BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di tengah kondisi ekonomi dalam negeri yang masih belum kondusif ditambah permintaan internasional yang masih tinggi, bekerja sebagai Tenaga Kerja Indonesia (TKI) masih akan menjadi banyak pilihan bagi masyarakat saat ini termasuk untuk beberapa tahun ke depan dengan tujuan bisa mendapatkan kehidupan yang layak.

Kondisi Tenaga Kerja Indonesia hingga saat ini masih dihadapkan pada masalah yang cukup kompleks dan multidimensional. Sehingga pembenahan masalah perlindungan Tenaga Kerja Indonesia perlu mendapat penanganan yang optimal. Perlindungan terhadap TKI dengan berbagai persoalan yang kompleks dari pemerintah terus selalu ada. Perlindungan mulai aspek hukum, regulasi dan lain lain hingga perlindungan terhadap berbagai masalah yang terjadi dari para TKI.

Sebuah lembaga pemerintah non Kementerian di Indonesia yang mempunyai fungsi pelaksanaan kebijakan di bidang penempatan dan perlindungan TKI di luar negeri secara terkoordinasi dan terintegrasi dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2006 dengan nama Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (disingkat BNP2TKI). Tugas pokok BNP2TKI adalah:

a. Melakukan penempatan atas dasar perjanjian secara tertulis antara Pemerintah dengan Pemerintah negara Pengguna TKI atau Pengguna berbadan hukum di negara tujuan penempatan;
b. Memberikan pelayanan, mengkoordinasikan, dan melakukan pengawasan mengenai: dokumen; pembekalan akhir pemberangkatan (PAP);
c. Penyelesaian masalah; sumber-sumber pembiayaan; pemberangkatan sampai pemulangan; peningkatan kualitas calon TKI; informasi; kualitas pelaksana penempatan TKI; dan peningkatan kesejahteraan TKI dan keluarganya[1].

Guna menanggulangi masalah-masalah yang menimpa TKI di luar negeri secara lebih cepat, BNP2TKI membentuk unit *crisis centre*. BNP2TKI sejak November 2008 telah membentuk unit "*crisis centre*" dengan tugas pokok melayani pengaduan langsung bagi TKI dan keluarganya dalam kaitan permasalahan yang dialami TKI.

Berdasarkan Surat Keputusan Deputi Bidang Perlindungan an. Kepala BNP2TKI Nomor : Kep 69/PL/X/2008 diterbitkan Surat Perintah Tugas Nomor: Print.1056/PEN-KP/XI 2008 Tentang Tim Pelaksana Kegiatan Crisis Centre Penangnanan Permasalahan CTKI/TKI Dalam dan Luar Negeri tahun 2008.

Adapun mengenai standar pelayanan pengaduan di *crisis centre* ditetapkan oleh Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Deputi Bidang Perlindungan berdasarkan Keputusan Deputi Bidang Perlindungan BNP2TKI Nomor: Kep.137/III/2013 tentang Standar Pelayanan Pengaduan di *crisis Centre* BNP2TKI. Standar pelayanan pengaduan di *crisis*

---

[1] BNP2TKI. 2012. *Profil Crisis Centre BNP2TKI*,. Modul Jakarta

centre dimaksudkan agar layanan pengaduan CTKI/TKI dilakukan sesuai dengan standar atau baku layanan sebgaimana tercantum dalam lampiran keputusan Deputi Bidang Perlindungan BNP2TKI .

Layanan yang disediakan pada *crisis centre* dapat dimanfaatkan oleh seluruh TKI di berbagai wilayah Indonesia, terutama untuk mengadukan masalah. Nomor kontak untuk saluran komunikasi akan disosialisasikan, sehingga bisa dihubungi dari berbagai daerah dan bisa segera ditindaklanjuti.

Saat ini pelayanan pengaduan TKI melalui *crisis centre* dilaksanakan oleh unit Pelayanan Pengaduan TKI atau *Call Centre* BNP2TKI. Sejak 27 Juni 2011, proses pengaduan yang lama bisa teratasi dengan pembentukan Pusat Pengaduan TKI melalui telepon *call centre*. Yaitu, *call centre* Halo TKI bebas pulsa nomor 08001000 non-stop 24 jam untuk akses dari dalam negeri dan nomor +6221 29244800 yang berbayar untuk akses dari luar negeri. *Call centre* juga melayani pengaduan calon TKI, TKI, atau keluarga TKI tentang berbagai hal yang terjadi di dalam atau luar negeri melalui telepon, dengan demikian diharapkan dapat mempercepat penanganan masalah TKI.

Sejak tahun 2011 jenis pengaduan mengalami peningkatan seperti yang tertera dalam table berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pengaduan Selama Tahun 2011-2013

Tahun	Pengaduan	Keterangan
2011	4.630	sejak didirikannya 27 Juni
2012	5.479	Selama satu tahun penuh
2013	2.832	sampai 31 Agustus

Sumber: *Crisis centre* BNP2TKI September 2013

Penanganan permasalahan masalah TKI dari berbagai negara dapat dijelaskan pada table berikut:

Tabel 1.2

Penanganan Pengaduan TKI Pada Beberapa Negara Dengan Tingkat Diatas 100 Kasus

Negara	Jumlah Kasus	Dalam Proses	Telah selesai ditangani
Arab Saudi	6.828	2.800	4.028
Malaysia	1.477	422	1.055
Yordania	661	293	368
Uni Emirat Arab (UEA)	647	254	393
Suriah	602	255	347
Taiwan	575	175	400
Kuwai	357	133	184
Qatar	317	133	184
Singapura	307	84	223
Oman	256	100	156
Hongkong	173	43	130
Bahrain	139	58	81
Korea Selatan	130	66	64
Negara-negara lain	168	70	98

Sumber: Ditjen Binapenta, Kemenakertrans dan BNP2TKI, Raker 4-9 Februari 2012

Berdasarkan table diatas jika dilihat jumlah pengaduan dan banyaknya kasus yang terjadi pada TKI, BNP2TKI sebagai lembaga yang menangani masalah TKI memerlukan pegawai khususnya petugas yang menangani permasalahan TKI yaitu *crisis centre* diperlukan pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat dan para TKI yang bermasalah mendapat pelayanan yang maksimal, lebih cepat, lebih mudah, dan lain lain. Kinerja yang tinggi dari para petugas atau pegawai sangat membantu para TKI yang mengalami masalah terhadap dirinya.

Selama tahun 2013 BNP2TKI telah menerima beberapa jenis pengaduan yang terdiri dari kasus atau masakah sebanyak 3.831 dengan jumlah kasus yang

telah selesai ditangani sebesar 1.608 seperti terdapat pada data dari table pengaduan BNP2TKI sebagai berikut:

Tabel 1.3
Penyelesaian Penanganan kasus atau masalah selama periode 1 Januari - 31 Desember 2013

Nomor	Kasus atau Masalah	Jumlah Kasus	Dalam Proses	Telah selesai ditangani
1.	TKI Ingin Dipulangkan	1.054	714	340
2.	Gaji Tidak Dibayar	667	412	255
3.	Putus Hubungan Komunikasi	527	357	170
4.	Meninggal Dunia di Negara Tujuan	363	147	216
5.	Pekerjaan tidak sesuai Perjanjian Kerja	328	177	151
6.	TKI Sakit / Rawat Inap	196	100	96
7.	PHK Sepihak	147	68	79
8.	Tindak Kekerasan dari Majikan	120	51	69
9.	TKI tidak berdokumen	120	26	94
10.	TKI Gagal Berangkat	96	32	64
11.	TKI mengalami kecelakaan kerja	89	51	38
12.	Sakit	64	42	22
13.	TKI dalam tahanan/proses tahanan	60	46	14
14.	Total	3.831	2.223	1.608

Sumber: di BP3TKI/UPT-P3TKI/P4TKI 2013

Kinerja dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan di dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan memiliki kinerja yang tinggi, para pegawai akan bekerja berdasarkan rencana dan prosedur kerja yang telah ditetapkan, memperhatikan proses kerja dan berorientasi kepada hasil. Apabila hal ini dilakukan, tentunya para pegawai akan dapat memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan perusahaan yang sehat dan kuat. Bila para karyawan mampu bekerja untuk kuantitas yang maksimal dan kualitas yang prima, maka perusahaan akan menjadi

semakin efektif dalam operasionalnya. Demikian pula dengan BNP2TKI yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan terhadap TKI khususnya yang mengalami permasalahan, akan membutuhkan kualtas, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Adanya kinerja yang dimiliki petugas *crisis centre* akan berdampak pada kualitas layanan yang baik kepada para TKI.

Oleh karena itu kinerja yang terdiri dari kualitas dan kuantitas dari petugas *crisis centre* merupakan faktor yang sangat penting, karena di dalam kinerja terdapat unsur penting diantaranya berupa tugas fungsional dan tugas perilaku. Tugas fungsional berkaitan dengan seberapa baik seorang pegawai menyelesaikan seluk beluk pekerjaan, termasuk terutama penyelesaian aspek-aspek teknis pekerjaan tersebut. Sedangkan tugas perilaku berkaitan dengan seberapa baik petugas *crisis centre* menangani kegiatan antar personal dengan anggota lain termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, melayani orang lain, dan bekerja dalam sebuah kelompok, dan lain lain.

Kualitas dan kuantitas kerja serta ketepatan waktu yang maksimal dari para petugas *crisis centre* sangat dibutuhkan di BNP2TKI. Dengan adanya faktor tersebut yang tinggi maka pelayanan yang diberikan dapat mempercepat penyelesaian dalam menangani permasalahan TKI. Sehingga jumlah pengaduan yang datang akan segera ditangani dan tidak menumpuk dan semakin bertambah banyak. Mengingat saat ini keberadaan *crisis centre* dalam penyelesaian pengaduan masih melalui berbagai bentuk birokrasi dan masih bersifat konvensional apalagi jika jenis pengaduan yang diterima oleh *crisis centre* tidak

jelas, maka yang terjadi hanyalah satu proses yang akan memperpanjang birokrasi penyelesaian pengaduan persoalan TKI.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan diatas terlihat bahwa pelayanan dari *crisis centre* BNP2TKI yang cepat dan tanggap akan mempercepat penyelesaian jika terjadi pengaduan masalah TKI dari masyarakat.

Mengingat pentingnya kualitas layanan pengaduan Tenaga Kerja Indonesia dengan didukung oleh kinerja para petugas *crisis centre* BNP2TKI membuat peneliti melakukan kajian penelitian dengan judul: ” Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Layanan Pengaduan Tenaga Kerja Indonesia (Studi Pada *Crisis Centre* BNP2TKI Pusat)”

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pengaduan TKI dirasakan masih belum optimal, tidak cepat dan memerlukan waktu lama dalam penyelesaian masalah TKI sehingga merupakan suatu tantangan dan suatu peluang bagaimana untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya TKI .
2. Jumlah pekerjaan dalam bentuk kuantitas kerja petugas *crisis centre* tidak sesuai dengan jumlah yang diharapkan.
3. Ketepatan waktu dari petugas *crisis centre* pusat belum optimal dan belum mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi pada variabel: kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu sebagai variabel bebas, dan kualitas layanan sebagai variabel terikatnya.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas kerja (X1) dari petugas *crisis centre* BNP2TKI terhadap kualitas layanan pengaduan TKI ?
2. Apakah terdapat pengaruh kuantitas kerja (X2) dari petugas *crisis centre* BNP2TKI terhadap kualitas layanan pengaduan TKI ?
3. Apakah terdapat pengaruh ketepatan waktu (X3) dari petugas *crisis centre* BNP2TKI terhadap kualitas layanan pengaduan TKI ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah mengetahui:

1. Pengaruh kualitas kerja dari petugas *crisis centre* BNP2TKI terhadap kualitas layanan pengaduan TKI.
2. Pengaruh kuantitas kerja dari petugas *crisis centre* BNP2TKI terhadap kualitas layanan pengaduan TKI.
3. Pengaruh ketepatan waktu dari petugas *crisis centre* BNP2TKI terhadap kualitas layanan pengaduan TKI.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi agar kinerja dari petugas *crisis centre* BNP2TKI yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu dapat tercapai dan dapat berimplikasi terhadap kualitas layanan yang prima.
2. Secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah khususnya BNP2TKI dalam menyusun kebijakan agar layanan dapat dapat dijalankan dengan baik dan kinerja petugas *crisis centre* BNP2TKI dapat maksimal.
3. Masukan bagi peneliti lain untuk meneliti lebih lanjut faktor lainnya yang berpengaruh kepada kualitas layanan *crisis centre* BNP2TKI dalam rangka memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya bidang pemerintahan.