

RESEARCH ARTICLE

REPUBLIK INDONESIA (KJRI) HONG KONG DALAM MENGHADAPI KASUS PEKERJA MIGRAN INDONESIA DI HONG KONG TAHUN 2018 - 2023

Aldry Kautsar and Pradipta Dirgantara*

Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung, 40257, Jawa Barat, Indonesia

* Corresponding author: pdirgantara@telkomuniversity.ac.id

Received on 09 April 2024; accepted on 11 May 2024

Abstrak

Konsulat Jenderal Republik Indonesia merupakan perwakilan Negara Kesatuan Republik Indonesia di negara lain. KJRI Hong Kong merupakan salah satu perwakilan pemerintah Indonesia di Hong Kong. Dalam lingkup kerjanya KJRI memiliki tanggung jawab untuk memberikan bantuan dan juga pelayanan terhadap Warga Negara Indonesia yang berada di negara setempat. Pekerja Migran Indonesia merupakan salah satu contoh WNI yang berada di luar negeri. Hong Kong merupakan salah satu negara tujuan utama penempatan PMI di luar negeri. Dalam menjalani pekerjaannya tidak menutup kemungkinan PMI di Hong Kong untuk terlibat dalam suatu permasalahan. Dalam penelitian ini peneliti mengkaji terkait komunikasi krisis yang dilakukan oleh KJRI Hong Kong terhadap kasus yang dialami oleh PMI di Hong Kong. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan paradigma post-positivisme, menggunakan teknik wawancara mendalam sebagai alat pengumpulan data. Subjek pada penelitian ini adalah KJRI Hong Kong, perwakilan negara Indonesia di Hong Kong, objek pada penelitian ini adalah Pekerja Migran Indonesia (PMI) di Hong Kong. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pemahaman terkait komunikasi krisis yang dilakukan oleh KJRI Hong Kong dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh PMI di Hong Kong. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa komunikasi krisis yang dilakukan oleh KJRI Hong Kong memberikan dampak positif bagi keberlangsungan aktivitas bekerja PMI di Hong Kong terbukti dari lahirnya perasaan aman dan nyaman yang dirasakan oleh PMI di Hong Kong

Key words: KJRI;Pekerja Migran Indonesia; Komunikasi Krisis

Pendahuluan

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.

Hongkong 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.

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)

Tinjauan Pustaka

TINJAUAN LITERATUR

Komunikasi

Komunikasi memiliki arti yang sangat luas dan setiap orang memiliki pandangan tersendiri terhadap istilah komunikasi. Seperti salah satu, Shanon dan Weaver (Suriati, Samsinar, & Rusnali, 2022) mendefinisikan komunikasi merupakan interaksi antar manusia yang mempengaruhi satu sama lain, baik disengaja maupun tidak disengaja. Kegiatan komunikasi terjadi jika orang yang terlibat didalamnya mempunyai pemahaman yang sama terkait hal yang sedang dikomunikasikan maka hubungan yang dilakukan antara orang-orang yang terlibat tersebut dapat dikatakan merupakan hubungan yang bersifat komunikatif (Nurhadi & Kurniawan, 2017).

Komunikasi Krisis

Menurut G. Harrison (2005:11) dalam riset tentang strategi komunikasi sebagai dasar melaksanakan manajemen krisis, mengatakan bahwa krisis merupakan keadaan yang kritis yang berkaitan dengan suatu peristiwa yang berpotensi memberikan dampak buruk terhadap suatu kelompok organisasi. Oleh karena itu krisis yang sedang dialami antara satu pihak dengan pihak lain perlu segera ditangani. Pada dasarnya komunikasi krisis merupakan respon cepat terhadap krisis yang terjadi, dengan menggunakan pesan yang jujur dan sesuai dengan keadaan yang terjadi kepada pihak yang memiliki kepentingan baik yang terpengaruh secara langsung maupun tidak langsung (Prasetya, 2011). Untuk dapat mengantisipasi kemungkinan buruk yang terjadi disebabkan oleh krisis diperlukan manajemen krisis untuk dapat menyusun strategi dan juga taktik untuk menangani suatu krisis tersebut. Fearn-Banks (2002:2) berpendapat bahwa komunikasi krisis merupakan dialog antara organisasi dengan publik sebelum, selama, dan setelah terjadinya suatu krisis. Strategi komunikasi krisis menjadi poin penting dalam manajemen krisis. Informasi yang muncul kadang tidak memiliki sumber dan kebenaran yang jelas yang justru dapat menimbulkan rumor dan dapat memperparah krisis.

Terdapat 3 prinsip penting dalam komunikasi krisis, yaitu : penyampaian pesan dengan cepat, konsisten dan terbuka. Tujuan dari penyampaian pesan yang cepat adalah guna memberikan informasi saat terjadinya krisis agar tidak memberikan pihak lain yang tidak mengetahui keadaan saat krisis mengisi ruang informasi yang kosong.

Prinsip kedua adalah konsisten, yang berarti informasi yang disampaikan harus terbebas dari kontradiksi atau dapat dikatakan informasi yang disampaikan berasal dari satu sumber. Prinsip ketiga dalam komunikasi krisis adalah, keterbukaan. Yang berarti, orang-orang didalam perusahaan atau kelompok harus berani menyampaikan informasi sesuai dengan keadaan yang ada terhadap pihak-pihak yang memiliki kepentingan terutama media massa (Prasetya, 2011).

Mental Noise Model

Mental Noise Model merupakan salah satu model dari komunikasi krisis dimana kendali atas Mental Noise yang terjadi diluar kendali dari organisasi atau perusahaan, tidak disengaja, dan juga tidak dapat dihindari sehingga melahirkan kekhawatiran dan kecemasan dalam situasi krisis yang sedang terjadi. Penyusunan strategi penyampaian pesan dapat membantu pihak organisasi atau perusahaan yang sedang dilanda krisis dengan menyampaikan informasi yang singkat, jelas, kredibel dan dapat dengan mudah dipahami oleh pihak-pihak yang terlibat dalam situasi krisis (Walaski, 2011). Mental Noise merupakan salah satu konstruksi utama dari resiko dalam komunikasi dimana individu yang terlibat dalam kegiatan komunikasi sering mengalami kesulitan dalam mendengar, mengingat, dan juga memahami informasi yang ada. Keadaan mental seseorang juga ternyata dapat mengganggu dan juga menghambat kemampuan mereka dalam memproses informasi sampai dengan 80 persen. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keadaan emosional dan juga trauma yang diterima dalam keadaan krisis. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kecemasan, kekhawatiran, dan juga gangguan mental tertinggi saat krisis seperti, orang lain yang memegang kendali dalam situasi krisis, terlebih mereka yang kurang dipercaya, terjadinya situasi yang tidak disengaja, situasi yang tidak dapat dihindari, krisis disebabkan oleh alam, krisis disebabkan oleh sesuatu yang asing atau tidak diketahui, krisis yang terjadi menjadi ancaman atas keamanan, adanya ketidak pastian, korban dalam krisis merupakan kelompok yang rentan, dan juga terdapat sumber informasi yang tidak jelas atau tidak dapat dipercaya (Covello, 2007).

Dalam situasi krisis tentunya pihak-pihak yang terlibat berada dalam situasi dengan tekanan tertentu, dalam situasi tertekan seseorang baik penerima maupun pengirim informasi akan kesulitan dalam memproses informasi yang ada, karena dengan tekanan tersebut pihak-pihak terlibat berkemungkinan mengalami Mental Noise (kebisingan mental). Ketika seseorang dihadapkan dengan Mental Noise seperti, tingginya gairah emosional yang tinggi maka mereka akan merasa kesulitan dan dapat mengganggu kemampuan mereka dalam memproses informasi terkait situasi krisis yang sedang terjadi (University of Washington, 2023). Stress pada pihak-pihak yang terlibat dapat terjadi pada situasi krisis dan beresiko. Terdapat beberapa faktor yang dapat membantu menyesuaikan tingkatan stress yang terjadi antara perusahaan atau organisasi dengan pihak atau kelompok yang terlibat dalam proses komunikasi krisis. Covello dalam (Walaski, 2011) mengatakan bahwa stress menghasilkan apa yang dia sebut "Mental Noise" (kebisingan mental). Semakin tinggi tingkatan stress dan kecemasan maka semakin tinggi pula mental noise yang dihasilkan.

Konsulat Jenderal Republik Indonesia

Setiap negara tentunya saling memiliki hubungan dengan negara lain, untuk dapat melakukan interaksi dengan negara lain setiap negara memerlukan perwakilan dari negara mereka di negara setempat yang memiliki hubungan dengan negara lain. Indonesia, dalam melakukan hubungan internasional dengan negara lain seringkali menyiapkan perwakilan negara di beberapa negara yang memiliki hubungan. Perwakilan tersebut biasanya merupakan duta atau konsulat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Konsulat merupakan suatu jabatan dan konsul merupakan seseorang yang dipilih oleh wakil pemerintah

negara untuk membantu kepentingan perdagangan ataupun kepentingan warga negaranya yang tinggal di negara tempat dia ditugaskan (Kompas.com, 2021).

Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) merupakan salah satu contoh perwakilan konsuler negara Indonesia di negara lain. KJRI Hong Kong dalam lingkup tanggung jawabnya juga merangkap meliputi Macao. Saat ini KJRI Hong Kong dipimpin oleh seorang Konsul Jenderal yaitu bapak Ricky Suhendar terhitung sejak tahun 2019 sampai saat ini (2023). Berdasarkan dengan peraturan kementerian luar negeri Negara Keastuan Republik Indonesia nomor 7 tahun 2011 tentang organisasi dan juga tata kerja kementerian luar negeri, beberapa tanggung jawab KJRI Hong Kong yaitu melakukan hubungan diplomatik, memenuhi segala kepentingan negara, melindungi warga negara dan juga sebagai badan hukum Indonesia di negara setempat. (Suhendar, 2021).

Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Untuk dapat memahami istilah Pekerja Migran Indonesia (PMI) sebelumnya perlu diketahui bahwa migran merupakan seseorang yang melakukan perpindahan atau migrasi dari satu daerah ke daerah lain. Terdapat beberapa faktor pendorong seseorang untuk melakukan migrasi diantaranya adalah tuntutan pemenuhan kebutuhan sosial, ekonomi, politik maupun keamanan. Dengan alasan pemenuhan kebutuhan ekonomi, seseorang dapat melakukan migrasi dari satu daerah ke daerah lain atau bahkan dari satu negara ke negara lain untuk bekerja, dengan kata lain PMI dapat diartikan sebagai seseorang yang berasal dari Indonesia dan bekerja di negara lain dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya (Suradji, 2019).

Negara dalam upaya penanggulangan permasalahan pengangguran di Indonesia tentunya mendukung masyarakatnya dalam pemenuhan kebutuhan kehidupan, dimana program penempatan PMI ke luar negeri merupakan salah satu upaya yang dilakukan. PMI sebagai warga negara yang bekerja di negara lain tentunya juga memberikan keuntungan bagi negara yaitu, mempererat hubungan antara negara pengirim dan juga negara penerima pekerja migran, mengurangi angka pengangguran, meningkatkan pembayaran dalam neraca pembayaran negara (devisa) dan berbagai macam manfaat lain baik bagi pekerja, negara pengirim, ataupun negara penerima pekerja migran (Suryadi, Kasturi, & Yusmanto, 2022)

Metodologi Penelitian

Paradigma Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, peneliti menggunakan paradigma post-positivisme. Alasan pemilihan paradigma ini adalah karena peneliti perlu turun langsung dalam permasalahan untuk menganalisis dan memahami situasi serta kondisi dari permasalahan yang sedang terjadi pada objek yang diteliti.

Objek dan Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Hong Kong dan para Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang bekerja di Hong Kong. Objek penelitian ini adalah komunikasi krisis yang dilakukan oleh KJRI Hong Kong terhadap permasalahan yang dihadapi oleh PMI di Hong Kong.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Hong Kong, yang beralamat di:

Hong Kong, Causeway Bay,
127 – 129 Leighton Road; 6-8 Keswick Street,

Causeway Bay, Hong Kong

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dibagi menjadi dua sumber:

1. Sumber primer: Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian.
2. Sumber sekunder: Data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen atau saksi.

Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang terdiri dari:

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Kesimpulan yang dilakukan secara sirkular selama proses penelitian

Referensi metode ini dapat ditemukan pada Salim & Syahrums (2012).

Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat teknik keabsahan data untuk penelitian kualitatif:

1. Kredibilitas: Memastikan kekuatan teoritis dan metodologis data.
2. Transferabilitas: Menyelidiki relevansi hasil penelitian pada konteks lain.
3. Dependabilitas: Memeriksa konsistensi hasil penelitian.
4. Konfirmabilitas: Menelusuri keberadaan bias dalam proses penelitian.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, dan interpretatif dari penelitian kualitatif yang dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Hong Kong merupakan perwakilan konsuler dari Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berada di Hong Kong. Hong Kong sendiri merupakan salah satu negara maju dengan jumlah populasi sebanyak 7,4 juta penduduk saat ini. Hong Kong juga merupakan salah satu pusat keuangan dunia, beriringan dengan hal tersebut mayoritas masyarakat Hong Kong memiliki tingkat kesibukan yang dapat dikatakan tinggi, sehingga untuk dapat memenuhi pekerjaan rumah dan hal lainnya kebanyakan dari masyarakat Hong Kong memerlukan bantuan dari tenaga kerja diluar Hong Kong. Indonesia merupakan salah satu negara penyumbang tenaga kerja di Hong Kong atau yang biasa kita kenal dengan sebutan Pekerja Migran Indonesia (PMI).

Proses komunikasi yang dilakukan baik oleh KJRI ataupun PMI di Hong Kong dilakukan dengan media dan pola komunikasi yang beragam hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh para informan. diketahui bahwa KJRI dalam proses komunikasi yang dilakukan menggunakan media dan pola komunikasi yang cukup beragam, dimana terdapat beberapa media yang digunakan seperti Youtube, Instagram, Facebook, Zoom, dan beberapa seminar langsung yang diselenggarakan selain itu juga KJRI menyediakan layanan pengaduan dan juga hotline yang dapat dihubungi oleh PMI di Hong Kong.

Selain KJRI, dalam kasus permasalahan yang terjadi oleh PMI, PMI juga berperan sebagai komunikator, dimana saat dihadapkan dengan suatu permasalahan dan PMI membutuhkan adanya bantuan dari perwakilan negara mereka, mereka perlu mengadukannya kepada

KJRI, dalam hal ini KJRI Hong Kong memang menyediakan layanan pengaduanku untuk PMI di Hong Kong. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendengar suara PMI yang merupakan WNI di negara lain agar suara baik keluhan, saran, maupun pujian dapat didengar dan membantu negara dalam meningkatkan pelayanan terhadap PMI di negara lain.

Dalam proses komunikasi yang dilakukan saat situasi krisis terjadi, pesan yang disampaikan juga penting. Pesan yang disampaikan tentunya berpengaruh terhadap situasi krisis yang sedang dihadapi. KJRI Hong Kong dalam penyampaian pesan yang dilakukan saat situasi krisis terbilang cukup beragam. Komunikasi yang dilakukan oleh KJRI Hong Kong dalam proses komunikasinya saat menghadapi situasi krisis yang sedang terjadi dilakukan dengan berbagai macam bentuk baik komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal dan umumnya menggunakan dua jenis komunikasi yaitu komunikasi kelompok dan komunikasi massa. Bentuk pesan yang disampaikan melalui komunikasi verbal biasanya dilakukan menggunakan diskusi, seminar, pertemuan, dan himbauan secara langsung yang diberikan oleh KJRI kepada PMI di Hong Kong.

Selain itu dalam kegiatan komunikasi yang dilakukan bentuk pesan yang disampaikan tidak hanya berupa verbal tapi juga non verbal, seperti dalam sosial media yang digunakan pesan yang KJRI Hong Kong sampaikan juga dapat berupa poster, flyer, ataupun video yang mengedukasi dengan tujuan mengedukasi PMI dengan tujuan meminimalisir terjadinya permasalahan yang dapat menyebabkan krisis.

Dari proses komunikasi krisis yang telah dilakukan oleh KJRI terhadap permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh PMI di Hong Kong tentunya upaya yang telah dilakukan diharapkan dampak ataupun efek. Dalam penelitian yang peneliti lakukan peneliti berhasil menemukan bahwa efek dari upaya yang dilakukan cukup signifikan dimana dengan hal-hal tersebut PMI merasa cukup terbantu ketika bekerja di Hong Kong, mereka merasa teredukasi, dan merasa nyaman dalam menjalankan pekerjaan mereka. Dengan upaya yang dilakukan oleh KJRI terhadap permasalahan yang dihadapi oleh PMI di Hong Kong juga akhirnya meminimalisir situasi krisis yang terjadi karena edukasi dan juga pencegahan yang dilakukan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang komunikasi krisis yang dilakukan oleh KJRI Hong Kong dalam kasus yang dialami oleh PMI di Hong Kong, peneliti menemukan bahwa KJRI Hong Kong dalam mengidentifikasi krisis yang terjadi melakukan beberapa upaya, seperti kontrol terhadap situasi krisis, voluntary atau krisis tersebut dapat dihindari atau tidak, dan juga apakah penyebab dari terjadinya krisis disebabkan oleh ulah manusia atau pihak-pihak terkait. Dalam penelitian ini peneliti berhasil mengetahui bahwa KJRI Hong Kong dalam upayanya mengidentifikasi krisis menemukan beberapa kasus yang akhirnya berpotensi atau bahkan berhasil menciptakan situasi krisis.

Dari berita yang peneliti temukan peneliti berhasil mengetahui bahwa KJRI Hong Kong berhasil mengidentifikasi beberapa kasus yang terjadi selama tahun 2018-2023 yang telah dan berpotensi menciptakan situasi krisis, seperti salah satunya adalah kasus penggadaian paspor pada tahun 2018 oleh Mr. Li di Tsuen Wan, Hong Kong. Kepolisian Hong Kong berhasil menyita 878 buah paspor Indonesia dan 9 paspor Filipina yang dijadikan oleh para pemegangnya sebagai jaminan pinjaman dan pada akhirnya berhasil ditangani dengan kerjasama antara Fungsi Kepolisian KJRI Hong Kong dengan kepolisian di negara setempat yaitu kepolisian, Hong Kong.

Dalam situasi krisis yang sedang berlangsung KJRI Hong Kong dalam penanganan permasalahan yang terjadi perlu memegang kendali atau kontrol terhadap permasalahan tersebut dapat dilihat dalam beberapa permasalahan yang terjadi KJRI telah melakukan beberapa upaya guna pengendalian atau kontrol atas permasalahan yang terjadi seperti himbauan, penerimaan laporan PMI, edukasi, penyediaan hotline yang dapat dihubungi oleh PMI di Hong Kong dan beberapa upaya lain.

Tidak hanya melalui media yang dimiliki oleh KJRI sendiri saja namun informasi seputar permasalahan dan upaya prevensi yang ada juga disebar oleh media lain yang juga melirik permasalahan yang sedang terjadi. KJRI dalam upaya pengendalian atau kontrol juga berupaya mengendalikan media lain yang akhirnya meliputi hal tersebut. Dari penelitian yang dilakukan berdasarkan unit analisis yang digunakan, peneliti perlu mengetahui apakah permasalahan yang berpotensi menyebabkan krisis merupakan ulah manusia atau bukan. Dalam beberapa kasus yang terjadi peneliti mengetahui bahwa sebagian besar permasalahan yang terjadi disebabkan oleh manusia seperti kasus penggadaian paspor, penipuan, pemutusan kontrak kerja sepihak, dan beberapa kasus lain yang terjadi karena ulah manusia. Namun, peneliti juga menemukan bahwa terdapat kasus lain yang terjadi bukan karena ulah manusia yaitu pandemi Covid - 19 yang terjadi dikarenakan penyebaran virus dan menjadi salah satu masalah yang perlu ditangani oleh KJRI Hong Kong terhadap PMI yang terkena virus tersebut.

dalam permasalahan yang berpotensi menyebabkan krisis oleh WNI di Hong Kong tentunya, KJRI Hong Kong sebagai perwakilan negara di Hong Kong perlu melakukan upaya terhadap permasalahan-permasalahan tersebut sehingga krisis yang telah terjadi dapat tertangani dan permasalahan yang dapat menyebabkan krisis tidak bertambah parah. Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti berhasil menemukan bahwa terdapat berbagai upaya penanganan yang dilakukan oleh KJRI Hong Kong dalam menangani permasalahan yang terjadi terhadap PMI di Hong Kong. Beberapa upaya tersebut seperti memberi tanggapan kepada media yang memberitakan permasalahan yang terjadi, himbauan kepada PMI lain atas permasalahan yang terjadi, kemudian kerjasama dengan lembaga terkait di Hong Kong sebagai upaya penanganan permasalahan.

Untuk dapat menangani permasalahan yang terjadi sebelumnya KJRI terlebih dahulu perlu mengetahui penyebab dari terjadinya permasalahan yang terjadi pada PMI di Hong Kong. Dari wawancara yang telah dilakukan peneliti berhasil menemukan beberapa penyebab atas permasalahan yang terjadi terhadap PMI di Hong Kong, beberapa contoh penyebabnya adalah factor ekonomi, kurangnya edukasi terhadap PMI yang bekerja di Hong Kong, musibah ataupun bencana.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, KJRI Hong Kong sebagai perwakilan Negara Kesatuan Republik Indonesia di negara lain perlu melakukan pengendalian atas permasalahan-permasalahan tersebut. Dalam tahapan komunikasi krisis pada Mental Noise Model diketahui bahwa dalam penanganan krisis, terdapat dua pengendalian, yaitu pengendalian jangka pendek dan pengendalian jangka panjang. Dari pernyataan yang diutarakan oleh para informan, diketahui bahwa KJRI Hong Kong dalam pengendalian jangka pendek telah berkomitmen untuk mengambil langkah dalam tindakan jangka pendek guna membantu dan juga melindungi WNI khususnya PMI di Hong Kong.

Pada bagian ini peneliti menjelaskan tentang hubungan antara hasil penelitian yang telah diperoleh melalui proses wawancara dan juga sumber lain yang telah peneliti lakukan, dengan model yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Pada bagian pembahasan ini peneliti menghubungkannya dengan kerangka pemikiran yang telah disusun sebelumnya sehingga dapat diketahui bagian mana yang berhubungan dengan model yang digunakan dan bagian mana yang tidak sesuai dengan model yang digunakan. Hong Kong merupakan salah satu negara tujuan utama bagi para PMI yang ingin bekerja di luar negeri, dengan banyaknya jumlah PMI di Hong Kong maka tidak menutup kemungkinan PMI di Hong Kong dihadapkan dengan berbagai permasalahan yang dapat pula menyebabkan krisis, hal tersebut yang membuat peneliti melihat bahwa penelitian ini menarik untuk dilakukan

Kesimpulan

Kesimpulan

Pada penelitian ini, peneliti berhasil menemukan bahwa komunikasi krisis yang dilakukan oleh KJRI Hong Kong terhadap permasalahan yang dialami oleh PMI di Hong Kong dapat memberikan dampak positif dalam menangani dan juga menurunkan angka permasalahan yang dialami oleh PMI di Hong Kong. Melalui komunikasi krisis yang berupa informasi-informasi preventif dan bantuan pelayanan terhadap permasalahan yang dihadapi PMI, perasaan aman dan nyaman dalam bekerja di Hong Kong dapat tercipta.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Berikut beberapa saran yang peneliti berikan:

Saran Teoritis

1. Pada penelitian berikutnya, diharapkan dapat dilakukan penelitian lebih lanjut terkait komunikasi krisis yang dilakukan oleh KJRI Hong Kong dalam menghadapi kasus PMI di Hong Kong, pada kasus yang lebih spesifik. Sehingga audiens dapat mengetahui lebih detail terkait permasalahan yang dihadapi oleh PMI di Hong Kong.
2. Pada penelitian berikutnya, diharapkan peneliti dapat melakukan penelitian dengan subjek yang berbeda, mengingat banyaknya subjek lain yang menarik untuk dianalisis.

Saran Praktis

1. Tidak semua PMI di Hong Kong dapat turut berpartisipasi dalam upaya KJRI Hong Kong dalam mengedukasi kebijakan di negara setempat. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan perlu menggunakan media komunikasi yang variatif, sehingga informasi yang

disampaikan dapat diterima secara merata oleh seluruh PMI di Hong Kong.

2. Untuk meminimalisir permasalahan yang terjadi, PMI yang akan berangkat ke Hong Kong sebaiknya dibekali dengan edukasi yang cukup terkait kebijakan dan hal-hal lain yang bersifat preventif terhadap permasalahan yang mungkin terjadi, sehingga dapat meminimalisir kemungkinan permasalahan yang dialami oleh PMI di Hong Kong.

Daftar Pustaka

1. Afriyani NF. Strategi Komunikasi Krisis di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Dalam Mengatasi Isu Banjir di DKI Jakarta; 2022.
2. Akerlof KL, Kloeden TB, Timm K, Rowan KE, Olds JL, Clarke C, et al. Categorizing Professionals' Perspectives on Environmental Communication with Implications for Graduate Education. *Environmental Communication*. 2021;15:447-64.
3. Amersan S. Situational Crisis Communication Theory and How It Helps a Business; 2022. Diambil kembali dari [https://blog.hubspot.com/service/situational-crisiscommunicationtheory#:~:text=The%20Situational%20Crisis%20Communication%20Theory%20\(SCCT\)%20identifies%20response%20strategies%20that,is%20to%20the%20business's%20reputation](https://blog.hubspot.com/service/situational-crisiscommunicationtheory#:~:text=The%20Situational%20Crisis%20Communication%20Theory%20(SCCT)%20identifies%20response%20strategies%20that,is%20to%20the%20business's%20reputation).
4. Andini F. KOMUNIKASI KRISIS PT. SILVER SILK DAN TRAVEL DALAM MENGHADAPI PEMBATALAN KEBERANGKATAN HAJI DAN UMROH SELAMA COVID 19 DI KOTA PEKANBARU; 2021.
5. Andini F. Komunikasi Krisis PT. Silver Silk Tour dan Travel Dalam Menghadapi Pembatalan Keberangkatan Haji dan Umroh Selama Covid 19 di Kota Pekanbaru; 2021.
6. Anggarina PT. Kepemimpinan dan Komunikasi di Masa Krisis Covid-19. *Kompascom*. 2020 April 08.