum, 2014).	2014

5	80% PMI di Hong Kong	Pekerja Migran Indonesia yang dihamili oleh majikannya, Pathfinders Kylie Uebergang, salah satu konsuler dan juga advokasi Pekerja Migran Indonesia mengatakan bahwa, sekitar 80% Pekerja Migran Indonesia meminta bantuan konsultasi dan adavokasi terkait kehamilan mereka yang dihamili oleh majikan ditempat mereka bekerja (Liputan6, 2010)	2010
---	----------------------	--	------

Sumber: Kompilasi peneliti, 2023

Dalam menghadapi masalah-masalah yang dihadapi oleh Warga Negara Indonesia (WNI) KJRI Hongkong memiliki peranan yang cukup penting dalam mambantu WNI menangani masalah yang mereka hadapi. Melihat dari pasal 8 Peraturan Menteri Luar Negeri No 5/2018 Tentang Pelindungan WNI, terdapat beberapa bentuk perlindungan kekonsuleran yang meliputi, perlindungan terhadap kepentingan WNI, mengeluarkan paspor maupun surat perjalanan kepada WNI, menjadi pendamping, mediator, advokasi, dan memberi bantuan hukum yang berupa penyedia jasa advokat, dan berbagai layanan lain yang dapat membantu WNI dalam menghadapi permasalahan di negara setempat.

Seperti pada kasus kekerasan yang dialami oleh Erwiana Sulistyaningsih KJRI dan pemerintah Hong Kong setempat dan Menteri Tenaga Kerja dan Kesejahteraan HK, memberika perhatian khusus terhadap kasus tersebut (Hardum, 2014). KJRI sebagai perwakilan Warga Negara Indonesia turut mendampingi dan mengikuti dalam penyelesaian masalah tersebut hingga tuntas. Pada kasus PMI yang dihamili oleh majikan juga KJRI sebagai perwakilan negara turut memeberikan bantuan konsultasi dan adavokasi terkait kehamilan mereka yang dihamili oleh majikan ditempat mereka bekerja, dan beerbagai layanan lain yang dilakukan KJRI Hong Kong dalam membantu WNI yang menghadapi permasalahan di Hong Kong.

Untuk dapat mempertahankan citra dan juga nama baik negara dan KJRI Hong Kong di negara setempat, KJRI perlu menyusun strategi komunikasi dalam menangani permasalahan yang tengah dihadapi untuk mencegah krisis yang terjadi semakin parah. Komunikasi krisis memiliki arti yang cukup luas salah satunya adalah komunikasi krisis dapat didefinisikan

sebagai pengumpulan, pemrosesan, dan juga proses penyebaran informasi yang dilakukan untuk menangani situasi krisis yang sedang terjadi. Pada pra-krisis komunikasi krisis berperan dalam pengumpulan informasi terkait resiko krisis, menyusun strategi untuk mengelola potensi krisis yang dapat terjadi, dan mempersiapkan orang-orang yang terlibat dalam proses manajemen krisis yang akan dilakukan (Holladay, 2010).

Dari penelitian-penelitian terdahulu sudah cukup banyak yang membahas terkait komunikasi krisis. Andini (2021) meneliti mengenai komunikasi krisis PT. Silver Silk dan Travel dalam menghadapi pembatalan keberangkatan haji dan umroh selama Covid-19 di Kota Pekanbaru. Prabowo (2018) meneliti mengenai komunikasi krisis PT Gojek Indonesia dengan menggunakan studi deskriptif kualitatif komunikasi krisis *Driver Service Unit (DSU)* Gojek di Kota Solo Raya. Selain itu, Lela (2008) meneliti mengenai manajemen komunikasi krisis divisi komunikasi PT. Pertamina (Persero) Jakarta pada kasus kelangkaan BBM nasional pada periode Mei – Juli 2005. Ada juga penelitian Hokgijanto (2018) mengenai manajemen komunikasi krisis asuransi jiwa bersama Bumiputera 1912 kantor layanan administrasi Semarang sebagai bentuk *image recovery*.

Jika dibandingkan dengan KJRI di negara lain Hong Kong merupakan salah satu perwakilan negara yang paling sering berhubungan langsung dengan para PMI melihat dari data yang diperoleh dari (Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia, 2022) Hong Kong merupakan negara dengan PMI tertinggi pada periode Januari hingga Juli 2022. Kasus PMI di negara lain juga cukup beragam namun, tingginya jumlah PMI di Hong Kong memberikan kemungkinan lebih besar terhadap banyaknya permasalahan yang beresiko terjadi.

Dari penelitian yang telah dilakukan, masih sedikit yang membahas bagaimana komunikasi krisis yang dilakukan oleh perwakilan negara dalam menangani permasalahan yang dialami Warga Negara Indonesia. Penelitian terkait komunikasi krisis yang dilakukan perwakilan suatu negara perlu dilakukan untuk dapat mengetahui bagaimana cara perwakilan suatu negara membantu warga negaranya dalam menangani permasalahan yang terjadi di negara lain dan tetap menjaga dan mempertahankan citra baik perwakilan suatu negara dan juga negara yang diwakili terutama Hong Kong dimana merupakan negara dengan jumlah WNI yang cukup banyak dan juga berkemungkinan terlibat permasalahan di negara tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini mengambil judul **“Komunikasi Krisis Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Hong Kong Dalam Kasus Pekerja Migran Indonesia di Hong Kong Tahun 2018-2023”**.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi krisis yang dilakukan oleh perwakilan negara yaitu KJRI di Hongkong dalam kasus Pekerja Migran Indonesia di Hong Kong tahun 2018-2023.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari permasalahan yang ada pada latar belakang penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, terdapat pertanyaan penelitian yaitu :

“Bagaimana komunikasi krisis yang dilakukan Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) dalam menangani permasalahan yang dialami oleh Pekerja Migran Indonesia (PMI) di Hong Kong?”

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Dari penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Dapat memberikan masukan kepada KJRI Hong Kong dalam melakukan manajemen komunikasi krisis pada penanganan masalah yang dialami Pekerja Migran Indonesia di Hong Kong.
2. Memberikan informasi yang belum diketahui oleh Warga Negara Indonesia di Hong Kong terkait komunikasi krisis yang dilakukan KJRI Hong Kong.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Dari penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut:

1. Nantinya diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap komunikasi krisis yang dilakukan dalam menghadapi permasalahan yang dialami WNI di Hong Kong.
2. Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi referensi ataupun acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.3 Waktu Penelitian

Rencananya penelitian berjudul, “**Komunikasi Krisis Konsulat Jenderal Republikn Indonesia (KJRI) Hong Kong Dalam Kasus Pekerja Migran Indonesia di Hong Kong Tahun 2018-2023**” ini akan dilakukan dalam kurun waktu selama enam bulan yang diawali dengan pembuatan proposal sampai sidang, dimulai dari awal Oktober 2022 sampai dengan Agustus 2023. Berikut dapat dilihat pada tabel 1.2 merupakan waktu penelitian :

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

	2023							
Kegiatan	JAN 2023	FEB 2023	MAR 2023	APR 2023	MEI 2023	JUN 2023	JUL 2023	AGS 2023
Mencari dan Menetapkan Judul	■							
Penyusunan Bab 1		■						
Bab 2			■					
Bab 3				■	■			
Desk Evaluation						■		
Bab 4						■		
Bab 5							■	
Seminar Hasil								■