

## LAMPIRAN

### SURAT IJIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Antonius Suroyo  
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275  
Telepon/Faksimile (024) 7465407  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

Nomor : 00654/UN7.F7/PP/I/2025  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Direktur Pelindungan WNI  
Jalan Pejambon I Blok G No. 2, Gambir,  
RT.9/RW.5, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta  
Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110

Dalam rangka mempersiapkan penulisan Tesis pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Direktur Pelindungan WNI

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : ANISA RATNA MADANI  
Nomor Induk Mahasiswa : 14040123410032  
Judul : Strategi Komunikasi Diplomasi Persuasif Diplomat Indonesia dalam Penanganan Kasus Pekerja Migran Indonesia (PMI)  
Alamat Rumah : Perum Patebon Indah RT004 RW008 Kecamatan Patebon, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah  
Alamat Email : [anisaratnamadani@students.undip.ac.id](mailto:anisaratnamadani@students.undip.ac.id)  
Nomor Telepon : 08112710033

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.

Semarang, 13 Januari 2025



Dr. Dis. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Antonius Suroyo  
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275  
Telepon/Faksimile (024) 7465407  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

Nomor : 02552/UN7.F7/PP/XII/2024

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Direktur Pelindungan WNI  
Jalan Pejambon I Blok G No. 2, Gambir,  
RT.9/RW.5, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta  
Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110

Dalam rangka mempersiapkan penulisan Tesis pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Kasubdit Sistem Informasi dan Teknologi Pelindungan dan Pelayanan Kekonsuleran

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : ANISA RATNA MADANI  
Nomor Induk Mahasiswa : 14040123410032  
Judul : Strategi Komunikasi Diplomasif Persuasif Diplomat Indonesia dalam Penanganan Kasus Pekerja Migran Indonesia (PMI)  
Alamat Rumah : Perum Patebon Indah RT004 RW008 Kecamatan Patebon, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah  
Alamat Email : [anisaratnamadani@students.undip.ac.id](mailto:anisaratnamadani@students.undip.ac.id)  
Nomor Telepon : 08112710033

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.

Semarang, 30 Desember 2024

Dekan  
  
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Antonius Suroyo  
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275  
Telepon/Faksimile (024) 7465407  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

Nomor : 02551/UN7.F7/PP/XII/2024

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Direktur Pelindungan WNI  
Jalan Pejambon I Blok G No. 2, Gambir,  
RT.9/RW.5, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta  
Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110

Dalam rangka mempersiapkan penulisan Tesis pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Kasubdit Wilayah Timur Tengah

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : ANISA RATNA MADANI  
Nomor Induk Mahasiswa : 14040123410032  
Judul : Strategi Komunikasi Diplomasi Persuasif Diplomat Indonesia dalam Penanganan Kasus Pekerja Migran Indonesia (PMI)  
Alamat Rumah : Perum Patebon Indah RT004 RW008 Kecamatan Patebon, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah  
Alamat Email : [anisaratnamadani@students.undip.ac.id](mailto:anisaratnamadani@students.undip.ac.id)  
Nomor Telepon : 08112710033

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.

Semarang, 30 Desember 2024

Dekan

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003

## TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 1

Mas Awank : Informan

Anisa : Peneliti

Anisa : Selamat pagi mas. Saya Anisa Ratna Madani mahasiswa Program Magister Ilmu Komunikasi Undip yang sedang melakukan penelitian tesis dengan judul Strategi Komunikasi Diplomasi Persuasif Diplomat Indonesia dalam Penanganan Kasus Pekerja Migran Indonesia (PMI).

Mas Awank : Pagi, baik.

Anisa : Sebelumnya boleh perkenalkan diri dulu ya mas. Seperti nama, tempat tanggal lahir, pendidikan, domisili, pekerjaan, posisi/jabatan.

Mas Awank : Baik, nama lengkap saya Hernawan Bagaskoro Abid, tapi bisa panggil Awank aja ya. Saya lahir di Banjarnegara pada 19 Oktober 1985. Pendidikan terakhir S2 Ilmu Politik, saat ini berdomisili di Jakarta Timur. Saya Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Luar Negeri.

Anisa : Kemudian untuk jabatannya mas?

Mas Awank : Jadi di sini saya menjabat sebagai kepala Subdirektorat Sistem dan Teknologi Informasi Pelayanan Kekonsuleran dan Pelindungan Warga Negara Indonesia.

Anisa : Oh maaf, sebelumnya saya jelaskan sedikit. Jadi penelitian saya ini mengambil judul “Strategi Komunikasi Diplomasi Persuasif Diplomat Indonesia dalam Penanganan Kasus Pekerja Migran Indonesia (PMI)” jadi fokusnya lebih ke pengalaman diplomat.

Mas Awank : Oh iya.

Anisa : Baik, langsung saja saya jelaskan sedikit dahulu bahwa nanti pada sesi wawancara ini saya akan lebih kepad mendengarkan cerita dari pengalaman-pengalaman yang sudah mas Awank jalani sepanjang karir sebagai seorang diplomat dalam membantu permasalahan PMI yang ada di luar negeri, begitu ya mas.

Mas Awank : Oke

Anisa : Sebelum cerita pengalaman, mungkin boleh dijelaskan sedikit tentang peran dan tanggung jawab mas Awank dalam upaya diplomasi terkait perlindungan PMI?

Mas Awank : Untuk peran dan tanggung jawab ya, kami merumuskan, melaksanakan dan mengoordinasikan kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup pelayanan dan perlindungan PMI di luar negeri yang meliputi penyelesaian kasus, penguatan kelembagaan, pengembangan kerja sama, dan penyelenggaraan sistem dan teknologi informasi.

Anisa : Mm, sejak kapan mas Awank terlibat dalam diplomasi yang berhubungan dengan kasus PMI?

Mas Awank : Sejak tahun 2015.

Anisa : 2015, wah sudah lama juga ya mas. Tahun 2015 itu berarti sejak awal bergabung di Kementerian Luar Negeri kah? Atau sebelumnya pernah ditempatkan dibagian lain?

Mas Awank : Eh tahun 2014. Tahun 2014.

Anisa : Oh, ya lumayan lama juga berarti ya mas.

Mas Awank : Ya lumayan lah.

Anisa : Dari 2014 itu menangani kasus sampai sekarang mas?

Mas Awank : Oh engga.

Anisa : Nah, gimana tuh mas? Bisa diceritakan mungkin.

Mas Awank : Jadi dari tahun 2014 sampai emm 2000... 2019 saya masih menangani kasus. Kemudian di tahun 2020 sampai 2023 saya penempatan di Hong Kong. Terus terakhir di 2024 sampai sekarang ya jadi kasubdit sistem informasi dan pelayanan publik.

Anisa : Wah perjalanannya keren sekali, berarti nanti ada kemungkinan ditempatkan di luar negeri lagi ya mas?

Mas Awank : Iya ada, sesuai kebutuhan.

Anisa : Baik, mungkin bisa langsung diceritakan 2 saja contoh kasus yang pernah ditangani oleh mas Awank, mulai dari awal pelaporan, kronologisnya, permasalahannya seperti apa, seharusnya seperti apa, bagaimana proses komunikasinya, negosiasi, hingga diplomasi yang digunakan.

Mas Awank : Okee.

Anisa : Kemudian bisa diceritakan juga pihak mana saja yang membantu prosesnya, kendalanya seperti apa, berapa lama waktu penanganannya hingga kasus tersebut terselesaikan, dan bagaimana akhir dari kasus tersebut? Masih berlanjut kah atau sudah selesai, gitu ya mas.

Mas Awank : Oke, ke kasus yang pertama ini terjadi pada saat saya dinas di Hong Kong.

Anisa : Oh waktu penempatan di sana ya mas?

Mas Awank : Betull.

Anisa : Baik, silakan dilanjutkan mas.

Mas Awank : Jadi, ada seorang PMI berinisial AS melaporkan kepada KJRI Hong Kong bahwa majikan tidak membayar gajinya selama 3 bulan terakhir. Menurut Hukum Ketenagakerjaan (Employment Ordinance) Hong Kong, pekerja yang tidak dibayar gajinya lebih dari 3 bulan dapat melakukan pemutusan hubungan kerja sepihak dan majikan wajib membayar semua hak-haknya. Namun karena alasan kebutuhan finansial, AS tidak mau memutuskan hubungan kerja dengan majikan dan hanya meminta agar gaji segera dibayar. KJRI Hong Kong kemudian melaporkan dugaan pelanggaran Employment Ordinance ini kepada Kantor Ketenagakerjaan terdekat. Kantor Ketenagakerjaan kemudian melakukan konsiliasi dengan mempertemukan AS dan majikannya. KJRI Hong Kong menyarankan agar majikan segera melunasi tunggakan gaji AS, kalau tidak maka kasus ini akan didaftarkan ke Pengadilan Ketenagakerjaan. Majikan kemudian setuju untuk membayar tunggakan gaji ditambah dengan denda keterlambatan.

Anisa : Ini kasus di tahun berapa mas?

Mas Awank : Tahun 2021.

Anisa : Kapan tepatnya kasus keterlambatan pembayaran gaji yang dialami oleh AS ini pertama kali dilaporkan ke KJRI Hong Kong?

Mas Awank : Laporan dari AS kami terima pada tanggal 5 April 2021. Saat itu, AS menghubungi kami karena merasa hak-haknya sebagai pekerja migran tidak dipenuhi oleh majikannya. Ia menyampaikan bahwa sudah hampir tiga bulan gajinya belum dibayarkan, dan ia merasa cukup terdesak secara finansial untuk segera mengambil tindakan.

Anisa : Berarti kasus ini terjadi saat Mas Awank tugas di sana ya?

Mas Awank : Iya betul.

- Anisa : Setelah laporan diterima, berapa lama waktu yang dibutuhkan KJRI untuk mulai menangani kasus ini?
- Mas Awank : Kami merespons dengan cepat. Dalam tiga hari setelah laporan masuk, kami langsung memanggil agen penempatan AS. Lalu, dalam waktu tujuh hari kami mengirimkan surat resmi kepada majikan untuk menuntut pemenuhan hak AS.
- Anisa : Bagaimana awalnya AS menyadari bahwa gajinya tidak akan dibayar oleh majikan selama tiga bulan berturut-turut? Apakah sebelumnya ada janji-janji tertentu dari pihak majikan?
- Mas Awank : Awalnya, AS masih mencoba berpikir positif. Di bulan pertama, majikannya berjanji bahwa gaji akan dibayarkan sekaligus di bulan kedua. Tapi setelah bulan kedua lewat, janji itu kembali diulur, katanya akan dibayar bulan ketiga. Ketika bulan ketiga pun tak ada kejelasan, AS mulai merasa bahwa gajinya memang sengaja tidak akan dibayarkan.
- Anisa : Padahal secara hukum, AS bisa memutuskan kontrak. Apa alasan utama ia tetap memilih melanjutkan kontrak saat itu?
- Mas Awank : Ya.. alasannya mm... PMI-WNI kita ini, mm... AS ini adalah tulang punggung keluarganya di Indonesia. Dia sudah mengeluarkan biaya yang besar untuk bisa bekerja di Hong Kong. Jadi, dia berpikir panjang. Kalau kontrak diputus, ada kemungkinan dia harus kembali ke Indonesia dengan tangan kosong. Nah jadi ya itu yang membuatnya bertahan meski secara hukum sebenarnya dia bisa saja keluar.
- Anisa : Jadi sebenarnya apakah ini pertama kalinya AS mengalami keterlambatan pembayaran gaji selama bekerja di luar negeri?

- Mas Awank : Iya, ini pertama kalinya. Sebelumnya, selama bekerja sebagai PMI, AS tidak pernah mengalami keterlambatan gaji seperti ini.
- Anisa : Kemudian pada saat AS meminta haknya langsung kepada majikan sebelum melapor ke KJRI, apakah dia menceritakan bagaimana reaksi majikannya?
- Mas Awank : Yaa... Sayangnya, majikannya tidak kooperatif. Ketika AS menanyakan soal gaji, majikannya justru marah. Itu membuat AS merasa tertekan, takut, dan akhirnya memutuskan untuk melapor ke KJRI.
- Anisa : Mm, baik. Terus apa bentuk konsiliasi yang dilakukan oleh Kantor Ketenagakerjaan Hong Kong? Apakah dilakukan secara langsung atau tertulis? Atau seperti apa mas?
- Mas Awank : Konsiliasi dilakukan secara langsung. AS dan majikannya ini kemudian dipertemukan dalam satu ruangan oleh pihak ketenagakerjaan Hong Kong. Kami dari KJRI juga turut hadir ya pasti dalam mendampingi AS agar dia merasa aman dan tidak sendirian.
- Anisa : Jadi selama prosesnya itu, si AS mendapatkan pendampingan hukum atau hanya didampingi oleh staf KJRI gitu nggak mas?
- Mas Awank : Tidak. Karena ini kan proses non-litigasi ya, penggunaan pengacara tidak diperbolehkan. Jadi di sini AS hanya boleh didampingi oleh staf KJRI yang bertugas memberikan pendampingan moral dan administratif selama proses berlangsung, gitu.
- Anisa : Oh gituu, berarti tanpa pengacara ya mas. Emm terus berapa lama prosesnya dari laporan masuk sampai akhirnya majikannya mau membayar hak-hak AS?

- Mas Awank : Yaa, kurang lebih satu bulan an. Dari laporan awal hingga hak gaji dan penalti dibayarkan oleh majikan, semuanya selesai dalam waktu kurang lebih sebulan.
- Anisa : Nah, yang dibayarkan itu. Apakah disertai dengan penalti atau dendanya gitu ngga sih mas?
- Mas Awank : Iya, sesuai hukum ketenagakerjaan Hong Kong, keterlambatan pembayaran gaji dikenakan penalti. Jadi majikan juga membayar denda selain gaji pokok yang tertunggak.
- Anisa : Wah, untungnya hukum di sana juga melindungi hak-hak pekerja ya. Terus.. emm... apa namanya... Oh, setelah pembayaran dilakukan, apakah kasus ini langsung dianggap selesai?
- Mas Awank : Ya, setelah semua hak AS dipenuhi dan tidak ada lagi tuntutan dari kedua belah pihak, maka kasus dianggap selesai.
- Anisa : Lalu nasib AS sekarang gimana mas setelah kasusnya ini selesai? Apakah dia tetap bekerja dengan majikan yang sama? Kembali ke Indonesia atau gimana?
- Mas Awank : Kalau kembali ke Indonesia tentu si AS ini belum mau ya. Karena terkait tadi, modalnya besar buat bisa berangkat ke sana.
- Anisa : Berarti tetap di majikan lama mas? Atau gimana?
- Mas Awank : Tidak, kami dari KJRI menyarankan agar AS tidak kembali ke majikan lama. Kami minta agennya untuk mencarikan majikan baru. Setelah beberapa waktu, AS akhirnya mendapat penempatan baru dan tetap bekerja di Hong Kong.
- Anisa : Berarti total waktu penyelesaian kasus ini dari awal laporan sampai penempatan di majikannya yang baru, berapa lama?

- Mas Awank : Kurang lebih dua bulan. Dua bulan itu termasuk proses pelaporan, konsiliasi, gitu-gitu ya dan sampai akhirnya dapat penempatan di tempat kerja yang baru.
- Anisa : Kalau dari pengamatan KJRI, apakah ada pola kasus serupa dari majikan lain terkait keterlambatan gaji?
- Mas Awank : Keterlambatan gaji memang kadang terjadi, tapi biasanya hanya beberapa hari. Kasus seperti AS yang sampai tiga bulan itu cukup jarang, dan kami anggap serius karena sudah masuk kategori pelanggaran berat.
- Anisa : Aa, I see. Berarti kalau boleh tahu nih mas, kesulitan utama yang dihadapi KJRI dalam menangani kasus ini tuh ditahapan yang mana?
- Mas Awank : Pertama, sudah pasti untuk meyakinkan AS agar berani mengambil langkah konsiliasi. Karena sebenarnya dia takut majikan akan makin marah. Terus yang kedua, kami harus mengumpulkan dokumen-dokumen penting seperti bukti kontrak kerja, slip gaji, dan dokumen pendukung lainnya agar kasus ini punya dasar kuat saat dibawa ke proses mediasi.
- Anisa : Aaa, pasti repot ya mas. Terus bagaimana cara Mas Awank menyelesaikan kesulitan tersebut? Siapa saja yang dilibatkan?
- Mas Awank : Ya, untuk itu memang diperlukan kerjasama dengan pihak terkait. Seperti ini kami melibatkan agen penempatan AS untuk bertanggung jawab. Kami juga berkonsultasi dengan mitra kami di Departemen Tenaga Kerja Hong Kong untuk memastikan setiap langkah kami sesuai aturan. Yang ngga kalah penting, kami terus memastikan kondisi fisik dan psikologis AS tetap stabil selama proses berjalan. Kami jaga agar dia tidak merasa sendirian dalam menghadapi masalah ini.

Anisa : Betul ya mas. Karena kondisi fisik juga berpengaruh dalam berjalannya proses penyelesaian kasusnya.

Mas Awank : Heem.

Anisa : Okee... Kemudian bisa diceritakan juga untuk kasus lainnya yang pernah Mas Awank tangani?

Mas Awank : Kasus ini menyangkut seorang WNI/PMI bernama Nurhasanah, asal Nusa Tenggara Barat, yang telah bekerja di Kairo, Mesir, sejak tahun 2014. Selama sembilan tahun, ia bekerja untuk satu majikan yang sama tanpa pernah berganti tempat kerja. Dalam perjalanannya itu mm, Nurhasanah mengalami perlakuan tidak manusiawi. Jadi Nurhasanah ini diperlakukan kasar berupa kekerasan fisik dan verbal dari majikannya, Mona namanya. Nah sayangnya, karena sifat majikan yang kasar dan cenderung intimidatif, ini jadinya membuat Nurhasanah merasa takut untuk melaporkan apa yang dialaminya.

Kemudian akhirnya masalah ini mulai ditangani secara serius sejak emm Desember 2023. Ya 2023. Pihak KBRI Kairo, melalui langkah hukum, ini sudah berusaha mendesak penyelesaian sengketa ketenagakerjaan Nurhasanah. Kami juga turut dibantu oleh Kejaksaan Giza Selatan karena pihak majikan tidak kooperatif. Saat diwawancarai oleh kami di Direktorat Pelindungan WNI, Nurhasanah menceritakan semuanya dan menjelaskan bahwa meskipun dirinya ini sempat ingin segera dipulangkan, akhirnya ia memilih untuk bertahan sampai Idul Fitri atas pertimbangan keselamatan pribadi, mengingat karakter majikan yang sulit. Jadi Nurhasanah ini ketakutan karena majikannya yang perilakunya kasar. Dia takut jika minta dipulangkan segera akan mendapatkan perlakuan yang lebih parah lagi.

Jadi, Nurhasanah menyampaikan bahwa selama bekerja, dia menerima gaji sebesar USD 300 per bulan dan telah menerima semua haknya. Setelah proses hukum dan administrasi selesai, pada tanggal 21 April 2024, kami memfasilitasi kepulangan Nurhasanah ke Indonesia. Dia tiba di Bandara Soekarno-Hatta pukul 22.50 WIB dengan penerbangan Egypt Air MS977. Selanjutnya, dia kami serahkan ke BP3MI Banten untuk proses pemulangan ke daerah asalnya. Kami mengapresiasi keberanian Nurhasanah dan berharap proses ini menjadi pelajaran penting dalam penguatan perlindungan bagi WNI/PMI di luar negeri.

Anisa : Berarti dari kasus Nurhasanah tadi menunjukkan pentingnya penguatan perlindungan PMI, khususnya di negara-negara tanpa sistem ketenagakerjaan yang kuat ya mas.

Mas Awank : Iya.

Anisa : *I see*, artinya di sini yang menjadi catatan adalah diperlukan akses pelaporan yang lebih aman, peran proaktif KBRI, serta evaluasi menyeluruh atas pola kerja jangka panjang yang rawan eksploitasi.

Mas Awank : Betul, ini juga menjadi catatan kami.

Anisa : Kemudian apakah selama dalam proses itu, KBRI sempat menyediakan tempat penampungan sementara atau dukungan psikososial untuk Nurhasanah? Atau hal apa yang dilakukan untuk Nurhasanah?

Mas Awank : Kalau pengacara tidak, karena tadi itu ya ada proses konsiliasi yang merupakan proses non-ligitasi jadi memang tidak boleh. Namun kami juga melakukan ee.. atau menyediakan pendamping untuk menemani AS selama proses konsiliasinya berlangsung.

- Anisa : Ah, terus ada nggak mas emm... tindak lanjut dari pemerintah terhadap agen atau pihak perekrut di Indonesia yang memberangkatkan Nurhasanah pada 2014?
- Mas Awank : Tidak ada, karena memang AS ini posisinya sebagai pekerja legal dan sesuai dengan hukum. Hanya saja itu tadi, yang namanya nasib buruk bisa saja kan terjadi.
- Anisa : Baik, mas. Menarik sekali pengalaman-pengalaman yang sudah dilakukan oleh Mas Awank selama bekerja di sini terutama dalam hal membantu penyelesaian kasus PMI di luar negeri. Sebenarnya strategi seperti apa yang biasanya digunakan dalam menangani kasus PMI?
- Mas Awank : Kami melakukan strategi komunikasi persuasif sama seperti judul penelitianmu ya dengan berbagai cara seperti mengirimkan surat diplomatik (*Note Verbale*) yang berisi imbauan kepada negara penerima untuk menjamin hak PMI, terus juga kami melakukan pertemuan bilateral untuk membahas fenomena kasus PMI yang sedang terjadi, dan juga tentu saja penyampaian regulasi dan/atau ketentuan perundang-undangan terkait perlindungan PMI.
- Anisa : Wah, berarti pendekatan yang persuasif ini penting ya mas peranannya. Kaitannya dengan upaya untuk mempengaruhi pihak lain untuk mendukung penyelesaian kasus PMI?
- Mas Awank : Sangat penting karena dengan pendekatan persuasif yang konsisten, pihak terkait akan melihat gestur Pemerintah bahwa perlindungan PMI merupakan prioritas Pemerintah. Selin itu, pihak terkait juga dapat merasakan ketulusan (*genuineness*) Pemerintah dalam melakukan komunikasi dengan mereka.
- Anisa : Baik, kemudian selain dengan pendekatan yang persuasif, ada nggak mas semacam cara-cara atau teknik diplomasi yang

digunakan untuk meyakinkan pemerintah negara lain agar mau nih untuk membantu menyelesaikan kasus PMI?

Mas Awank : Ada dong. Diplomasi dilakukan dengan melalui jalur formal dan informal. Secara formal ini dilakukan dengan menggunakan dokumen diplomatik yaitu Note Verbale maupun melalui berbagai pertemuan bilateral seperti yang saya sampaikan sebelumnya juga. Kemudian untuk pendekatan diplomasi secara informalnya ini dilakukan dengan cara kami berusaha untuk menjalin komunikasi yang baik serta pelaksanaan komunikasi informal lainnya seperti resepsi diplomatik, perayaan hari nasional, atau jamuan diplomatik.

Anisa : Terus bagaimana caranya Mas Awank menyesuaikan teknik diplomasi ketika berhadapan dengan negara yang memiliki sistem hukum dan budaya yang berbeda?

Mas Awank : Pertama, yang penting adalah mempelajari sistem hukum negara tersebut untuk memastikan hak dan kewajiban PMI sesuai regulasi setempat. Karena jika dalam hal hukum setempat kurang mengakomodir perlindungan bagi para PMI, maka diplomasi dilakukan untuk mengupayakan adanya perjanjian kerja sama bilateral yang menjamin hak dan perlindungan para PMI.

Anisa : Wah menarik sekali ya mas, selama berkariir kan pasti nggak selalu mulus dan lancar ya mas, ada nggak sih kesulitan-kesulitan atau mm tantangan yang pernah Mas Awank hadapi dalam bernegosiasi dengan pihak asing terkait kasus PMI?

Mas Awank : Tentu, tantangan terbesarnya adalah apabila regulasi di negara tersebut tidak menjamin hak dan perlindungan yang kita inginkan. Misalnya, banyak negara yang tidak mewajibkan pemberi kerja atau majikan (employer) untuk membiayai pemulangan jenazah PMI yang meninggal dunia di negara tersebut. Nah itu tentu saja prosesnya tidak mudah juga bagi kami.

- Anisa : Lalu gimana strategi yang digunakan ketika berhadapan dengan negara yang tidak menyediakan regulasi tersebut atau *let say* sulit diajak bekerja sama dalam menyelesaikan kasus PMI?
- Mas Awank : Dalam penanganan hal tersebut tentu saja kami menggunakan strategi mekanisme kawasan (misalnya ASEAN) untuk membuat komitmen bersama terkait pelindungan hak pekerja migran. Menerapkan kebijakan imbal balik (*reciprocity/resiprositas*) kepada negara tersebut. Misalnya dengan melakukan penutupan pengiriman PMI seperti itu sih.
- Anisa : Menarik ya, jadi pendekatannya nggak hanya bilateral tapi juga regional. Tapi kalau penutupan pengiriman diberlakukan, bukankah itu bisa berdampak pada calon PMI yang sudah siap berangkat dan butuh pekerjaan?
- Mas Awank : Betul, itu memang jadi dilema. Tapi penutupan bukan tujuan utama, lebih sebagai langkah terakhir. Sebelum sampai ke sana, kami biasanya lakukan negosiasi, nota diplomatik, bahkan pelibatan organisasi internasional seperti IOM atau ILO untuk memberi tekanan moral dan politik.
- Anisa : Wah, berarti ada banyak level pendekatan ya. Lalu, sejauh ini strategi itu efektif nggak sih? Ada negara yang akhirnya mau terbuka dan kooperatif?
- Mas Awank : Ada beberapa, walaupun nggak langsung. Misalnya di Timur Tengah, beberapa negara mulai terbuka soal kerja sama perlindungan karena kita konsisten menyuarakan isu ini di forum internasional. Kita juga tunjukkan komitmen lewat perbaikan tata kelola penempatan dari dalam negeri.

- Anisa : Berarti intinya harus terus aktif dan sabar ya, karena perubahan nggak bisa instan. Salut sih, pasti tantangannya besar tapi tetap harus berpihak pada keselamatan WNI.
- Mas Awank : Iya, benar banget. Fokus kita selalu satu yaitu keselamatan dan martabat PMI harus jadi prioritas. Dan itu artinya kerja kolaboratif lintas sektor, lintas negara, dan konsisten menyuarakan isu ini di semua level.
- Anisa : Wah keren mas.
- Hmm terus kalau dari pengalamannya Mas Awank, strategi apa yang apa ya.. yaa bisa dibilang paling efektif-lah dalam membantu menyelesaikan kasus PMI?
- Mas Awank : Strategi yang paling efektif sejauh ini adalah melalui upaya-upaya pencegahan (*preventive measures*) sih. Upaya-upaya ini yang dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti penyusunan regulasi yang baik, perbaikan tata kelola penempatan PMI, serta dengan memberikan pengetahuan hukum negara tujuan sebelum penempatan.
- Anisa : Iya ya saya setuju mas, karena biasanya kan orang-orang ini terlalu bersemangat buat berangkat kerja ke luar negeri karena tergiur dengan gaji yang ditawarkan. Tapi kebanyakan dari mereka juga tidak mempertimbangkan resiko dan mencari-cari tahu hukum yang digunakan pada negara tujuannya.
- Mas Awank : Iya, padahal sangat penting untuk kita mempelajari hukum setempat sebelum akhirnya memutuskan untuk berangkat ke negara penerima.
- Anisa : Terus mas em ini terakhir mungkin ya.
- Mas Awank : Loh udah terakhir aja.

Anisa : Heheh iya.

Mas Awank : oke lanjut.

Anisa : Dari semua pengalaman yang pernah Mas Awank alami dalam perlindungan PMI pelajaran penting apa sih yang bisa digunakan untuk memperbaiki pendekatan di masa depan? Apa hal paling krusial yang harus diperhatikan dalam upaya perlindungan PMI melalui diplomasi?

Mas Awank : Perbaikan regulasi dalam negeri itu penting ya.

Anisa : Heem iya.

Mas Awank : Terus perlu juga melakukan kerja sama dengan negara penerima melalui Nota Kesepahaman, Perjanjian Kerja Sama, atau bentuk dokumen lainnya.

Anisa : Okeei

Mas Awank : Sama ini sih paling yang terakhir tuh dengan pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi antara pemangku kepentingan terkait di pemerintah (Kemlu, Kemnaker, BP2MI, Kemenkumham)

Anisa : Aaa *I see*. Iya. Semoga kedepannya ini bisa menjadi pelajaran buat saya pribadi karena menambah wawasan, terus juga bagi para diplomat muda mungkin ya mas, dan juga para calon PMI agar tidak dengan sembrono dalam keberangkatannya ke negeri orang.

Mas Awank : Iya.

Anisa : Baik Mas Awank, tidak terasa ini sudah 1 jam kita berbincang hehe. Saya dengan segenap kerendahan hati meminta maaf apabila ada tutur kata maupun sikap yang sekiranya menyinggung.

Mas Awank : Saya juga ya. Saya malah berterima kasih karena ada yang peduli dan mau melakukan penelitian ini.

Anisa : Hehe iya mas.

Mas Awank : Nanti kalau butuh data atau ada yang mau ditanyakan lagi, bisa kabarin aja ya.

Anisa : Oh, iya siap mas. Terima kasih banyak.

Mas Awank : Sip.

Anisa : Kalau begitu saya pamit dulu. Terima kasih banyak atas bantuannya.

Mas Awank : Sama-sama

## **TRANSKRIP TAMBAHAN WAWANCARA INFORMAN 2**

Anisa : Mas Awank, bisa dijelaskan awal mula kasus Nurhasanah ini terungkap?

Mas Awank : Tentu. Kasus ini bermula dari pengaduan yang kami terima lewat WhatsApp pada Desember 2023. Saat itu, dilaporkan bahwa Nurhasanah telah bekerja selama sembilan tahun di Kairo tanpa pernah diizinkan pulang, mengalami kekerasan fisik dan verbal dari majikan, dan tidak dibayarkan hak-haknya. Laporan tersebut langsung kami input ke dalam Portal Peduli WNI.

Anisa : Siapa yang pertama kali melaporkan kasus ini ke KJRI?

Mas Awank : Informasi awal kami terima dari masyarakat dan keluarga yang khawatir dengan kondisi Nurhasanah. Tidak ada laporan langsung dari Nurhasanah pada awalnya karena dia takut terhadap majikannya.

Anisa : Apa tanggapan awal dari KBRI saat menerima laporan ini?

Mas Awank : Respons awal kami adalah melakukan klarifikasi langsung ke lapangan. Tim di KBRI Kairo mulai menjalin komunikasi dengan majikan dan Nurhasanah untuk mengecek kondisi dan mempercepat penyelesaian masalah. Upaya hukum juga mulai kami tempuh sejak saat itu.

Anisa : Komunikasi dengan majikan dilakukan secara langsung atau lewat surat?

Mas Awank : Keduanya. Awalnya kami kirimkan pemberitahuan formal, lalu setelah tidak ada respons positif, kami mulai mediasi langsung dan bahkan mendampingi proses hukum di Kejaksaan Giza Selatan.

Anisa : Apa yang dilakukan agar majikan bersedia bekerja sama?

Mas Awank : Kami menggunakan pendekatan persuasif, diplomatik, dan juga menunjukkan bahwa kami mengikuti jalur hukum. Kami tekankan bahwa ada konsekuensi hukum apabila hak pekerja tidak dipenuhi. Komunikasi kami jaga agar tidak memancing emosi, karena majikannya cukup emosional.

Anisa : Bagaimana sikap awal majikan saat diberitahu?

Mas Awank : Sangat defensif. Mereka menganggap Nurhasanah sudah dibayar dengan baik dan merasa tidak ada masalah. Tapi kami bawa bukti-bukti transfer dan kondisi Nurhasanah untuk meyakinkan bahwa ada hak-hak yang belum dipenuhi.

Anisa : Apa tantangan terbesar dalam kasus ini?

Mas Awank : Hambatan utamanya adalah sikap tidak kooperatif dari majikan dan lamanya proses negosiasi. Selain itu, karena ini kasus non-prosedural, tidak ada agen resmi yang bisa kami hubungi untuk pertanggungjawaban administratif.

Anisa : Bagaimana tanggapan otoritas lokal, khususnya Kejaksaan Giza Selatan?

Mas Awank : Kejaksaan Giza cukup kooperatif. Mereka tidak secara langsung menghukum majikan, tapi membantu memberi tekanan agar penyelesaian segera dilakukan. Tidak ada hukuman pidana karena Nurhasanah tidak melanjutkan tuntutan.

Anisa : Apakah majikan akhirnya membayar semua hak-hak Nurhasanah?

Mas Awank : Ya, pada 17 April 2024, majikan mengantar Nurhasanah ke KBRI, membayar denda imigrasi, tiket, serta menyelesaikan seluruh hak gajinya. Nurhasanah juga membawa bukti berupa uang tunai, emas, dan surat pernyataan bahwa semua haknya sudah diterima.

Anisa : Berapa lama waktu penyelesaian kasus ini?

- Mas Awank : Kurang lebih empat bulan, dari Desember 2023 hingga kepulangan pada 20 April 2024.
- Anisa : Apakah KBRI memberikan dukungan psikososial atau shelter selama proses?
- Mas Awank : Tentu. Setelah dipulangkan dari rumah majikan, Nurhasanah langsung kami tempatkan di shelter KBRI Kairo. Selama di sana, ia mendapatkan pendampingan dan kami bantu proses pemulangannya ke Lombok Tengah.
- Anisa : Apakah ada tindak lanjut terhadap agen atau perekrut di Indonesia?
- Mas Awank : Sayangnya tidak. Karena keberangkatan Nurhasanah tidak melalui jalur resmi (non-prosedural), sulit untuk melacak agen yang memberangkatkannya pada 2014.
- Anisa : Apakah Nurhasanah sempat mengajukan tuntutan hukum terhadap majikannya?
- Mas Awank : Tidak. Ia memilih untuk fokus pulang ke kampung halaman. Keputusan itu kami hormati, karena dari sisi diplomatik, prioritas kami adalah keselamatan dan pemenuhan hak pekerja.
- Anisa : Apakah pendekatan penyelesaian ini juga mempertimbangkan hubungan G2G?
- Mas Awank : Iya. Kami selalu berupaya menyelesaikan kasus dengan menjaga hubungan bilateral. Namun, hak WNI tetap jadi prioritas utama.
- Anisa : Kalau ada kasus serupa, apa strategi utama yang akan digunakan?
- Mas Awank : Kami akan terus menguatkan early warning system, menjalin kerja sama hukum dengan negara setempat, serta memperkuat pelatihan diplomatik untuk staf KBRI agar bisa cepat tanggap.

Pendekatan multilevel: hukum, diplomasi, dan kemanusiaan tetap kami utamakan.

Anisa : Emm, terus tadi Mas Awank sempat disinggung bahwa Nurhasanah sudah menerima seluruh haknya. Bisa dijelaskan secara rinci, hak apa saja yang dia terima?

Mas Awank : Tentu. Saat majikan mengantarkan Nurhasanah ke KBRI pada 17 April 2024, dilakukan proses klarifikasi dan perhitungan bersama antara pihak KBRI, Nurhasanah, dan majikan. Dari hasil itu, kami verifikasi bahwa Nurhasanah telah menerima sejumlah kompensasi yang mencakup :

1. Uang Tunai:
  - Rp 415.000 (rupiah)
  - EGP 650 (mata uang Mesir)
  - RM 1 (ringgit Malaysia)
  - SAR 1 (riyals Arab Saudi)
2. Transfer Bank ke Indonesia:
  - Total sebesar Rp 276.530.200 yang merupakan kiriman uang hasil kerja selama 9 tahun.
3. Perhiasan Emas yang nilainya sebesar EGP 59.067, setara dengan sekitar USD 1.250.
4. Barang Pribadi berupa 5 unit telepon genggam, diduga sebagai milik pribadi dan pemberian selama bekerja.
5. Biaya Kepulangan yang dibayarkan penuh beserta denda imigrasi dan tiket penerbangan dari Kairo ke Jakarta (Egypt Air MS977).

Setelah diantar ke KBRI, Nurhasanah langsung ditampung di shelter KBRI Kairo hingga jadwal pulang ke tanah air. KBRI juga mengatur jadwal penerbangan dan berkoordinasi dengan BP3MI Banten untuk mengurus pemulangan sampai ke rumah di Desa

Gemel, Kecamatan Jonggat, Lombok Tengah. Dokumen paspor dan identitasnya diperbarui, serta ada surat pernyataan resmi bahwa ia telah menerima seluruh haknya dan tidak menuntut lebih lanjut.

Anisa : Berarti semua gajinya selama sembilan tahun sudah dibayar?

Mas Awank : Tidak sepenuhnya dalam bentuk cash yang langsung diserahkan saat itu. Tapi, kami kalkulasi total pengiriman ke Indonesia dan aset yang ia bawa, serta kompensasi yang ditransfer dan diklaim. Gaji pokoknya sekitar USD 300 per bulan, dan menurut hasil mediasi, total yang ia peroleh selama 9 tahun relatif setara dengan nominal yang seharusnya. Nurhasanah sendiri juga menyatakan puas dan menandatangani surat pernyataan telah menerima semua haknya.

Anisa : Apakah ada hak yang sebenarnya belum terpenuhi tapi kemudian dianggap selesai?

Mas Awank : Itu memang hal yang sensitif. Dalam beberapa kasus, termasuk ini, pertimbangan kemanusiaan dan keinginan WNI untuk segera pulang lebih diutamakan daripada proses hukum yang panjang. Jadi, meskipun dari sisi ideal mungkin ada elemen yang kurang, seperti kompensasi atas kekerasan atau kerugian psikologis, Nurhasanah sendiri memilih untuk tidak melanjutkan tuntutan.

Anisa : Jadi secara legal, kasus ini ditutup?

Mas Awank : Betul. Kasus dinyatakan selesai karena Semua hak dasar terpenuhi, Nurhasanah menandatangani pernyataan kepuasan, Ia dipulangkan dalam keadaan selamat, Tidak ada kelanjutan hukum yang diminta.

Anisa : Adakah pelajaran atau catatan khusus dari kasus ini, Mas?

Mas Awank : Tentu. Kasus Nurhasanah adalah pengingat bahwa perlindungan WNI harus dilakukan sejak pra-penempatan. Dia berangkat non-

prosedural, tidak terdaftar resmi, dan akhirnya sulit dilacak ketika ada masalah. Kami berharap masyarakat lebih sadar hukum, dan kami juga terus tingkatkan kerja sama internasional dan pelatihan staf KBRI agar penanganan lebih responsif dan berorientasi pada keadilan.

Anisa : Mas Awank, apakah diplomat KBRI Kairo mendapat dukungan penuh dari pemerintah Mesir saat menangani kasus ini?

Mas Awank : Secara umum, ya. Kami memang tidak selalu mendapat dukungan yang bersifat eksplisit, tapi koordinasi kami dengan otoritas lokal, terutama pihak Kejaksaan Giza Selatan, cukup baik. Mereka tidak menghalangi upaya kami, bahkan memberi ruang mediasi. Tapi tentu saja ada batasan karena ini menyangkut hubungan bilateral dan sensitivitas hukum domestik mereka.

Anisa : Terkait kekerasan yang dialami Nurhasanah, bentuk kekerasannya seperti apa, ya?

Mas Awank : Nurhasanah mengalami kekerasan verbal berupa bentakan, hardikan kasar, dan ancaman. Sementara untuk kekerasan fisik, dia sempat mengalami tindakan seperti ditampar dan dipukul dengan tangan. Namun karena tidak ada visum atau bukti dokumentasi saat kejadian, sulit bagi kami untuk membawa ke ranah hukum pidana secara formal di Mesir.

Anisa : Apakah majikannya sempat mendapat hukuman hukum?

Mas Awank : Tidak, karena kasus ini tidak dilanjutkan ke pengadilan secara formal. Kami sempat mendorong proses hukum lewat Kejaksaan Giza, tapi karena Nurhasanah tidak mengajukan tuntutan dan menyatakan ingin segera pulang, maka proses berhenti di mediasi dan penyelesaian keuangan. Ini pilihan yang sah secara hukum karena korban sendiri yang memutuskan.

- Anisa : Jadi apa pertimbangan utama dalam penyelesaian kasus ini? Apakah lebih memilih pemulangan cepat?
- Mas Awank : Benar. Dalam banyak kasus perlindungan WNI, ada dilema antara proses hukum panjang atau penyelesaian cepat demi keselamatan dan stabilitas psikologis korban. Dalam kasus ini, pertimbangannya adalah korban ingin pulang secepatnya, majikan bersedia membayar hak, dan ada kekhawatiran eskalasi konflik jika dipaksakan ke ranah hukum pidana. Jadi, keselamatan, kepastian hak, dan kepulangan aman lebih kami prioritaskan.
- Anisa : Apakah penyelesaian ini juga mempertimbangkan hubungan antar negara (G2G)?
- Mas Awank : Ya, sangat. Dalam konteks hubungan bilateral, kami harus menjaga keseimbangan antara menegakkan hak WNI dan tidak menciptakan ketegangan diplomatik. Apalagi kalau pelanggaran yang terjadi tidak masuk ranah pidana berat dan diselesaikan secara damai oleh korban sendiri. Dalam posisi seperti itu, pendekatan soft diplomacy jadi pilihan utama.
- Anisa : Tadi disinggung Kejaksaan Giza Selatan sempat menangani kasus ini. Bisa diceritakan prosesnya?
- Mas Awank : Iya, kami bawa kasus ini ke Kejaksaan Giza Selatan sekitar awal Maret 2024. Kami secara resmi menyampaikan permohonan agar mereka membantu menekan majikan agar menyelesaikan kewajibannya. Majikan kemudian dipanggil oleh kejaksaan, tapi tidak dalam rangka pidana, melainkan untuk mediasi. Setelah beberapa pertemuan, akhirnya majikan setuju menyelesaikan hak-hak Nurhasanah secara penuh.

- Anisa : Emm.. terus ini mas kalau boleh sedikit di luar konteks kasus. Kenapa sih banyak kasus ABK yang pakai bendera Panama? Padahal pemiliknya bukan orang Panama. Apa ada yang istimewa?
- Mas Awank : Hm, pertanyaan menarik. Banyak kapal menggunakan bendera Panama, Liberia, atau Marshall Islands karena itu termasuk flags of convenience. Artinya, negara-negara tersebut memberi kemudahan dalam pendaftaran kapal, termasuk pajak rendah, regulasi longgar, dan pengawasan minim. Tapi ini justru jadi celah penyalahgunaan, termasuk praktik kerja paksa dan pemalsuan asal kapal.
- Anisa : Emm, I see. Kemudian saya penasaran nih apakah semua staf Kemlu itu diplomat? Karena setahu saya kan engga semuanya ya mas. Apa ada persyaratan khusus gitu untuk jadi diplomat?
- Mas Awank : Tidak semua. Eee... Ada diplomat dan ada staf lokal, staf teknis, atau tenaga pendukung. Untuk jadi diplomat, harus lulus seleksi CPNS untuk formasi diplomat, kemudian menjalani Diklat Sekdilu (Sekolah Dinas Luar Negeri) di Pusdiklat Kemlu. Proses ini cukup selektif dan berat.
- Anisa : Ah, oke oke. Terus terakhir nih mas pernah nggak, Mas, kasus yang ditangani KBRI tapi diakui pihak lain? Gimana responsnya?
- Mas Awank : Oh, sering banget! Kadang media atau pihak-pihak tertentu mengklaim keberhasilan padahal kami yang tangani dari awal. Tapi kami belajar untuk tidak reaktif. Yang penting bagi kami adalah keselamatan dan hak WNI terpenuhi. Pengakuan bisa menyusul, atau bahkan nggak perlu. Kami bekerja untuk negara, bukan untuk panggung.

## TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 2

Pak Baihaqie : Informan

Anisa : Peneliti

NI : Non-Informan

Anisa : Selamat Siang Pak

Pak Baihaqie : Siang, silakan duduk.

Anisa : Terima kasih

Pak Baihaqie : Gimana ada yang bisa Ana bantu?

Anisa : Iya pak, jadi sebelumnya saya izin sambil direkam ya pak.

Pak Baihaqie : Iya iya boleh

Anisa : Baik pak. Sebelum mulai, perkenalkan nama saya Anisa Ratna Madani, bisa dipanggil Anisa saja. Eh jadi eh tujuannya saya ambil ini karena saya ingin mengetahui bagaimana bentuk atau strategi komunikasi dari ehh diplomasi ini sendiri. Jadi dalam penyelesaian kasus-kasus perlindungan WNI ini kan pasti ada strategi-strategi yang digunakan dalam diplomasinya. Nah, itu eh lebih ke bagaimana strategi diplomasi itu dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait dalam penyelesaian kasus-kasusnya?

Pak Baihaqie : Ehhh boleh nanya ini enggak, eh *research questions* nya apa ya?

Anisa : *Research questions* nya itu, eh jadi lebih ke yang tadi itu, Pak. Jadi bagaimana strateginya?

Pak Baihaqie : Strateginya?

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Oke, gimana strateginya. Yang pertama, mungkin tahu ya kalau dalam komunikasi kan kita perlu tahu siapa audiensnya. Yang pertama audiensnya siapa, yang kedua *message* nya yang akan kita sampaikan apa. Yang ketiga, kedua duanya ini akan disesuaikan dengan tujuan akhir dari penyelesaian kasus imigrannya apa. Jadi ini tiga komponen yang kalau kami di PWNI selalu jadikan acuan. Audiensnya ini bukan hanya pekerja migrannya saja.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Ana mulai dari tujuannya dulu ya. Tujuannya tentu adalah penyelesaian masalah. Yang pertama, apakah kasusnya itu kasus hukuman mati atau kasus ehh ringan, berat, sedang. Apakah nanti melibatkan ehh kekerasan seksual atau tindak pidana. Tergantung kasusnya, tapi tujuan utamanya adalah penyelesaian kasus. Tujuan yang kedua yang tidak kalah penting adalah mencegah terjadinya kasus. Jadi sebelum ada kasus, kita coba upayakan untuk ehh dicegah kasusnya supaya tidak ada. Yang ketiga yang mungkin terakhir, itu adalah pendidikan terhadap isu migrasi yang aman. Sebenarnya ini bagian dari dua-duanya itu, tapi kita punya prinsip menyelamatkan sekaligus mengedukasi.

Anisa : Oke.

Pak Baihaqie : Jadi bukan hanya menyelamatkan saja *for the sake of protecting our Indonesian citizens*,

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : *Our nationals*, tapi pada saat yang bersamaan kita juga mau *educate* mereka tentang apa itu migrasi yang aman. Sehingga

tujuan akhir dari penyelesaian penanganan kasus itu adalah masing-masing pekerja migran Indonesia itu bisa *responsible for their own self*. Jadi, negara itu hadir tidak untuk menyelesaikan masalah satu persatu kasus-kasus, tapi kita memberdayakan masyarakat ketika mereka ada masalah, *they know what to do, they know how they do it to solve it, they know whom the key persons to talk with*. Jadi gitu, itu tujuan utama goal besar sih. Makannya kalau kita lihat dari apa namanya, strategin ehheh penanganan kasus itu, ehheh pencegahan atau penyelesaian masalah, pencegahan.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Dan juga memberikan pendidikan kepada PMI, ataupun kepada audiens tiga ini. Yang kedua, eh siapa audiensnya, kalau kita bicara komunikasi kan tiga ini, tiga *message* penting yang kita usung di dalam diplomasi perlindungan. Kalau Ana pribadi mengkategorikan, audiensnya itu pertama adalah pekerja migrannya itu sendiri. Yang kedua, kementerian lembaga yang ada di tanah air. Kenapa? Karena menyelesaikan masalah itu tentu tidak hanya bisa dilakukan oleh kementerian luar negeri, tapi juga akan melibatkan berbagai KL KL yang lain. Jadi untuk menyelesaikan satu masalah, orang meninggal saja di mana, Saudi.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Ketika akan kembali ke Indonesia, nggak bisa hanya KL saja, hanya Kemenlu. Tapi harus melibatkan KP2MI, harus melibatkan pemerintah daerah, harus secara teknis, harus melibatkan teman-teman di *airport*, di bandara. Jadi kita komunikasikan kepada mereka sebagai salah satu target audiens. Yang ketiga adalah unsur non-pemerintah, yang biasanya mereka *deal* langsung dengan keluarga pekerja migran. Nah, ini juga perlu kita edukasi, kita kita sampaikan eh apa sih target kita, bagaimana kita melakukan,

supaya mereka juga bisa memahami kalau ada proses yang lambat. Ini kasus kok lama banget ya, kok bisa sampai satu bulan, kita sampaikan kepada mereka bahwa penyelesaian kasus ini kelihatannya simpel tapi karena melibatkan pihak asing itu prosesnya lebih rumit. Kalau dalam ehh *public awareness campaign* kita ini, tiga yang menjadi target utama. Pekerja migran, yang merupakan target utamanya. Kemudian kemandirian dan lembaga, karena dalam penyelesaian kasus itu tidak hanya berdiri sendiri Kemenlu. Yang ketiga dan yang terakhir adalah LSM, Lembaga Swadaya Masyarakat yang memiliki perhatian cukup tinggi terhadap isu-isu migrasi. Termasuk isu perlindungan pekerjaan migran di Indonesia. Nah, ini apa namanya target audiensnya. Yang ketiga dan yang terakhir.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Ehhh. Bagaimana ya intinya. Kita itu punya namanya publik program ya, program namanya PAC, *Public Awareness Campaign*. Saat ini kita sedang menyusun perdomannya, pedoman pelaksanaan *Public Awareness Campaign*. Tapi karena ini belum resmi ya jadi saya belum bisa ehhh belum bisa dijadikan rujukan.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Sek bentar ya. Tapi untuk mengetahui mungkin bisa. Nur, Nur, draft PAC kita gaada?

NI : Gimana?

Pak Baihaqie : Pedoman PAC. Pedoman.

NI : Pedoman PAC?

Pak Baihaqie : Heem.

NI : Nanti aku kirim

Pak Baihaqie : Kirim itunya ya.

NI : Siap.

Pak Baihaqie : Nah dalam melakukan PAC ini mekanisme atau metodologi yang kita gunakan ya tentu adalah sosialisasi dengan melibatkan Pemda biasanya, langsung kepada orang potensial menjadi PMI. Jadi misalkan di satu kampung di Indramayu.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Mayoritas mereka adalah pekerja migran Indonesia, lulusan SMA. Di satu desa, kemudian kita koordinasi dengan kepala desanya, dengan Pemkab Indramayu, tolong dikumpulkan sekian orang yang lulus SMA, siapa saja yang mungkin nanti akan menjadi calon pekerja migran. Nah, itu sudah kita sampaikan.

Anisa : Heem

Pak Baihaqie : Nah, kalau kalian mau ke luar negeri paling tidak harus benar secara identitas. Jangan memalsukan dokumen, jangan memalsukan umur, kalau memang usianya 17 ya 17. Jangan dibuat buat karena nanti berdampak kepada hak-hak yang bersangkutan. Kalau dia berbuat kriminal, dia sebenarnya usianya 16 tahun, kemudian karena di KTP usianya 20, akan kena hukum di Indonesia. Ada kerugian di situ, kan? Kita sampaikan. Terus yang kedua, informasi mengenai cara bermigrasi yang aman. Cara bermigrasi yang aman itu, misalkan untuk bekerja, ya monggo ngomong sama ehh Disnaker, Dinas Tenaga Kerja masing-masing daerah tanyakan, apakah benar gak pekerjaannya. Kemudian, sebelum pemberangkatan koordinasi sama BP2P job order-nya udah benar tidak, hak-hak saya udah terpenuhi atau tidak jadi mekanisme-mekanisme itu yang kita sampaikan, sosialisasi secara langsung. Nah, sosialisasi ini dilakukan baik sebelum bekerja ataupun pada

saat bekerja. Pada saat bekerja itu targetnya adalah PMI yang sudah ada di sana. Yang sudah ada di sana itu, yang sudah ada di Saudi, yang sudah ada di Hong Kong, yang sudah ada di yang sedang bekerja. Kita sampaikan, materinya berbeda. Materinya adalah.

NI : Wawancara?

Pak Baihaqie : Anu, Ana mau naik kelas ini.

NI : Ngapain?

Pak Baihaqie : Huh? Interview Interview.

NI : Jangan diinterview dia.

Pak Baihaqie : Jadi, kita sampaikan kepada mereka, para PMI itu mengenai budaya yang baik negara tersebut. Ana ambil contoh misalkan di Arab Saudi, Arab Saudi itu kalau kita apa namanya, foto anak kecil itu akan dianggap sebagai pelanggaran yang serius, foto anak kecil bisa ditangkap begitu. Bisa jadi PMI kita lagi santai-santai di luar ngefoto anak kecil karena gemes kan.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Itu ketangkap, atau gendong anak kecil yang bukan anaknya. Kan kita biasanya gemes.

Anisa : Iya gemes, Pak.

Pak Baihaqie : Itu kan berbahaya. Atau dalam kasus yang serius pidananya, sebagai contoh gini kalau ibu-ibu biasanya kalau datang bulan, kemudian umumnya ketika rambutnya rontok kan disimpan tuh, disimpen ditaruh dimana? Tisu.

Anisa : Tisu.

Pak Baihaqie : Nah itu, bagi orang Saudi itu dianggap seperti sihir.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Nah, ketika dia lakukan itu, kemudian majikan melihat, maka majikan bisa saja melakukan penuntutan. Dianggap dia akan melakukan sihir. Nah, hal-hal gitu yang bersifat budaya itu kita sampaikan, kita sosialisasikan. Itu bagian dari pencegahan terhadap kasus sebelum terjadi masalah. Atau selain mengenai kebiasaan adat budaya itu mengenai hukum negara setempat, tidak boleh mefoto instalasi militer, tidak boleh memfoto polisi, tidak boleh memfoto staf eh apa namanya eh ini apa *palace* itu apa kerajaan, istana. Gaboleh memfoto istana itu ada dalam hukumnya dan sebagainya. Jadi hal-hal itu yang kita sampaikan.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : *it's very simple method*, sosialisasi dengan target audiens. Yang kedua, eh kita lakukan bimbingan teknis, bimbingan teknis, ini khususnya kepada kementerian dan lembaga. Kementerian Teknis, bimbingan, dan KL termasuk LSM. Nah, bimbingan teknis ini kita sampaikan mekanisme penanganan kasus itu seperti apa. Karena seluruh kasus yang terjadi di luar negeri itu kan bisa diselesaikan, eh bisa diselesaikan dengan bantuan di dalam negeri. Misal, sebagai contoh, ada orang-orang Indonesia ditabrak oleh orang asing meninggal dunia kan kita bisa melakukan penuntutan sebenarnya.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Bagaimana cara melakukan penuntutan?, siapa yang berhak melakukan penuntutan? Keluarga di Indonesia yang berhak melakukan penuntutan kan dia sudah meninggal kan. Keluarga di Indonesia sebagai apa? Sebagai ahli warisnya untuk. Nah, untuk menentukan bahwa ABC ini adalah ahli waris yang sah, maka harus ada keterangan dari Pengadilan Agama. Nah, membuat

Pengadilan Agama itu kan ada prosesnya. Kita, Kemenlu, nggak punya pengetahuan, tidak punya kompetensi untuk mengeluarkan surat tersebut. Harus ada keterlibatan Pemda, Pengadilan Agama, kemudian Disnaker, Dinas Sosial untuk membuat penetapan ahli waris itu. Dengan penetapan ahli waris itu kemudian diterjemahkan, dibawa ke Kemenhukam, baru dikirim ke Arab Saudi untuk memberikan...

NI : Eh maaf sebentar, untuk kegiatan pokja ABK besok sampai itu dari seperti itu yang pengen diutus, yang anggotanya selama ini

Pak Baihaqie : tanggal berapa?

NI : tanggal besok sampai 3 hari ini doang sih sebenarnya kegiatannya lusa aja.

Pak Baihaqie : oh oke oke. Tunggu sek

NI : Siap, nanti info info ya.

Pak Baihaqie : Tanggal berapa? 13 14?

NI : 14 15 16 yang full kegiatannya aja 15 aja yang full kegiatannya aja 15.

Pak Baihaqie : Siap, satu orang aja ya?

NI : Iya bleh, kalau mau dua silahkan.

Pak Baihaqie : Gimana?

NI : Laksanakan.

Pak Baihaqie : Siap, iya. Nah jadi. Sampai mana tadi?

Anisa : Sampai ini, pelibatan pihak-pihak itu.

Pak Baihaqie : Oh iya, apa tadi? penentuan ahli waris ya?

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Menentukan ahli waris. Nah, membuat dokumen itu kan tidak mudah. Nah itu kita lakukan bimbingan teknis kepada Pemda bekerjasama dengan Pengadilan Agama. Cara membuat, cara mengurus penetapan ahli waris, siapa saja yang harus dibuatkan dokumennya, karena kalau penetapan ahli warisnya diproses lama satu bulan dua bulan ini kan penuntutan di Saudi nya akan molor juga.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Nah, oleh karena itu untuk menyelesaikan ini kita perlukan pengetahuan bagi teman-teman Pemda yang akan memfasilitasi dan membantu PMI dan keluarganya. Nah itu oleh karena itu kita lakukan Bimtek termasuk Bimtek ini, untuk yang biasa mas Awang lakukan itu Bimtek Portal.

Anisa : Oh ya.

Pak Baihaqie : Untuk memasukkan kasus ke dalam portal pendukung ini kan prosesnya dokumen apa yang diperlukan, linknya bagaimana, cara mengaksesnya bagaimana, nanti kalau sudah dapat nomor, nomornya untuk men-*trace* untuk melacak sampai mana kasusnya kan harus tahu caranya, itu kita perhatikan kita bimbing teman-teman LSM kita bimbing teman-teman LSM, kita bimbing teman-teman Pemda, pemerintah yang terkait cara melaksanakan itu. Kemudian yang ketiga adalah FGD, *Forum Group Discussion*. Ini komunikasi yang kita gunakan ini biasanya untuk membahas isu-isu yang lebih serius, membahas isu-isu yang mungkin eh pada level strategis mungkin. Kalau tadi sosialisasi kan bahasanya akan kita gunakan bahasa yang santai saja ibu-ibu nanti kalau anu jangan ini ya, kita pakai contoh-contoh yang mudah. Kalau bimbingan teknis sudah mulai agak sedikit audiensnya itu kan para ASN, para

LSM yang sudah punya pengetahuan cukup dan mendasar mengenai perlindungan. Bahasanya kita naikkan, Nah, unruk FGD untuk isu-isu yang strategis, jadi isu-isu strategis misalkan tentang pembahasan mengenai *one channel system* sistem pengiriman tenaga kerja ke Saudi itu apa yang perlu diperbaiki misalkan. Karena konteksnya itu sebagai upaya untuk memberikan perlindungan kepada PMI kita yang keluar negeri. Ini FGD mengenai mengenai penyelesaian kasus jenazah itu bagaimana baiknya, bagaimana enakanya, ini kan perlu pembahasan yang lebih serius, pembahasan mengenai peraturan perundang-undangan, siapa yang berhak, siapa yang memiliki otoritas untuk membayarkan penanganan jenazah itu siapa. Itu pada level ini. Kurang lebih kayak begitu Mbak kalau untuk apa, apa tadi mengenai judulnya Mbak tadi.

Anisa : Strategi komunikasi.

Pak Baihaqie : Iya. Strateginya itu.

Anisa : Kalau penanganan kasus sendiri, bapak dimulai di tahun berapa ya?

Pak Baihaqie : Ehhh, kalau yang disini saja atau waktu di Jeddah juga?

Anisa : Boleh mulai awal karirnya aja, Pak.

Pak Baihaqie : Oh terlibat.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Berarti 2019.

Anisa : 2019?

Pak Baihaqie : Heem. Cuma yang 2019 sampai 2021 itu tidak secara langsung.

Anisa : Oh. Mungkin sebelum ke cerita pengalamannya, boleh perkenalan diri dulu ya Pak. Seperti nama lengkap, tempat tanggal lahir, pendidikan terakhir, domisili dan jabatannya saat ini di Kemlu.

Pak Baihaqie : Oh iya. Nama Ana Akhmad Baihaqie, lahir di Mataram tanggal 9 Januari 1981. Pendidikan terakhir S3, S3 di *University of Malaya* ambil *Islamic Studies*. Saat ini ya tinggalnya di Jakarta, terus jabatannya sebagai Kepala Subdirektorat Wilayah Timur Tengah. Tapi nanti insyaAllah di pertengahan tahun ini saya ke Malaysia.

Anisa : Aah baik, posting ya, pak?

Pak Baihaqie : Iya betul.

Anisa : Baik, berarti udah berapa lama bergabung di Kementerian Luar Negeri dan sejak kapan menangani kasus yang berkaitan dengan perlindungan PMI, pak?

Pak Baihaqie : Emm.. berarti hitungannya sejak 2008 bergabung ke Kementerian Luar Negeri. Menangani kasus terkait PMI sejak 2019 di KJRI Jeddah, kemudian 2022 di Direktorat PWNI, dan 2025 di KBRI Kuala Lumpur.

Anisa : Ah iya. Emmm, terus berarti saat ini tanggung jawabnya gimana pak? Emm, ruang lingkup pekerjaannya gitu?

Pak Baihaqie : Jadi ya tugasnya menyusun rumusan kebijakan mengenai perlindungan WNI di Wilayah Timur Tengah, melakukan koordinasi dengan KL dan instansi terkait di dalam dan luar negeri terkait penyelesaian kasus WNI/PMI di luar negeri, khususnya di Wilayah Timur Tengah. Terus juga membantu penyelesaian masalah WNI/PMI di Wilayah Timur Tengah, dan juga penyusunan rumusan kebijakan mengenai pelayanan WNI di Wilayah Kerja KBRI KL.

Anisa : Ah, baik, Pak. Banyak sekali tugas dan tanggung jawabnya berarti ya pak. Tidak terbatas pada perlindungan WNI nya saja?

Pak Baihaqie : Iya.

Anisa : Baik Pak, mungkin bisa langsung diceritakan saja pengalaman yang pernah dilakukan selama menjadi diplomat yang pernah menangani kasus perlindungan PMI-WNI di luar negeri.

Pak Baihaqie : Ok. Tapi karena waktu itu di KJRI Jedah dan hampir seluruh permasalahan itu ada kaitannya dengan PMI kita terlibat disitu. Misalkan Ana waktu itu di penerangan sosial budaya jadi lebih banyak melakukan sosialisasi kepada teman-teman PMI tidak menyelesaikan masalah secara langsung.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Tidak *handling case* secara langsung tapi kita berkoordinasi dengan fungsi konsuler untuk memberikan sosialisasi, materi sosialisasi. Menyampaikan kepada para pekerja migran mengenai penyelesaian kasus.

Anisa : Oh, berarti lebih ke mitigasinya gitu ya pak?

Pak Baihaqie : Heem mitigasinya. Ini penanganan kasus aja ya?

Anisa : Iya penanganan kasus.

Pak Baihaqie : Bukan pasca pasca selesai atau pasca kembali gitu kayak pemberdayaan enggak?

Anisa : Enggak, jadi mau lihat aja kayak gimana sih, ehh strategi cara penyampaianya untuk bisa membujuk atau menyelesaikan suatu permasalahannya itu.

Pak Baihaqie : Heem. Heem.

Anisa : Terus kayak respon, misalkan dalam satu kasus ini pasti melibatkan banyak pihak seperti itu ya pak? Nah itu nanti kayak respon dari pihak-pihak terkait saat kita menyampaikan permasalahan itu seperti apa gitu.

Pak Baihaqie : Oke, oke. Siap, siap.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Yang ditanya selain ini siapa lagi?

Anisa : Tadi ada Mas Zein.

Pak Baihaqie : Oke.

Anisa : Karena disini teorinya kan lebih ke apa ya lebih ke narasi yang naratif, Pak.

Pak Baihaqie : Heem

Anisa : Jadi lebih mendengarkan cerita pengalaman aja gitu.

Pak Baihaqie : Oh oke oke siap siap.

Anisa : Jadi mungkin Bapak bisa mulai bercerita dari mungkin ada kasus yang menurut Bapak unik yang memerlukan penyelesaiannya nggak seperti kasus-kasus yang lain atau seperti apa gitu.

Pak Baihaqie : Cerita ya?

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Kasus hmm dalam menyelesaikan masalah. Hmm oke, mungkin ada satu kasus di Lombok.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Namanya agak lupa, coba Ana carikan ya, harus ada namanya enggak ya?

Anisa : Boleh inisial juga gapapa, Pak. Ya kan ada yang enggak ingin di *expose* ya ininya ceritanya.

Pak Baihaqie : Heem. Namanya sih sudah ada disini.

Anisa : Oke.

Pak Baihaqie : Singkatan, inisialnya SM ya, ini yang Sri Mulyani kalau untuk nanti ditanya ya.

Anisa : Oke.

Pak Baihaqie : Sri Mulyani, Sri Mulyani. Jadi dia ini korban TPPO sebenarnya.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Seluruh warga kita yang bekerja di Libya itu masuk kategori TPPO. Karena tidak ada yang mau bekerja di negara konflik. Yang kedua, Libya itu termasuk negara yang tertutup. Yang tidak boleh sebenarnya melakukan pengiriman untuk pekerja di sektor domestik. Tapi dia, pada akhirnya bekerja di sana. Nah, kita berkoordinasi dengan Polda NTB, kemudian dengan KBRI Tripoli sendiri untuk, eh sebentar. Oke, ada Ana cerita lagi. Ehh supaya dia, supaya dia diberikan *exit permit* izin keluar dari negara yang bersangkutan ini kasus viral banget ini. Ehhhhh Gubernur NTB ikut turun kemudian anggota DPR juga waktu itu almarhum Bambang Kristianto kalau gak salah ikut ehh memberikan atensi kepada kasus ini. Karena dia sempat buat viral juga ini viral mungkin kalau cari tiktok ada ya.

Anisa : Video gitu ya, Pak?

Pak Baihaqie : Iya, video biasa mengaku disiksa dan sebagainya, mengalami kekerasan fisik, dipaksa untuk bekerja lebih dari jam.

Anisa : Kerja.

Pak Baihaqie : Jam kerja lebih dari 8 jam kemudian tangannya sakit, melepuh dan sebagainya. Intinya gitu. Kemudian ehkk kita koordinasi dengan KBRI dan bisa panggil majikan. Kemudian setelah itu majikan dipersuasilah oleh kita.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Agar Sri Mulyani ini diberikan *exit permit*-nya. Karena biasanya kalau kita datang kemudian untuk bekerja dalam kacamata negara setempat, kita itu formal, kita legal dalam kacamata negara setempat.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Menurut Libya. Tapi bagi kita itu enggak sebenarnya, karena kan tertutup negara Libya, tidak boleh kita kirim.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Ketika dia mau pulang sebelum waktunya, maka dia berarti kontrak kerjanya harusnya dua tahun, dia ternyata hanya sekitar enam bulan udah minta uang untuk diberikan *exit permit* dia harus bayar ganti rugi, ganti rugi 6000 atau 7000 dollar karena majikan kan mendatangkan yang bersangkutan menggunakan uang juga. Bayar tiket, uang visa, uang kesehatan, bikin paspor, fee diberikan ke agen. Sehingga di tuntutan supaya dia dibayar. Nah tapi kemudian hasil komunikasi intensif antara KBRI Tripoli dengan agen dan menyampaikan bahwa ini kasus sudah viral. Dan kalau nanti viral ini bisa isunya akan sampai G2G government to government-nya nantinya kayak gitu, akhirnya diberikan dia visa. Nah, bagi kita penyelesaian masalah seperti ini tidak berhenti sampai disini tapi harus sampai kepada penuntutan.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Karena TPPO itu gak hanya memulangkan saja, tapi TPPO itu harus sampai penuntutan kepada siapa yang melakukan pengirimannya. Sehingga kita ngomong sama Ibu Sri Mulyani nanti sampai Indonesia, Ibu harus melakukan penuntutan kepada siapa yang mengirim. Supaya apa? Supaya tidak ada korban berikutnya. Didatangkan lah sampai di Indonesia disambut. Disambut oleh apa namanya oleh anggota DPR, BP3MI juga menjemput, ditaruh di shelter. Pulang juga kita antar bareng-bareng. Terus kita serah terimakan kepada Gubernur NTB, kepada Kadisnaker, dan juga kepada Polda NTB. Nah di tengah jalan, dia sudah bilang siap saya akan lakukan penuntutan kepada orang yang akan ehhh yang telah meee.

Anisa : Memberangkatkan?

Pak Baihaqie : Memberangkatkan dia. Nah di tengah jalan dia berubah pikiran, nah dia berubah pikiran karena ternyata itu adalah keluarganya dia. Keluarganya dia. Nah kami sama Polda NTB melakukan komunikasi intensif, nelfon, sampaikan, ceritakan, gak usah takut. Keluarga dia, tapi keluarga jauh.

Anisa : Hmmm.

Pak Baihaqie : Dia merasa diintimidasi. Sampai kita coba libatkan LPSK, Lembaga Penjamin Saksi dan Korban. Supaya dia lakukan penuntutan, dan mau menuntut keluarganya. Tapi ya sekali lagi, namanya di daerah dan di kampung itu kan.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Ehhhh. Apa *close family* ya jadi saling kenal meskipun dia keluarga jauh, nah dia nggak mau. Mungkin disitu ehddd ada kekecewaan dari kita dari pemerintah karena eh kita sudah melakukan kayak semacam perjanjian sama dia, kita akan

selesaikan seluruh ini nya, kasusnya tapi *in return* dia harus yang melakukan penuntutan, jadi jangan sampai cabut berkas. Tapi ternyata dia cabut berkas. Itu teman-teman Polda ehh dalam upaya supaya dia tidak terpengaruh itu di BAP sebelum dia ketemu dengan keluarga. Jadi ketika di Jakarta di BAP sampai di Lombok juga di BAP supaya dia gak berubah pikiran. Karena kenapa? kalau dia ketemu keluarga dia langsung berubah pikiran kan?

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Tapi kalau dia masih belum ketemu kan yang penting wah yang penting saya mau pulang aja saya siap lakukan apa aja. Di BAP semuanya sudah lengkap sudah siap, tapi seminggu setelah pemulangan yang bersangkutan mencabut itu.

Anisa : Hmmm.

Pak Baihaqie : Nah kami dari PWNI, BP2MI, POLDA sudah melakukan kontak kepada yang bersangkutan berkali-kali mengatakan, gak usah takut kita akan siapkan LPSK dan sebagainya, karena nanti dampaknya kalau dia *let's say* aman, tapi berikutnya tidak mungkin *handle* kasusnya tidak mungkin sama.

Anisa : Hmmm.

Pak Baihaqie : Ya itu mungkin salah satu dinamika penyelesaian kasus di Indonesia. Karena banyak kasus terkait dengan PMI ini melibatkan keluarga sendiri.

Anisa : Hmmm.

Pak Baihaqie : Heem. Jadi bapaknya nyuruh anaknya, pamannya memberangkatkan ponakannya. Sehingga susah bagi kita untuk menembus batas-batas itu kekeluargaan itu. Terutama kalau terkait dengan penuntutan.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Atau permintaan pertanggungjawaban. Jadi misalkan kalau kita menyelesaikan masalah, itu kan kita mengedepankan pihak-pihak yang bertanggung jawab. Siapa yang mengirimkan? Tapi ternyata yang mengirimkan pamannya sendiri. Kalau kita desak, dia nggak mau nanti. Kita minta supaya dia bertanggung jawab. Kita laporkan ke polisi, bayarin tiket. Ternyata keluarganya dia sendiri. Itu salah satu kendala menurutku. Terkait dengan ehkk komunikasi dengan, komunikasi untuk penyelesaian masalah kendala apa ya kultural mungkin ya.

Anisa : Karena keluarga itu tadi?

Pak Baihaqie : Heem. Karena keluarga, itu banyak.

Anisa : Ini kasusnya sudah selesai, Pak?

Pak Baihaqie : Udah, ini tahun 2023. Ini kita bawa pulang dan bulan Juni kalau dia mau ndak cabut berkas, sebenarnya Juli Agustus sudah bisa naik ke pengadilan karena berkasnya sudah lengkap sebenarnya karena penyelesaian kita kan komprehensif ya. Tidak hanya menyelesaikan masalah, tapi juga penuntutan terhadap masalah.

Anisa : Oh, berarti ini tuntutan tidak dilanjutkan ya?

Pak Baihaqie : Tidak.

Anisa : Berarti endingnya itu berarti kasusnya memang sudah selesai tapi.

Pak Baihaqie : Kasusnya selesai.

Anisa : Tidak ada penuntutan

Pak Baihaqie : Tapi tidak ada penuntutan.

Anisa : Oke.

Pak Baihaqie : Secara kasusnya sendiri selesai, karena begitu dia pulang ke tanah air itu kita anggap *case closed*.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Tapi untuk tujuan pencegahan harus sebenarnya dilakukan penuntutan apalagi kasusnya sudah masuk kategori TPPO Tindak Pidana Perdagangan, gitu Mbak. Kalau Mbak nanti tinggal cari aja Sri Mulyani.

Anisa : Oh ya, siap siap.

Pak Baihaqie : Yang penting ada fotonya. Kalau eh apa komunikasi itu komunikasi kepada PMI nya atau komunikasi kepada pihak luarnya?

Anisa : Kepada PMI dan pihak keluar jadi dalam serangkaian yang penyelesaian masalahnya itu, Pak.

Pak Baihaqie : Kalau sama pihak luar mungkin memang harus ngambil sampel orang perwakilan. Kalau di sini kan kita berkomunikasi dengan.

Anisa : PMI nya?

Pak Baihaqie : Keluarga PMI atau dengan Kementerian, Lembaga.

Anisa : Oh, iya.

Pak Baihaqie : Tapi untuk dengan pihak luar berarti dari perwakilan. Strateginya gimana? Itu ceritanya akan lebih unik sebenarnya. Ehhhh, masing-masing negara kan berbeda. Sebagai contoh misalkan kalau dengan negara-negara Arab.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Dia strategi komunikasi dengan orang-orang Arab itu tidak bisa langsung.

Anisa : Mmmm.

Pak Baihaqie : Enggak bisa langsung kita minta. Eh saya selesaikan, minta tolong ini. Enggak bisa, kita harus punya budi baik dulu, investasi lama.

Anisa : Mmmm.

Pak Baihaqie : Heem. Harus kenal dulu dengan orang. Dia tidak melihat jabatan. Orang Arab tidak pernah tidak melihat jabatan. Mau dia siapa gitu, asal dia sudah kenal dia akan percaya.

Anisa : Mmmm.

Pak Baihaqie : Yang kayak gitu, ketika dia sudah kenal, maka akan dipermudah prosesnya. Ketika dipermudah prosesnya maka proses penyelesaian kasusnya akan lebih cepat.

Anisa : Mmmm

Pak Baihaqie : Dalam kasus misalkan pemulangan WNI yang ada di Tarhil deportasi. Ketika dia kenal dengan petugasnya, maka akan lebih cepat bagi WNI kita tidak diberikan *exit permit*. *Regardless* itu nanti orangnya sudah menunggu lama atau baru masuk, tapi ketika ada pengajuan dari kita secara resmi.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Kalaupun secara resmi, tapi kalau ketika orang yang datang itu tidak dia kenal, dia akan suruh turun. Nanti aja dulu. Itu kalau di negara-negara Arab.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Tapi kalau di negara-negara yang sudah *established*, misalkan di Eropa, itu akan melihat SOP-nya. Oh dia sudah menunggu, sudah lama nih SOP-nya, penyelesaiannya 5 hari, karena sudah 5 hari,

seluruh persyaratan terpenuhi, dia akan diproses sehingga komunikasinya yang digunakan oleh para diplomat itu lebih kepada *legal approach* ini sudah lama, seluruh dokumen sudah ada, dan dia sudah memenuhi seluruh persyaratan, silahkan diproses untuk pulang. Kalau di Saudi tidak bisa, sudah lama menurut hukum negara yang kalian punya yang gak masuk.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Gak bisa, harus orang yang kenal sama dia yang ngomong.

Anisa : Jadi bener-bener harus dipersuasi gitu ya?

Pak Baihaqie : Heem, persuasi. Persuasi itu bukan relasi satu dua hari dia harus melakukan investasi bertahun-tahun. Oleh karena itu rata-rata di negara Arab, petugas-petugas yang berhubungan langsung dengan petugas sana, itu orangnya tetap.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Karena dia sudah kenal.

Anisa : Sudah percaya.

Pak Baihaqie : Heem. Sudah percaya. Kalau orang pun misalkan dia diganti, dia harus dikenalkan dulu.

Anisa : Mhmm.

Pak Baihaqie : Dibawa, dikenalkan.

Anisa : Yang membawa orang yang sudah dekat tadi itu?

Pak Baihaqie : Orang yang sudah dekat.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Makannya dalam beberapa urusan orang Saudi selalu minta yang disebut dengan manduk, manduk itu perwakilan resmi, gak ada catatan resmi, cuman dia seakan-akan manduk.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Tapi kalau di negara Eropa, dia lihat jabatannya. Manduk ini kalau dalam Arab, manduk ini bukan *local staff* karena dia kan terus-menerus berada di situ. Kalau *local staff* akan pulang dan pergi. Jadi Manduk ini lebih dipercaya dibanding *local staff* yang datang.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Karena dia sudah punya hubungan yang lama dengan yang bersangkutan. Dia bisa nge-push. Dan juga dia tergantung orangnya ya, sangat *moody*. Lagi nggak mau ya nggak mau diurus, nggak mau diproses, kayak gitu. Dulu kalau saya ketika di di di Cairo.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Ehh ngantri untuk bikin visa, kita udah nunggu dari pagi, begitu siang, belum jam 11 eh 12, belum makan siang, dia tutup aja, saya mau minum teh dulu sebentar. Tutup, ditinggalin aja nanti sepanjang uler itu dia gak peduli. Cuek aja. Langsung aja ditutup, padahal belum, *working hours* masih belum berakhir kalau di negara barat kan gak mungkin itu terjadi.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Gak mungkin, dia pasti akan, oh misalnya jam 11 berarti waktunya kerja jam 12 teng, baru dia tutup kayak gitu, sehingga eh ada plus minusnya tuh kalau komunikasi dengan negara-negara timur tengah. Negara-negara timur tengah kalau sudah

kenal malam-malam kita *whatsapp* kalau dia dekat ya dia akan oke oke aja. Tetapi kalau di negara timur, negara Eropa jangan pernah berharap kita *whatsapp* ke nomor pribadi di malam hari. Pasti marah dia, karena seperti melanggar privasinya dia.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Jadi komunikasi yang dilakukan tuh teman-teman di lapangan akan berbeda.

Anisa : Berbeda.

Pak Baihaqie : Kalau di di Arab ehh asal kenal, kita telpon. Saya pernah dulu jemput Bu Puan. Bu Puan akan mendarat di Madinah. Kemudian surat itu sudah resmi kita kirim sudah resmi kita kirim sekitar 3 hari yang lalu sudah di dispo tapi surat itu belum nyampe ke bandara di Madinah. Padahal Bu Puan akan *take off* dan *on the way* perjalanan dari Madinah, dari Mekah ke Madinah untuk berangkat *take off* harus pake VIP. Kita permintaan untuk VIP, itu kan udah resmi padahal SOP-nya 3 hari sebelumnya sudah harus dikirim secara prosedur harusnya sudah selesai dong.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Tapi gak bisa kayak begitu, karena harus nelfon harus nelfon dengan kepala bandara yang ada disana.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Jadi, begitu sampai situ, harus ngontak, ngontak nanti dia akan kasih oke secara prinsip, kasih ke orangnya, dia bilang oke, udah jadi.

Anisa : Ohhh.

Pak Baihaqie : Jadi, harus ngomong kenal anu nyampaiken secara langsung dan sebagainya betulan kenal.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Jadi malam-malam kita telfon. Tapi kalau di negara-negara lain aman.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : 3 hari keluar bahkan mungkin melalui elektronik.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Oh kelihatan udah *approve* tinggal datang aja, tunjukkan ini udah *approve*, dia gak mau.

Anisa : Mmmm.

Pak Baihaqie : Meskipun sudah ada disposisinya, ini loh udah ada, nih udah kita kirim, gak mau. Harus ada kita telepon. Jadi itu dinamika di lapangan pendekatan untuk proses pendekatan ehhh kepada negara setempat.

Anisa : Lalu untuk menghadapi permasalahan di negara-negara Arab itu ada strategi  
  
khususnya gitu gak? Selain yang tadi harus kenal.

Pak Baihaqie : Pendekatan eh bahasa mungkin. Pendekatan bahasa kalau kita mengenal lebih jauh mengenai bahasa mereka, mereka akan senang.

Anisa : Mmmm.

Pak Baihaqie : Mereka lebih mudah. Daripada kita datang dengan bawa penerjemah. Atau ngomong pakai bahasa Inggris. Tapi, ini berbeda, Mbak ya.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Kalau Saudi, seperti itu. Kalau kita langsung menggunakan bahasa setempat, mereka akan *appreciate*. Tapi kalau di WA, Oh iya, siap mbak. Kalau di WA kita ngomong bahasa Arab, mereka gak mau karena kan mereka menganggap kalau bisa bahasa Inggris itu jauh lebih, lebih apa ya lebih *educated* pendekatan bahasa itu penting juga untuk di negara-negara seperti PEA ketika kita pakai bahasa Inggris mereka lebih menghormati, karena mereka menganggap kita lebih edukatif, lebih *educated* lah ya lebih *well informed*, stratanya lebih tinggi, lebih elegan. Tapi kalau di kaya Saudi, ceritanya akan lain. Ketika kita ngomong pakai bahasa Arab, dan Arabnya menggunakan bahasa Arab yang pasaran, mereka akan suka mereka akan senang.

Anisa : Poin plusnya ya Pak?

Pak Baihaqie : Ada, tapi intinya bahwa kalau untuk beberapa negara Timur Tengah bahasa *it matters*.

Anisa : Mmmm.

Pak Baihaqie : Penting bagi kita untuk mengetahui bahasa. Dan juga kita ngomong kayak gini dibanding bawa penerjemah. Kalau penerjemah kan kaku begini.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Mereka lebih suka yang gak kaku, lebih yang santai.

Anisa : Yang casual, gitu ya pak?

Pak Baihaqie : Heem. Itulah. Terus kalau orang Saudi itu.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Kalau mereka sudah percaya sama kita, mereka akan undang tuh.

Anisa : Sampai ke rumahnya?

Pak Baihaqie : Heeh, ngajak makan malam, kalau udah diajak makan malam. Udah mulai terbuka.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Enak. Karena apa ketika masuk ke rumah.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Berarti kan dia akan kenalkan dengan keluarga, dengan anaknya, dengan orang tuanya kalau mau bareng. Artinya, *we become part of his family*. Jadi lebih mudah untuk komunikasi. Tapi untuk menuju ke situ memang agak prosesnya lama, gak mudah. Supaya diundang di acara mereka.

Anisa : Terus pernah gak Pak, kayak misalnya sudah ada kedekatan seperti itu ya.

Pak Baihaqie : Heem.

Anisa : Kemudian ada satu ehheh pelaporan permasalahan PMI tapi kayak jadinya itu membuat pertikaian antara mereka gitu, terus nanti apakah akan sangat berpengaruh ke proses negosiasinya?

Pak Baihaqie : Ehheh, sejauh ini kalau pengalaman sih nggak ada ya.

Anisa : Nggak ada.

Pak Baihaqie : Nggak ada. Memang tergantung siapa yang kita ajak.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Kalau yang kita ajak dekat itu ya levelnya bawah ya, itu akan susah bagi dia untuk menyelesaikan masalah sendiri. Ehheh. Kalau kita bawa level yang lebih tinggi, dekat dengan yang agak lebih tinggi, maka kan lebih mudah bagi kita kan. Karena *decision*

*making*-nya ada sama dia sehingga kalau ada masalah dia bisa menentukan. Kalau dia tidak mampu menyelesaikan ya biasanya dia akan sampaikan kepada kita. Mohon maaf misalnya mohon maaf mas ini mentok disitu. Nah kalau udah mentok disitu ya sudah kita berarti *next* nya kita harus *engage* dia harus dilibatkan dia.

Anisa : Lalu, berarti setelah beberapa kasus yang sudah ditangan ini strategi ini berarti cukup bisa dikatakan berhasil seperti itu ya Pak? Maksudnya sudah efisien kah atau masih ada hal yang perlu diperbaiki?.

Pak Baihaqie : Ehhh, kalau sejauh ini melihat penanganan kasusnya.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Persentase penyelesaian kasus ya cukup efisien.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Karena selalu berada di atas angka 85 persen, 90 sesuai dengan IKU, indikator kinerja utamanya, penyelesaian kasus untuk Timur Tengah juga selalu tinggi. Tidak 100% di dalam satu tahun, tapi selalu diatas target. Targetnya 80% penyelesaian 90% selalu seperti itu. Artinya pola komunikasi dengan setempat, pola komunikasi dengan teman-teman di dalam negeri itu udah cukup berjalan dengan baik. Nah yang menjadi masalah mungkin kalau kita ingin tingkatkan itu adalah kualifikasi mekanismenya. Jadi membentuk institutional memory-nya. Jadi kan orang datang dan pergi, tetapi kasus akan tetap berada di situ. Kayak saya mungkin besok Februari akan mutasi ke Kuala Lumpur. Nah orang yang akan duduk di sini kan belum tentu punya pola dan mekanisme-mekanisme yang sama. Oleh karena itu, perlu dilakukan

penyeragaman ataupun pembuatan perdoman. Nah itu yang sedang kita lakukan.

Anisa : Oke.

Pak Baihaqie : Nah perdoman itu untuk memberikan memberikan apa namanya ehhh *guidance* lah ya, *guidance* mengenai cara untuk berkomunikasi mengenai penyelesaian masalah ataupun pencegahan terhadap masalah. Ehmm, satu lagi mungkin.

Anisa : Boleh.

Pak Baihaqie : Kita dulu punya mekanisme pemberian apresiasi melalui Hassan Wirayuda Perlindungan Award (HWPDA). Nah ini juga mekanisme komunikasi yang *to certain extent* membantu penyelesaian masalah. Jadi misalkan, ada satu kepolisian di *somewhere* di di Saudi. Yang dia ketika ada masalah yang dihadapi oleh WNI, dia cepat. Nah, kasusnya banyak selesai cepat disitu. Nah, pada tahun berjalan, kita kasih dia kayak Hassan Wirayuda Perlindungan Award (HWPDA), kayak penghargaan.

Anisa : Itu bentuknya apa Pak?

Pak Baihaqie : Kita undang dia ke sini,.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Tiket kita bayarin.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Akomodasi kita bayarin, ketemu dengan Menlu.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Diserahkan ini, sertifikat.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Sertifikat penghargaan terima kasih. Itu kan bagi mereka sangat berguna, karena mendapatkan penghargaan dari menteri luar negeri negara lain. Itu bisa akan berfungsi bagi mereka untuk kenaikan pangkat mereka.

Anisa : Mhmmm.

Pak Baihaqie : Di kepolisiannya itu bisa mempercepat karir mereka, entah itu dengan bentuk apa, tapi akan setidaknya akan memberikan eh sisi positif bagi perjalanan karir yang bersangkutan.

Anisa : Mhmm.

Pak Baihaqie : Nah, kita yang kita kasih itu, semangatnya dia kan semakin tinggi.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Ini pola komunikasi yang secara tidak langsung komunikasi apresiatif.

Anisa : Heem

Pak Baihaqie : Terhadap mereka. Dan itu kita lakukan secara eh berkala setiap tahun.

Anisa : Dimulai kapan Pak itu?

Pak Baihaqie : HWPB itu 2015 kayaknya. Mas Awang atau kita masuk ke yang pioneernya dulu.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Iya, 2015. Juga eh pola kita untuk mendorong supaya kasus itu cepat selesai. Jadi kita identifikasi.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Pihak-pihak yang merupakan *key person* dalam proses penyelesaian masalah.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Dia berkontribusi, kita kasih. Jadi semacam insentif kepada mereka. Dan juga nanti tentu ini akan menjadi apa namanya informasi yang beredar di kalangan mereka. Eh lu kalau ente bantu Indonesia, keluarga kita nanti pasti akan potensi terdapatkan HWPB dapat sertifikat diundang langsung ke Indonesia, ditandatangani oleh Menlu mereka. Ini bagus untuk karir mereka, kira-kira kayak gitu.

Anisa : Jadi, itu bisa disebut sebagai salah satu strategi juga ya, Pak ya?

Pak Baihaqie : Strategi yang kita gunakan untuk penyelesaian masalah. Apalagi yang lain ya? Sudah sampe chapter mana ini?

Anisa : Ini sudah menuju bab 3.

Pak Baihaqie : It's oke. Bab 1 pendahuluan, 2 teori ya?

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : 3 analisa?

Anisa : Hasil wawancaranya.

Pak Baihaqie : Oke. Formulasi pertanyaan yang penting.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : *It is not the right answer but the right question* itu yang penting bagi mbak untuk nyusul tesis, disertasi. Pertanyaan yang bagus itu akan menghasilkan karya yang bagus. Jadi pertama Ana nanya apa pertanyaan ini? *What are the questions?* Kalau pertanyaannya

bagus, nanti hasilnya oke. Tapi, tesis yang bagus adalah tesis yang selesai. Jadi gitu.

Anisa : Betul.

Pak Baihaqie : Jadi tidak usah terlalu jauh-jauh, tesis yang bagus adalah tesis yang selesai.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Heeh. Jadi harus cepat selesai nanti.

Anisa : Amin. Sedang diusahakan ini Pak.

Pak Baihaqie : Bab 3 Bab 4.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Apa lagi ini, Mbak?

Anisa : Hmmm sepertinya sudah semua Pak. Karena kan saya disini mau melihatnya bagaimana strateginya ya dari awal kasus, kemudian proses penyelesaiannya sampai ke kasus benar-benar selesai.

Pak Baihaqie : Heem.

Anisa : Terus juga mungkin kayak tadi sudah diceritakan juga kendalanya apa aja.

Pak Baihaqie : Heem. Heem.

Anisa : Terakhir mungkin ya, Pak.

Pak Baihaqie : Monggo.

Anisa : Mungkin bisa diberikan *moral value* kali ya, dari kasus-kasus yang sudah ditangani dan bagaimana cara penyelesaiannya itu, apakah ada perbaikan atau yang perlu diperbaiki lagi untuk di masa yang akan datang mungkin?

Pak Baihaqie : Dari strategi komunikasi?

Anisa : Betul.

Pak Baihaqie : Oke. Mhmm. Ehhh. Yang pertama tantangan mungkin ya.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Sekaligus perbaikan, kalau audiensnya WNI atau PMI.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Teman-teman Kemlu ini kan rata-rata lama di pusat. *Deal* dengan isu-isu yang terkait dengan ehh apa *high political issue*.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Mengenai perubahan iklim, mengenai *millennium development goals*, bahasanya tinggi. Nah, sementara dalam penyelesaian kasus, kita *deal* dengan warga.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Itu kita harus mengubah cara ngomong kita.

Anisa : Oh.

Pak Baihaqie : Enggak perlu tersusun atau tertata rapi. Yang penting dipahami. Bahkan kalau bisa menggunakan bahasa daerah pun, *that would be better*, lebih bagus. Di orang Lombok, kita ngomong bahasa Lombok, itu lebih bagus. Atau kalau enggak, ngomong bahasa Indonesia, tapi nggak usah yang serius-serius kita ngomongnya yang santai, nanya kabarnya dan sebagainya. Kalau sudah oke, baru bisa masuk kepada strategi ini mungkin yang perlu di *adjust* di kalangan para teman-teman diplomat. Ketika mereka turun ke daerah, kan udah kebiasaan di luar negeri, itu harus diturunkan loh.

Anisa : Mmmm.

Pak Baihaqie : Ngomongnya harus berubah. *Even* cara berpakaian aja.

Anisa : Iyah.

Pak Baihaqie : Kalau teman-teman itu, kami sarankan ngapain pake batik. Pake anu aja lengan pendek. Santai aja. Toh kita mau ketemu sama warga, ketemu sama keluarga, kita mau ngomong-ngomong santai, kita mau *family engagement*, itu kita mau sampaikan *progress* kasus dan juga bukan paparan. Itu yang yang salah satu hal yang perlu ditingkatkan untuk yang di dalam negeri. Untuk yang di luar negeri, ini eh tantangan utama adalah rutinitas. Rutinitas.

Anisa : Rutinitas?

Pak Baihaqie : Rutinitas itu akan membuat kita, kalau kita mau *engage* orang.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Itu kan semacam investasi sebenarnya. Nah itu butuh waktu dan biasanya kalau butuh waktu harus melepaskan rutinitas. Jadi kita punya tumpukan pekerjaan sementara Ana harus ketemu dengan kepala kantor imigrasi makan malam. Ini kan susah bagi kita untuk keluar dari rutinitas dan melakukan pertemuan dengan Ana. Bukan bagian dari pekerjaan tapi akan membantu pekerjaan. Kira-kira itu yang diplomat perlu perlu pertimbangkan untuk berikutnya supaya lebih baik.

Anisa : Siap, Pak. Oke. Sudah hampir satu jam.

Pak Baihaqie : Oh, ndak terasa ya.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Siap siap.

Anisa : Sebelumnya terima kasih banyak ya Pak untuk bantuannya.

Pak Baihaqie : Iya. Sama-sama, Mbak.

Anisa : Ini saya juga mengucapkan mohon maaf apabila dalam penyampaian ada kurang-kurang.

Pak Baihaqie : Aman-aman.

Anisa : Masih proses belajar.

Pak Baihaqie : Gapapa. Tapi itu aja. Inget ya, selesai.

Anisa : Iya siap, Pak.

Pak Baihaqie : Itu yang paling penting. Dulu waktu ana ambil S3.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Ngubah topik itu 6 kali karena dulu pingin menyelesaikan yang apa mau menyelesaikan isu global, lama kelamaan turun turun turun turun, standarnya berbeda. Jadi proses S1.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Itu asal kita tahu, mungkin kalau sekarang baca skripsi S1 pasti ketawa.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Iya to?

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Karena *copy-paste* tadi.

Anisa : Heem Heem.

Pak Baihaqie : *That's oke* karena itu adalah standarnya. Begitu kita masuk Master kita tahu tapi lebih lebih terbatas, cukup spesifik. Cukup

enggak usah lebih dari situ. Begitu masuk S3 yang diperbaiki adalah kerangka berfikirnya.

Anisa : Mhmmm.

Pak Baihaqie : Kerangka berpikirnya udah benar mau isunya besar, mau isunya kecil nggak jadi masalah. Profesor itu tidak akan maksudnya pembimbing ya.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Dia tidak akan pernah menanyakan bentuknya apa, tapi *when you put the question what are the rationalities you have behind the question* apa, itu kan *framework*-nya jadi itu yang penting ada tahapan dan secukupnya aja. Karena nanti kita akan berkembang. Nah, ketika nanti selesai disini.

Anisa : Heem.

Pak Baihaqie : Satu bulan setelah mbak selesai pasti akan tertawa dengan hasilnya.

Anisa : Iya.

Pak Baihaqie : Itu gak jadi masalah. Gitu kalau saran aku. Selalu beberapa teman nanya S3 gimana, jawabnya gitu aja gak usah terlalu tinggi, yang penting selesaikan dan ikutin tahapannya kalau master cukup segini ya segini, doktor segini ya segini, nanti doktor ada post dok, ada macem-macem lah, ada profesor dan sebagainya akan berbeda lagi standarnya.

Anisa : Siap siap. Dah. Kalau begitu, terima kasih banyak atas waktu dan kesempatannya ya Pak. Mohon maaf jika ada slaah-salah kata dan perbuatan.

Pak Baihaqie : Iya. Terima kasih juga, semangatt.

### TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 3

Kak Zein : Informan

Anisa : Peneliti

Kak Zein : Baik di sini saya buka dulu assalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh. Selamat pagi mbak Anisa.

Anisa : Waalaikumsalam warrahmatulahi wabarakatuh. Pagi Kak.

Kak Zein : Untuk memberikan gambaran umum saya akan jelaskan sedikit dahulu. Divisi kami memang lebih fokusnya ke kasus-kasus di Asia Tenggara. Sebetulnya setiap sudut kawasan tu ada tipikal kasunya masing-masing ya. Jadi di Asi Tenggara tuh kasusnya model apa, terus nilainya tu apa. Itu tipikal, bisa dibilang tipikal. Aa... kalau di Asia Tenggara sih banyaknya memang kasus-kasus PMI-PMI bermasalah terutama di Malaysia itu banyak pekerja-pekerja kita yang secara illegal masuk ke Malaysia untuk bekerja.

Anisa : Baik

Kak Zein : Terus selain itu yang lagi nge-trend juga ee belakangan ini kasus judi online bahkan scam di Kamboja, Laos, Myanmar, Thailand, dan mulai merambah ke Vietnam karena kita friend, jadi itu juga banyak PWNI kita yang berangkat ee kesana untuk bekerja sebagai ??? dan lain-lain. Itu sih. Itu mungkin pengantar pembuka diskusi atau masalah kali ini gitu. Eee... feel free aja kalau mau Tanya-tanya tentang pertanyaan-pertanyaan apa atau yang lebih spesifik pertanyaan lain. Gitu.

Anisa : Oke siap. Ini sebelumnya saya izin record ya Kak.

Kak Zein : Haa, heem boleh.

Anisa : Oke, jadi hmm karena... em, sebelumnya perkenalkan dulu nama saya Anisa Ratna Madani bisa dipanggil Anisa, mahasiswa S2 Ilmu Komunikasi di Undip. Nah di sini tu saya ingin menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan ee judul rencana thesis saya yaitu “strategi komunikasi diplomasi persuasive diplomat Indonesia dalam penanganan PMI.

Kak Zein : Oke.

Anisa : Iya seperti itu. Jadi di sini akan melihat bagaimana lebih ke strategi komunikasi yang digunakan itu bagaimana sampai akhirnya dalam suatu kasus itu dapat terselesaikan gitu, Kak.

Kak Zein : Oke.

Anisa : Emm, sebelumnya mungkin bisa perkenalan diri dulu Kak.

Kak Zein : Perkenalkan saya Zein Arya Maulana ee... diplomat ahli pertama di kementerian Luar Negeri. Kebetulan kami ditugaskan di Direktorat Pelindungan WNI sejak tahun 2022, ee lebih tepatnya kami bertugas di subdit, sub-direktorat kawasan Asia Tenggara yang memang tugasnya menangani kasus-kasus ee, PMI kita yang ada di Asia Tenggara terutama kasus-kasus WNI PMI bermasalah baik illegal maupun legal e maupun kasus-kasus judi online atau scam yang ada di negara-negara scam LPIT Kamboja , Myanmar, Laos, dan Vietnam. Selain itu banyak juga kasus-kasus melalui lintas batas yang ada di Aceh, di Sumatera Utara. Ee, kita juga punya kasus-kasus seperti itu.

Anisa : Mmm, oke baik. Kemudian e untuk pertama kali menangani kasus itu bisa diceritakan kasus apa Kak, mungkin?

Kak Zein : Emm, kalau pertama kali menangani kasus tu e sebetulnya sebelum di kawasan Asia Tenggara saya juga sempet di kawasan lain ya. Jadi pertama kali masuk di sini malah bukan di Asia Tenggara tapi di kawasan lain. Dan ituu saya inget banget ada kasus e beberapa orang yang waktu itu di Turki.

Anisa : Heem.

Kak Zein : Ada beberapa WNI kita yang memang sedang bermasalah dengan hukum dan sedang dipenjara dan itu kami yang menangani pertama kali sejak masuuk ke sini pertama kali. Tapi kalau di Asia Tenggara kayaknya kasus PMI-PMI bermasalah di Malaysia sih kalau nggak salah. Ee kebetulan saya pegang desk Malaysia sih di sini jadi seluruh kasus terutama di Malaysia di bagian Semenanjung. Dari kasus-kasus WNI PMI kita yang ada di Semenanjung itu saya yang menangani.

Anisa : Beararti fokusnya lebih ke situ ya Kak?

Kak Zein : Iya lebih ke situ.

Anisa : Oke baik. Emm, oke kalau gitu bisa langsung aja di sini karena teori em metode yang saya gunakan adalah naratif yaitu lebih ke mendengarkan pengalaman Kakak gitu ya jadi nanti bisa diceritakan 2 kasus aja mungkin ya? 2 kasus e mulai dari awal konfliknya mungkin, terus pihak apa saja yang terlibat, yang bekerja sama, kemudia respon-responnya seperti apa hingga akhirnya permasalahan tersebut bisa terselesaikan atau masih sedang dalam proses, seperti itu kak.

Kak Zein : Oke, oke.

Anisa : Iya.

Kak Zein : Ee, disclaimer aja Kak karena kan kasus yang kami tangani banyak ya.

Anisa : Iya.

Kak Zein : Jadi mungkin saya engga akan inget satu-satu lebih tepatnya. E tapi mungkin beberapa ada yang saya inget karena yang memorable bagi saya ya mungkin entah itu yang dalam penanganannya sangat-sangat susah, sangat-sangat ribet missal atau penuh dengan tekanan itu juga ada sih.

Mungkin kalau dibilang 2 kasus, yang pertama, kami waktu itu tahun 2023 akhir kalau engga salah ya itu kami datang, e kami dapat info dari perwakilan kita yang ada di Johor Bahru bahwa ada WNI PMI yang ditangkap. Sebenarnya ditangkapnya udah lama tapi posisinya sedang dipenjara dan akan menjalani siding. Sidang pengadilan vonis penetapan. Kasusnya waktu itu jadi dia ini ceritanya PMI non procedural atau illegal dan somehow dia menjalin hubungan dengan warga negara Malaysia kalau nggak salah ya. Padahal sebenarnya seluruh itu tidak diperkenankan WNI PMI kita untuk menjalin hubungan maupun berkeluarga selama di Malaysia. Itu kalau PMI kita yang procedural ya, itu tidak diperkenankan. Bahkan membawa keluarga satupun tidak diperkenankan dari Indonesia ya. apalagi menjalin keluarga atau mencoba berkeluarga di luar negeri itu juga tidak diperkenankan. Em tapi illegal, jadi tim dari hubungan dan hamil, kebetulan hamil, terus melahirkan. Mungkin karena masih muda ya waktu itu statusnya mungkin sekitar 19 atau 20 tahun gitu ketika ditangkap, (eh sorry) ketika melahirkan lalu ditangkap. Nah e, jadi ketika setelah melahirkan, mungkin semacam baby blues gitu ya kalau orang bilang gitu ya.

Baby blues, ibu baru, anak pertama, dan masih muda, jauh dari rumah, keluarga. Jadi somehow pihak aparat setempat itu menemukan bahwa bayi dari WNI PMI ini itu meninggal. Dan ditengarai meninggalnya waktu itu karena kelalaian ibunya.

Anisa : Ehem,

Kak Zein : Detail kasusnya tuh ditemukan gumpalan rambut atau ikat-ikat rambut gitu ya. Ikat rambut ibu itu di bayinya. Nah jadi ditengarai mungkin lalai bahkan bisa jadi sengaja dan waktu itu ancaman hukumannya hukuman mati.

Anisa : Okee,

Kak Zein : Jadi KJRI Johor Bahru infokan bahwa itu udah ditangkap udah sekian lama gitu ya. Terus tahun 2023 itu pengadilan setempat atau legal setempat menjadwalkan sesi pengadilan atau sesi lanjutan dari pengadilan-pengadilan sebelumnya yang berusaha untuk mendengarkan kesaksian dari pihak-pihak terkait. Nah e kalau di perwakilan kita di Malaysia itu kita punya a retainer lawyer ya di beberapa perwakilan, yaitu pengacara atau firma hukum yang memang khusus direkrut bekerja sama dengan perwakilan untuk menangani kasus-kasus e terutama pidana ya banyaknya. Bagi yang sedang dialami oleh WNI PMI kita di lur negeri terutama di Malaysia dalam kasus ini.

Nah waktu itu kita siapkan pembelaan kita tadi bahwa tadi, bahwa ini melihat situasinya sebagai ibu baru, baby blues, jauh. Dari kita mencoba mengarahkan itu ke situ. Jadi, e dalam?? Pengadilan dengan didukung bukti-bukti dari pihak rumah sakit, dokter psikologis, maupun pihak keluarga yang berusaha menjelaskan bahwa memang tidak ada riwayat kejahatan dari ibu ini atau dari PMI ini dan lain-lain. Jadi waktu itu, pihak KJRI sudah menyiapkan dan firma hukumnya sudah menyiapkan pembelaan

dan calon-calon saksi yang dicoba untuk bisa jadi untuk datang ke Malaysia.

Dari sisi dokter psikologis, dari dokter rumah sakit itu sudah diamankan, sudah berhasil dijajaki tinggal kita berusaha mendatangkan pihak keluarga dari Indonesia untuk mencoba memberikan tadi bahwa tersangka memang tidak ada riwayat kejahatan, anak yang baik dan lain-lain seperti itu. E, jadi waktu itu kami datang ke Trenggalek. Jadi asalnya Trenggalek Jawa Timur. Untuk datang ke keluarga mencoba menjelaskan posisi kasusnya seperti apa dan lain-lain. Dan waktu itu kami mencoba meyakinkan pihak keluarga terutama ibunya untuk datang ke Malaysia untuk memberikan kesaksian atau keterangan. Dan itu memang tidak mudah ya awalnya untuk menyakinkan ibu itu datang ke (ibu PMI) datang ke Malaysia karena ya bisa dibilang memang ini kan orang pedesaan itu ya yang mungkin tidak pernah dalam seumur hidupnya keluar dari desa terutama ke luar negeri untuk terbang dan lain-lain jadi itu mungkin agak ada kesulitannya di situ.

Memang sebelumnya dari sebelum Covid atau ke covid itu. E, jadi PMI ini sudah ditangkap sebelum covid, sudah lama tapi memang proses hukumnya kan sedang berjalan jadi memang agak lama prosesnya. Jadi, ibu ini sebenarnya sudah mencoba waktu covid itu sudah mau berangkat. Difasilitasi oleh kita untuk datang ke Malaysia untuk hanya sekedar menjenguk waktu itu. Tapi karena covid jadi batal. Jadi dia udah siap passport semuanya, tapi ketika berangkat tu ketika kami jajaki lagi tahun 2023 itu beliau ragu sebenarnya kalau tidak ada yang mendampingi. Jadi, nggak mau istilahnya kalau hanya sendirian gitu. Walaupun kami bilang bahwa “kami juga ada nih bu, kami akan mendampingi 1 orang. Mendampingi ibu”, tetep tuh dia nggak mau. Kalau gitu kita coba

untuk pendekatan lagi mungkin e kita akhirnya pimpinan beri arahan untuk coba kita jajaki pihak keluarga lainnya.

Anisa : Emm, selain ibu?

Kak Zein : Iya, selain ibu yang masih dekat dengan PMI yang ada di sana ya. Karena waktu itu bapaknya ada tapi sakit atau gima agitu ya. Jadi bapaknya udah jelas gamau, hanya ibunya yang waktu itu bersedia. Last resource kita coba cari pejabat setempat, mungkin kepala desa atau RT, RW atau apalah gitu ya tapi preferensi kami pertama adalah keluarga lain yang tidak keluarga utama itu. Akhirnya kita sampaikan ke ibunya, ibunya sempat bilang bahwa “oh ada 1, semacam bibi gitu ya” atau kalau orang jawa bilang bude gitu ya, dari PMI itu adiknya atau kakaknya bapaknya. Jadi masih 1 keluarga besar kita coba jajaki. Itu juga ragu-ragu awalnya si bibi ini, apalagi si bibi ini belum punya passport. Jadi tambah lagi kita tantangan administrasinya. Itu sempat kita coba untuk yakinkan lagi bahwa kita coba datang masih sempet ragu-ragu tapi akhirnya kami berhasil yakinkan 2 orag itu, ibu dan bibinya untuk datang ke Malaysia dengan pendampingan kami.

Nah setelah berhasil kami yakinkan untuk datang ke Malaysia, sebelum jadwal sidang kita briefing dulu mereka untuk berikan keterangan seperti apa dan lain-lain, dan alhamdulillahnya apa yang disampaikan oleh ibu, terutama ibu ya yang memberikan keterangan langsung di depan pengadilan itu sesuai dengan apa yang telah kami briefingkan dan apa yang kami harapkan. Jadii, alhamdulillahnya itu sih, dan waktu itu memang saya ngga teganya adalah ibunya ketika kita datangkan pertama kali kami bawa dari Trenggalek, kebetulan saya sendiri yang jemput ke Trenggalek untuk dibawa ke Malaysia tapi yang ke Malaysia ada temen yang mendampingi, ada rekan yang mendampingi. Waktu menuju

dari Trenggalek ke Surabaya, dari Surabaya ke Jakarta, jadi dalam perjalanan tu ibunya sempat tanya “apakah anak saya ini udah bisa pulang?” dan ya sebenarnya kan kami ngga punya jawaban untk itu. Itu kan kami sedang berikhtiar untuk setidaknya membebaskan anaknya dari ancaman hukuman mati. Kalaupun bebas, toh pasti akan dipenjara. Berapa lamanya kami juga nggak tau. Jadi makanya kami jelaskan bahwa “ya ini kita sedang berupaya oleh sebab itu kita coba berikan yang terbaik, dilakukan ikhtiar, hasilnya nanti kita serahkan” kami berikan penjelasan seperti itu dan alhamdulillahnya ibunya mengerti.

Jadi ketika setelahh memberikan keterangan, kesaksian, kemudian tadi sudah sesuai dengan yang kami harapkan dan ternyata pihak Mahkamah Hakim mengabulkan permohonan kita ya. Jadi menganggap ini bukan kesengajaan tapi dianggap kelalaian ibu baru melalui pemeriksaan lain-lain, kondisi psikologis lah, tidak stabil lah dan lain-lain. Jadi Alhamdulillah akhirnya waktu itu tidak jadi dihukum mati, jadinya hanya dipenjara itu hanya 9 tahun. 9 tahun sekian gitu ya. Nah kalau di Malaysia itu ada aturan bahwa setidaknya seseorang itu menjalani hukuman itu 2/3 dari total masa hukuman itu sudh bisa bebas. Dan mengingat WNI PMI ini sudah ditangkap dari sebelum covid, jadi setidaknya sudah 5 tahunan ya sampi kemarin pengadilan tu. Jadi hampir 2/3 nya itu sudah terpenuhi memang, dipotong remisi, ya potongan-potongan seperti itu.

Anisa : Itu bisa diakumulasikan gitu ya?

Kak Zein : Betul, betul. Nah kan memang e saya bukan anak hukum tapi setau saya ketika ada penangkapan sebelum masa pengadilan, sudah dihitung masa tahanannya gitu ya. Jadi waktu itu sudah 2/3, jadi sisanya itu hanya sekitar setahunan gitu lah ya. Setahunan

kurang lebih. Dan e setelah vonisnya keluar, pihak KJRI menghitung, pihak perwakilan menghitung, terus menanyakan informasi dari pihak setempat dan dapat informasi bahwa WNI PMI ini tuh bisa bebas pertengahan 2024, tahun lalu. Jadi alhamdulillahnya betul memang bisa bebas pertengahan tahun 2024 dan langsung diantar pulang ke Trenggalek untuk bertemu keluarganya.

Anisa : Tapi begitu kasusnya selesai terus bebas, langsung diantar pulang gitu ya, Kak?

Kak Zein : Betul, betul.

Anisa : Okeei

Kak Zein : Itu sih, ya kesulitannya adalah meyakinkan orang tua tadi itu ya untuk berangkat dan lagi kita bisa bilang bahwa sebenarnya banyak pihak yang jugaberkepentingan di dalam situ yamungkin tadi pihak-pihak pejabat daerah juga ingin mendapatkan exposure dan lain-lain itu seperti itu juga tantangannya sih. Sebenarnya kita nggak maslaah juga tap yang kita prioritaskan adalah pihak keluarga gitu.

Anisa : Berarti ada kayak bisa berpeluang kayak ditunggangin gitu juga nggak sih kak kalau kasus-kasus kayak gini?

Kak Zein : Bisa-bisa juga. Terutama waktu emm. Ini curhatan aja ya. Jadi banyak yang bilang tu kami tu seringnya jadi tukang cuci piring aja atau at least menyediakan panggung gitu lah ya untuk orang lain untuk tampil di atas panggung. Dalam konteks ini mungkin beberapa kali waktu itu kita memang sengaja nggak kirim orang untuk mendampingi WNI ini pulang karena telah didampingi oleh rekan-rekan dari perwakilan, dari Malaysia. Jadi kami menganggap “oh yaudah kalau memang sudah ada yang

mendampingi dari Malaysia sampai ke Trenggalek, kami rasa kami tidak perludouble kirimkan orang untuk karena kan itu wishfull dari segi resources man power gitu ya” jadi udah kita pertimbangannyaitu dan banayk pemberitaan yang memang menurut kamidari satu sisi yang tidak melihat peran kemlu dari awal gitu sih.

Anisa : Mm okei, apa lagi ya ka?

Kak Zein : Kalo konteks persuasifnya memang kami tidak secara langsung, contoh mempersuasif melakukan tindakan persuasif ke PMI nya, tapi kalau dari konteks kasus ini memang ke keluarga sih.

Anisa : Untuk meyakinkan keluarga tadi itu hlo kak, sampai akhirnya si ibunya mau ikut berangkat itu caranya gimana kak?

Kak Zein : Ee memang tadi akhirnya kita coba untuk jajaki keluarganya tadi itu kan? Begitu keluarganya dapetpun tadi seperti yang kami sampaikan bahwa bibinya belum ada paspor dan lain-lain. Itu juga tindakan. Saya inget juga waktu itu kan bukan satu-satunya kasus yang kami tangani ya, jadi di sisi lain waktu itu saya inget banget, saya ada kegiatan di Cimahi jadi di jalanpun saya masih harus telfon ibunya untuk meyakinkan “ngga papa bu, jadi aman kok ini nanti ngga perlu khawatir, ada bibinya nanti yang ikut nanti paspornya ita ya kita coba usahakan nanti oordinasi dengan pemerintah daerah untuk meminta bantuan, persuratan dan lain-lain. Nanti dari kami akan ada yang mendampingi juga satu orang, nanti di sana temen-temen perwakilan juga baik-baik orangnya, nanti kasih briefing, kasih bahan gitu ya kan, kasih ya persiapan gitulah ya jadi di depan pengadilan. Jadi ibu ngga perlu khawatir, kami sudah siapkan semuanya, dan alhamdulillah sih ibunya mau.

Anisa : Berarti lebih diberikan kata-kata penenang gitu ya kak?

Kak Zein : Iya betul, penenang dan lebih ke penjelasan aja sih nanti di sana tuh ekspektasi kita ke ibunya tuh ngapain, kita minta ibunya ngapain? Kita jelaskan bahwa ya nanti di sana kita minta, kita tuh pengennya ibu kasih omongan ya, kasih keterangan di depan mahkamah gitu kan, pengadilan bahwa memang PMI ini tuh anak saya tuh anak baik, ngga ka da riwayat kejahatan, dari SMA berkelakuan baik, tidak pernah macem-macem, gitu-gitu sih, jadi ibunya “oh oke jadi kalo gitu saya bisa” dan nanti ada yang mendampingi. Mungkin kalo saya lihat sih waktu itu ketakutan ibunya tuh bukan justru bukan karena kasusnya atau karena harus berbicara di depan pengadilan, tapi faktor-faktor non teknis sih misal tadi ya naik pesawat atau bingung nanti di bandara, gitu-gitu sih. Ya tadi karena dari desa gitu ya mungkin, itu salah satu kesulitannya jadi kami jelaskan bahwa “dari Trenggalek ke Surabaya sama saya bu, dari Surabaya ke Jakarta masih sama saya, nanti dari Jakarta ke Malaysia nanti ada temen saya yang nemenin, nanti saya kenalin juga ibu. Kita kasih hotel dan lain-lain, penginapan. Jadi ibu ngga perlu khawatir semua tinggal ikut kita aja” istilahnya gitu.

Anisa : Tapi disposisi itu tu si ibunya sebenarnya sudah tau hukuman anaknya?

Kak Zein : Sudah

Anisa : Oh oke, cuman ya emang gelisahanya disitunya ya kak?

Kak Zein : Betul, betul

Anisa : Okai aman sih kak. Berarti dari awal kasus sampai selesai itu erapa lama kak?

Kak Zein : Kalau engga salah setauku emh seingetku ya. Ditangkap itu sebelum covid em mungkin 2018/2019 lah ya. dan memang e apa

ya penjadwalan sidang kasus itu lama sekali. Jadi dari 1 sidang ke sidang berikutnya tuh lama sekali dan kita kan tidak dalam posisi untuk mencoba menekan pemerintah-pemerintah setempat untuk segera menjadwalkan sidang atau apa kan? Mungkin kita bisa tanyakan, kita bisa push lebih ee tipis-tipis gitu ya tapi ngga frontal untuk “kapan?!” Atau bahkan memaksa untuk segera gitu, karena kan kita tidak menginterfensi hukum setempat gitu. Dan baru setelah itu memang dijadwalkan, baru dijadwalkan setelah sekian lama e pengadilannya di 2023 akhir, kalo ngga salah Agustus atau September gitu seingetku. Jadi mungkin kalo ditotal dari awal e penangkapan hingga selesainya kasus tahun 2024 mungkin ya sekitar 5-6 tahun kurang lebih, gitu sih. Dan sesuai juga dengan masa hukuman PMI yang ada di 9 tahun sudah menjalani  $\frac{2}{3}$ . 5 atau 6 tahun jadi sudah bisa bebas.

Anisa : Okeii.

Kak Zein : Jadi waktu itu saya masih inget, kan saya masih simpan kontak ibunya ya, jadi waktu anaknya datang, pulang, kan kami nggak ndampingin. Tapi saya lihat status ibunya tuh udah kayak semacam hajatan gitu di rumah.

Anisa : Syukuran gitu ya?

Kak Zain : Iya, jadi di rumah tuh rame, banyak orang. Jadi dia nyediain snack-snack gitu-gituu.

Anisa : Iya grateful juga karena kan pada akhirnya sudah bebaas.

Kak Zein : Iya, paling saya cuman bisa bilang ‘selamat berkumpul’ gitu-gitu. Disitu kami himbau juga untuk apa namanya, ibunya bahwa tadi ya, ini kan kasus ini bermula dari berangkatnya/keberangkatan anaknya di usia masih muda kalo ngga salah lulus SMA ia berangkat.

Anisa : 17/18 tahun ya kak.

Kak Zein : Iya, 17/18 tuh dia berangkat, terus tadi menjalin hubungan terus hamil gitu kan. Jadi, ya kami sampaikan bahwa setidaknya jadi pelajaran kita bersama untuk lebih berhati-hati dan mungkin kami sarankan untuk mungkin bisa bekerja di desa atau mungkin di Indonesia saja. Kalaupun memang masih ingin ke luar negeri ya kami himbau melalui jalur-jalur yang resmi. Jadi kami bisa bantu kalau ada apa-apa, gitu sih.

Anisa : Berarti dalam posisi yang punya anak itu tidak diikahin ya kak?

Kak Zein : Iya

Anisa : Aa, oke.

Kak Zein : Dan seingetku engga ada hukuman apapun juga ke ayahnya, ayahnya anak itu. Jadi itu memang dianggap murni kelalaian untuk ibunya ini.

Anisa : Oh iya iya, terus kalau menurut Kakak strategi yang digunakan ini tu udah sesuai belum sama yang diharapkan?

Kak Zein : Sebenarnya menurut kami sih memang sebenarnya kan kami tu dalam melakukan upaya-upaya perlindungan ya dalam negeri, kami tu mengacu pada perlemlu 5 2018 salah satu pasal rujukannya adalah “kami dalam melakukan upaya-upaya perlindungan WNI di luar negeri itu mengutamakan keterpihak yang bertanggung jawab.” Nah kasus ini sebenarnya kan yang paling bertanggung jawab agennya ya sebenarnya yang memeberangkatkan kan?

Anisa : Betul,

Kak Zein : Ee yang memberangkatkan PMI ini dari sejak dini, usia dini. Kalo nggak salah juga, kalo nggak salah ya umurnya juga dipalsukan atau apa di paspor gitu. Jadi udah bisa berangkat, kalau engga salah

ya. Jadi, nah tapi kan kesulitannya adalah untuk melacak agennya. Bisa jadi agennya ini adalah agen perseorangan malah bukan agen-agen resmi kayak mungkin tetangga atau keluarga jauh kayak gitu-gitu. Nah itu kesulitannya disitu. Tapi ketika once kasus ini udah masuk ke ranah hukum, ke ranah pengadilan kami mau tidak mau memang harus memberikan bantuan hukum, pendampingan hukum. Dan memang itu di salah satu tugas kami ya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap WNI-WNI kita yang sedang bermasalah di luar negeri. Karena di pasla yang sama di permenlu itu ada salah satu ayat juga yang rbungi bahwa “kami tidak mengambil alih tanggung jawab pidana tau perdata” jadi jika ada seseorang WNI kita yang bermasalah di luar negeri, maka yang bersangkutan harus mempertanggung jawabkan perbuatannya di depan, di pemerintah setempat, di otoritas setempat, di hukum setempat, jadi kami tidak langsung mengambil alih bahwa “ini warga kami jadi tidak boleh diadili, tidak boleh apa”, tidak kami tidak dalam posisi itu. Tapi memang yang kami bisa lakukan adalah memberikan pendampingan hukum dan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku sih. Jadi gitu, dan memang yang kami lihat apa yang kami lakukan dalam kasus ini itu sudah yang kami upayakan yang terbaik. Menurut kami sudah yang terbaik, kami sudah mencoba menjajaki dengan firma hukumnya, strategi apa yang bisa kita lakukan, pendekatan apa yang bisa kita lakukan, dan kita bisa arahkan tadi bahwa ini adalah kasus kelalaian bukan kesengajaan, baby blues, kondisi mental ibu hamil pun tidak stabil, jauh dari rumah, dan kita siapkan narasi pembelaannya, kita siapkan strategi kesaksiannya. Jadi, dan ini menunjukkan juga kerjasama yang baik antara kemlu di pusat maupun teman-teman di perwakilan, terutama di KJRI Johor Bahru. Strategi komunikasi yang bagus, komunikasi yang intensif, seperti itu sih jadi menurut kami ini sudah yang terbaik yang bisa kami

lakukan dan aku mendengar juga itu tercermin dari hasil pengadilannya gitu.

Anisa : Kemudian, kalau dilihat dari em apa ya, kayak strategi komunikasinya yang tadi udah digunakan untuk apa ya istilahnya untuk merayu ibunya agar mau kemudian juga meyakinkan pihak-pihak terkait gitu ya kak, itu menurut kakak strategi komunikasi ini tuh penting ngga sih kak?

Kak Zein : Tentu penting ya. Karena kita kan dealing dengan orang-orang yang mungkin tidak punya level atau kapasitas yang mungkin kita biasa temukan gitu kan, dan karakteristiknya juga berbeda. Kita biasa tinggal di kota, berurusan, bersinggungan, berkomunikasi dengan orang-orang yang ada di kota. Jadi sehingga kita harus berurusan dengan orang-orang di wilayah lain mungkin dalam konteks ini pedesaan tentu kita harus punya strategi pendekatan yang lebih baik. Dan kebetulan saya juga kan orang Jawa, orang Surabaya. Sama-sama Jawa Timur ni, jadi saya bisa gunakan strategi komunikasi itu. Walaupun memang sebenarnya Bahasa Jawa Surabaya dan Bahasa Jawa Trenggalek tu agak beda ya. Bahasa Jawa Surabaya kan lebih kasar gitu ya, sementara Trenggalek itu mungkin karena udah daerah selatan dan lebih dekat ke Jogja Solo mungkin lebih halus gitu, tapi ya saya sedikit banyak coba untuk berkomunikasi dengan Bahasa Jawa. Karena memang ibunya ini tidak terlalu suka atau fasih berkomunikasi dengan Bahasa Indonesia. Jadi disisi lain kami gunakan Bahasa Jawa yang mungkin memang, saya bisa Bahasa Jawa haluspun juga terbatas gitu ya karena memang tidak sering digunakan sehari-hari.

Jadi kadang masih, kadang saya ngomong Bahasa Jawa alus ke ibunya, ibunya juga kadang ketawa karena masih aneh gitu logatnya, bahasanya, atau mungkin bahkan katanya mungkin

kadang nggak gini harusnya gitu kan. Jadi itu adalah strategi ami gunakan juga untuk mencoba meyakinkan tadi ya bahwa kami ini mencoba yang terbaik ppada kasus ini.

Anisa : Okei, ya sudah itu kasus yang pertama, Terima kasih. Kemudian bisa dilanjut untuk kasus yang keduanya mungkin.

Kak Zein : Em, paling kasus kedua yang saya inget tuh apa yang saya tangani sendirian, yang saya tangani sendiri mungkin waktu itu kasus masih sama di Malaysia, masih di Semenanjung juga tapi ini kasus yang masuk di wilayah Pineng, wilayah perwakilan RI kita yang ada di Pineng. Tadi ada di Johor Bahru ini ada di Pineng.

Ini itu kasus ABK. Jadi ceritanya adalah, kronologisnya adalah kami waktu itu mendapatkan pengaduan dari pihak keluarga bahwa ada 1 kapal ee saya lupa nama kapalnya apa kemarin. Ada 1 kapal itu dia bersandar di Pineng, di Pelabuhan Pineng di Malaysia. Nah kapal ini itu berbendera Panama tapi yang punya adalah orang Singapura kalau ngga salah, Singapura atau China gitu ya. Tapi hanya kebetulan bersandarr di Pineng. Nah, jadi otomatis jadi kasus temen-temen di perwakilan RI di Pineng, di KJRI Pineng. Nah kami dapat info bahwa setidaknya ada sekitar 10 ABK dan itu cowok semua, bapak-bapak, ada juga yang masih muda dan lain-lain. Nah, waktu itu mereka sampaikan bahwa kapal kami ini sudah bersandar di Pineng untuk jangka waktu yang cukup lama, mungkin sekitar sebulan atau 2 bulan bahkan lebih ya, pokoknya hitungan bulan.

Nah sementara itu mereka karena bersandar itu tdak dibayar, oleh pemilik kapalnya. Karena kan tidak melalut kan. Nah sekiranya mereka itu bersandar di Pineng di pelabuhan itu karena kapal inni tuh sempet rusak. Sempet rusak jadi mau nggak mau harus bersandar di pelabuhan terdekat untuk mendapatkan perawatan gitu

ya perbaikan. Nah setelah dilakukan perawatan oleh pihak pelabuhan Pineng, ditagihkannya biaya perawatan atau perbaikan itu ke pemilik kapal. Tapi pemilik kapal ini belum bisa melunasi biasa tagihan tersebut. Jadi akhirnya stalemate nih, e pihak pelabuhan tidak mau melepas kapalnya sebelum dibayar sementara pihak pemilik kapal masih belum punya kemampuan untuk bayar biaya tagihan tadi. Jadi masih sama-sama kuat gitu, nah yang jadi korban adalah temen-temen ABK kita yang ada di atas kapal. Waktu itu yang bersangkutan memang, kalo nggak salah tuh infonya gaji 2 bulan atau 3 bulan pertama tuh memang masih dibayarkan tapi setelah itu nggak ada gaji yang dibayarkan lagi semenjak terutama semenjak kapalnya nggak beroperasi gitu ya.

Dan itu tadi yang saya temukan hampir 2-3 bulan orang-orang di atas kapal tu nggak menerima gaji, jadi kami waktu itu tuh inget banget pihak keluarganya itu datang(karenakan 10 orang WNI PMI kita), mereka ini berkumpul, mereka ini berserikat gitu hlo ya.

Anisa : Heem

Kak Zein : Dateng ke kantor.. ke sini keluarganya, itu ibu-ibu mbak, jadi saya inget betul waktu itu menemui atau menjumpai 10 orang ibu-ibu yang concern terhadap nasib suami, pasangan, anaknya yang ada di atas kapal. Dan saya waktu itu hanya ee sedang ada satu orang rekan staff gitu ya. Jadi waktu itu ya disitu kesulitannya sih, ya kita tahu sendiri karakteristik ibu-ibu seperti apa, apalagi waktu itu sedang berkasus mempunyai masalah, jadi luar biasa besar tekanannya.

Waktu itu saya temui di luar (menunjuk sebuah ruangan) yang agak besar itu, di sana dan ya saling mencoba untuk menanyakan gitu ya “kenapa ini bisa terjadi?”, “salah suami kami, salah pasangan kami, salah anak kami itu apa?”, “kok bisa seperti ini?” Dan memang

dalam penanganan kasus itu kan, tadi ya, kami selalu menghormati aturan hukum setempat. Jadi tidak bisa serta merta. Jadi harapannya adalah orang-orang di atas kapal ini bisa kita jemput untuk kita pulangkan. Sementara hukum dan aturannya nggak bisa seperti itu dong, engga bisa kita main jemput, main pulangkan tentu harus ada status keimigrasi yang seperti apa, apakah sudah selesai kasus administrasi di atas kapal, antara pemilik kapal dengan ABK dan pemilik pelabuhan Pineng dan lain-lain, jadi tu kita bisa menjelaskan bahwa ini kasusnya masih bergulir, kita masih upayakan, tapi ya tadi butuh proses ibu-ibu, kita nggak bisa cepat, kita nggak bisa semau kita apalagi ini bukan di negara kita, gitu ya kami berikan penjelasan seperti itu sih. Tapi memang dealing dengan ibu-ibu tidak mudah apalagi 10 orang yang marah-marah. Jadi sempet beberapa kali datang ke sini mungkin 2 atau 3 kali gitu ya, dan itu memang ibu-ibu itu kalau datang itu selalu janji satu sama lain jadi ngga pernah sendiri-sendiri. Kalaupun sendiri tu mungkin hanya yang dianggap perwakilannya. Tapi most likely mereka akan datang seluu berbondong-bondong dan selalu menanyakan jadwal ketersediaan saya di sini, jadi mintanya harus sama saya gitu karena dari awal sayang yang nangani.

Nah dalam kasus ini kami berkomunikasi terus dengan KJRI Pineng dan waktu itu juga ada kaitannya dengan KBRI Kuala Lumpur. Nah waktu itu dengan atase perhubungan dari kemenhub yang menangani kasus-kasus ABK gitu ya. Jadi kami sampaikan bahwa seperti ini kasusnya dan memang mereka sedang tangani kasusnya “oiya kami udah info kok, kami sedang tangani tapi memang butuh proses dan lain-lain.

Jadi waktu itu penyelesaiannya adalah teman-teman di Malaysia KBRI Kuala Lumpur dan KJRI Pineng Itu mencoba berkomunikasi dengan KBRI Panama, karena kan kapal ini berbendera Panama

jadi seluruh administrasinya diurus di Panama. Nah jadi waktu itu penyelesaiannya adalah pihak perusahaan atau pemilik kapal yang ada di Panama itu mencoba untuk menggantikan ABK-ABK yang ada di atas kapal dengan ABK baru. Tapi memang masih belum berlayar ya, tapi hanya digantikan agar kapal itu tidak kosong. Nah proses penggantian ini juga ga mudah karena harus mencari ABK baru, urus administrasi, dan lain-lain gitu, jadi itu yang kami sampaikan bahwa “ini udah ketemu solusinya cuma memang ngga bisa cepat karena harus (tadi yang kami sampaikan)”. Tapi kami wanti-wanti juga temen-temen di perwakilan bahwa jangan sampai orang-orang yang menggantikan itu orang-orang WNI juga karena sama aja nanti orang lain yang akan protes, tapi waktu itu mereka bilang “oh nggak kok ini pihak perusahaan kapal udah dapet warga Bangladesh kalau ngga salah atau Nepal gitu pokoknya Asia Selatan untuk menggantikan orang-orang di atas kapal (WNI) kita.

Nah itu kami sampaikan juga ke ibu-ibu bahwa ini kita nunggu surat ini kok dari pemilik kapal di Panama. “Iya tapi kapan? Blablabla” ya kami sampaikan bahwa ya akmi sudah berkoordinasi, komunikasi dengan KBRI Panama untuk coba terus tekan pemilik kapal untuk segera mengurus surat-surat ini dan lain-lain, administrasi dan lain-lain. Ya alhamdulillahnya adalah yang memang tadi ya kasus ini sebenarnya miresible? Tapi pressure dari ibu-ibu itulah yang menurut saya memorable bagi saya karena never once in my entire career here yang masih 2 tahun itu dapet. Pressure dari orang yang sebegitu banyak dan langsung di depan saya gitu hlo. Jadi itu yang menariknya di situ, jadi memang mungkin 2-3 bulan setelah itu para ABK yang di atas kapal bebas, pulang. Dan jadi memang matter of time aja sebenarnya, jadi yaa ngga sabar aja sih menurut kami. Jadi ya tapi itu banyak pihak keluarga yang tidak sabar. Tapi memang kami paham bahwa ya

namanya keluarga namanya sanak saudara mungkin khawatir, tapi kami berusaha menjelaskan secara maksimal bahwa kasusnya seperti ini gitu dan akhirnya. Ya mungkin kalau dalam konteks ini, tindakan persuasif, strategi komunikasi ya saya bilang bahwa “ya saya juga punya ibu, ibu saya pasti khawatir kalo saya ada apa-apa. Saya paham di posisi ibu, tapi memang ini kasusnya sedang bergulir dan kami sedang tangani dan ini tidak mudah karena melibatkan banyak sekali pihak-pihak di Malaysia, di Panama dan lain-lain. Dan jangan khawatir hlo ibu-ibu, temen-temen kita di Pineng di perwakilan RI di Pineng itu sering mengunjungi kapal tersebut mengirimkan logistik. Karena kan infonya mereka kekurangan logistik, bahan makan habis dan lain-lain. Looking, datang ngasih bahan logistik, kasih ya semacam uang saku dan lain-lain jadi tenang aja bahwa itu sedang kami tangani dan sedang kami upayakan penyelesaiannya.”

Paling terakhir saya juga ajak mereka foto bersama sebagai bukti bahwa mereka sudah sempat datang kesini, terus mereka mengadu, kita sedang tangani, dan saya sampaikan juga bahwa ngga papa kalau memang ibu-ibu mau ke sini lagi kami sangat terbuka untuk menerima, akhirnya, meskipun bukan SOP kita ya buat kasi nomor pribadi ke pihak keluarga yang sedang bermasalah taupun PMInya tapi waktu itu untuk kasus ini saya berikan nomer saya pribadi karena itu sebagai gesture untuk menunjukkan bahwa saya yang menangani kasus ini, ibu-ibu bisa berkomunikasi dengan saya. Kalaupun ibu-ibu kesulitan untuk datang ke kantor ngga papa telfon saya, atau chat aja saya nanti saya coba untuk berikan jawaban.

Anisa : Kalau untuk tantangannya sendiri kak selain menghadapi ibu-ibu tadi itu dan mencari pengganti ABK itu ada lagi ngga kak?

Kak Zein : Mmh, palingan mencari pertanggungjawaban agennya sih. Sebenarnya ibu-ibu ini tahu posisi agennya, tau siapa yang memberangkatkan. Kami bilang bahwa sesuai permenlu bahwa kami harus mengutamakan pihak yang bertanggung jawab dan dalam hal ini ada agen pengirim orang-orang ABK ini kalau memang mereka tidak dibayar kan, mekanisme pembayarannya adalah tidak melalui langsung dari pemilik kapal, pasti pemilik kapal memberikan ke agen, baru agennya memberikan ke orang-orang ini. Nah di sisi lain memang jadi waktu itu saya sempat lihat jadi antar agen dengan pihak keluarga ataupun ABK sebenarnya komunikasinya itu baik sebenarnya ya. Tapi memang ada satu pernyataan dari agennya yang menyatakan bahwa gaji untuk beberapa bulan pertama itu memang sudah dibayar, tapi gaji untuk bulan berikutnya dan 2 bulan berikutnya memang itu sedang ditunda atau seperti apa gitulah. Itu hasil komunikasi saya dengan agennya, dan pihak keluarga dan ABK kalo ngga salah waktu itu menyetujui karena memang tidak ada opsi lain. Dan itu susahnyanya disitu bahwa kita disisi lain mencoba memaksa. Jadi sebenarnya kan mereka ini adalah kalo kami lihat secara garis besar concern terbesar mereka adalah karena mereka nggak terima gaji. Sementara suami, pasangan, anaknya yang terjebak di atas kapal. Gabisa kasih apa-apa untuk dapur ibu-ibu ini di rumah. Itu sih, itu masalah terbesarnya.

Mungkin kalau pihak agen rutin bayar gajinya mungkin nggak akan seperti ini, akan marah-marah gitu, tapi ini pihak agen sempet ada masalah juga mungkin karena tadi kapalnya tidak beroperasi, dan ada kerusakan dan lain-lain, itu sih kesulitannya mencoba untuk mencari tahu jawaban agennya sementara agennya di sisi lain memang tidak mengaku siap untuk itu. Jadi ya paling kami komunikasikan dengan menhub bahwa memang harus diberikan

catatan karena sebenarnya harus ada mitigasi risiko dari orang-orang itu, jadi siapapun itu agen kapal, agen umroh, kemarin juga ada kasus umroh orang meninggal saat transit. Somehow, seharusnya kan udah dimitigasi ya pemulangannya seperti apa, biaya siapa, tapi minta bantuan ship in dari kami dan kami sampaikan bahwa sesuai aturan dengan rujukan kami bukan kami yang bertanggung jawab, dan itu ada agen umrohnya harusnya udah dipersiapkan dong dimitigasi risikonya. “Iya pak tapi asuransi tidak menanggung seluruh biaya yang dibutuhkan untuk memmulangkan jenazah tersebut.” Jadi misalnya biaya totalnya 100 juta, asuransi itu hanya cover sekitar 50 atau separo gitu. Ya seharusnya dimitigasi dong risikonya kalo memang seperti itu ya cari asuransi yang lebih proper dan dipersiapkan segala sesuatunya. Saya yakin juga dari yang sebelumnya atau yang batch ini pun pihak travel bisa sebenarnya menurut kami untuk memmulangkan atau membiayai full, tapi kami lihat mereka ini hanya coba-coba berhadiah aja ya. Barangkali tembus kan lumayan separuhnya dibayarin negara, separuhnya mereka jadi mereka nggak keluar duit banyak. Tapi kan itu nggak boleh seperti itu. Mereka sampaikan bahwa kami nggak pernah mengambil atau membebani jamaah dengan biaya mahal, itu justru salah. Kalau emang, apalagi ibadah ya, ya jangan sampai murah atau low cost tapi di sisi lain mengabaikan keselamatan, tanggung jawab dan lain-lain, itu yang kami berikan penjelasan juga. Jadi kadang-kadang kami kesulitan di sini adalah dealing dengan keluarga yang tadi yang mungkin sedang kalut juga (bermasalah), pusing, di sini juga mencoba mencari pertanggung jawaban pihak-pihak yang harusnya bertanggung jawab seperti tadi agen-agen itu juga susah ya setengah mati, padahal sebenarnya dibanyak kasus-kasus kami yang mendapatkan untung paling banyak adalah agen-agen ini, entah agen perseorangan tapi banyak juga kasus-kasus yang agen

perseorangan mengirim orang ke luar negeri minta duit dan lain-lain, setelah itu udah, ada masalah nggak pernah mau bertanggung jawab. Nah itu sebenarnya upaya kami sebagai salah satu kementerian yang tidak punya tangan di daerah, ya karena tidak ada cabang di daerah jadi paling kami selalu berkomunikasi dengan pemerintah daerah bahwa coba ditelusuri agennya, bisa dilaporkan ke pihak kepolisian dan lain-lain, jadi seperti memberikan efek jera kepada agen-agen nakal gitu ya.

Anisa : Kembali ke ABK tadi itu Kak, terus agennya dapet sanksi atau apa gitu engga?

Kak Zein : Eem waktu itu sih kami bersurat ya kek kemenhub terkait dengan kasus ini, tapi kan bukan wewenang kami untuk memberikan sanksi kepada agen dan lain-lain, paling yang kami upayakan adalah berkoordinasi dengan kemenhub yang memiliki wewenang untuk mencabut izin agen dan lain-lain setelah itu di luar tanggung jawab kami, jadi sudah bersurat waktu itu, kami sudah sampaikan kronologis kasusnya tapi kami memang tidak secara eksplisit gitu ya menanyakan kepada kemenhub apakah ada sanksi atau tidak tapi dari sisi kami itu yang kami upayakan sih.

Anisa : Karena sudah bukan diranahnya lagi ya kak?

Kak Zein : Ya, betul. Termasuk dengan agen umroh itu kalau memang dia masih tetep persisten dalam minta uang kami akan beri surat ke kemenag, menyampaikan kasus itu dan mencoba memberikan catatan bahwa agen umroh A gitu mungkin ditinjau kembali isinya dan lain-lain, tapi untungnya engga. Jadi tadi, kalau saya cuman coba-coba berhadiah aja, tembak-tembak berhadiah aja, untuk itu kami tetap tekun dengan aturan rujukan kami.

Anisa : Terus ini Kak, kalau misalnya ada kayak pelaporan-pelaporan yang masuk gitu kan itu pasti banyak banget ya kak pelaporannya,

itu biasanya langkah pertama yang dilakukan kakak-kakak yang bekerja di sini tuh perlu ngga sih untuk melakukan crosscheck kebenaran dari pelaporan itu?

Kak Zein : Jelas ya, karena kan kadang orang tu melapor ke kita tuh tanpa dokumen-dokumen yang jelas, bahwa disampaikan oiya kami ada masalah keluarga kami di sini, di negara A sedang menghadapi masalah. Begitu kita tanyai identitasnya hanya punya KTP misal, passportnya ngga ada. Terus semacam informasi basic seperti di mana alamat terakhirnya itu kadang ada yang tidak disampaikan, kadang ada yang bilang kami hilang kontak dengan keluarga kami di sini gitu-gitu. “Di mana posisi terakhir saya juga nggak tahu” nah itu juga kesulitan ya bagi kami, jadi kami sebelum menangani kasuspun mencoba untuk memeriksa kembali kelengkapan dokumen, kelengkapan informasi sehingga memudahkan kami dalam melakukan penanganan kasus gitu, dan tentu dalam konteks ini setiap pengaduan yang masuk tentu akan kami teruskan ke teman-teman perwakilan kita di luar negeri misalnya. Nah itu jadi crosschecknya di situ. Selain crosscheck pertama, kami crosscheck juga ke temen-temen perwakilan bahwa udah ada info belum tentang kasus ini? Kalau belum tolong ditangani. Kadang juga ada oh sudah, pihak setempat memberikan informasi ataupun pihak keluarga juga menghubungi pihak perwakilan di luar negeri itu juga bisa gitu ya. Tapi kesulitannya di situ ya bahwa banyak yang tidak memberikan informasi secara utuh dan lengkap sehingga mempengaruhi dalam penanganan kasus. Dan dalam konteks tadi misal hilang kontak itu kami temui juga beberapa kasus di mana sebenarnya para WNI itu mencoba untuk semacam kabur gitu ya dari pihak keluarga, entah mungkin ada masalah atau tidak harmonis di rumah jadi semacam sengaja menghilangkan diri dari pihak keluarga, itu juga beberapa kali kami temui kasusnya. Tapi

tadi semacam yang kami butuhkan informasi basic aja bahwa alamat terakhir dia di mana karena kan nggak mudah juga ya untuk kami dapat laporan hilang kontak WNI kita atas nama A di mana? Engga tahu, di Malaysia pokoknya. Nah kita harus mencari 1 orang WNI di negara asing, gimana kita harus mencarinya? Kalau secara logika itu semacam mencari jarum dalam tumpukan jerami gitu. Nyari 1 orang WNI di Indonesia itu aja susahnya setengah mati ini apalagi di luar negeri gitu kan. Makanya kami selalu coba di mana keberadaan terakhirnya, lokasi terakhirnya gitu sih jadi itu adalah upaya kami untuk crosscheck pengecekan ulang silang gitu.

Anisa : Terus kalau dari kasus-kasus yang sudah ditangani, pasti kan banyak banget ya kasusnya itu ada ngga sih kayak kesamaan strategi yang digunakan atau mungkin ada yang membutuhkan strategi khusus gitu?

Kak Zein : Ee, rata-rata sih memang kalau kesamaan strategi itu karena kan kami seringkali dealing dengan keluarga ya kesulitan kami paling besar di sini karena kan penanganan kasusnya itu sedang ditangani oleh temen-temen perwakilan kita di luar negeri. Paling dealing dengan keluarga itulah salah satu tugas yang menurut kami paling susah di sini, untuk memberikan penjelasan, tantangannya gimana, hambatannya. Jadi paling kalau bilang kesamaan strategi e kami sih selalu mencoba untuk menggunakan pendekatan yang humanis itu ya kepada pihak keluarga, memberikan pengertian, penjelasan yang baik, mencoba untuk mendekati, bahkan ngambil hatinya kalau bisa.

Nah saya juga inget 1 kasus lagi, dia di Kamboja ada seorang bapak yang mengadukan 2 orang anaknya bekerja sebagai ee di perusahaan judi online atau online scammer. Tapi kayaknya judi online deh di Kamboja dua-duanya. Jadi yang pertama berangkat

tuh adiknya, terus yang kedua kakaknya menyusul atau kebalikannya kakak dan adik ini berangkat. Dan itu dia datang terus ke sini(kemlu) menanyakan perkembangan, walaupun memang dia baik ya tidak pernah marah dia sabar orangnya. Yaudah kami coba yakinkan, jadi sebenarnya duduk permasalahannya adalah adiknya atau kakaknya yang pertama kali di sana itu dianggap mencuri uang perusahaan atau berhutang gitu dengan perusahaan dan teman-teman, dan nggak sanggup bayar. Jadi akhirnya saudara kandung lainnya itu dipancing untuk datang ke Kamboja ditawarkan untuk bekerja ternyata disekap juga sebagai semacam jaminan untuk segera bayar utangnya. Nah ini kan sebenarnya permasalahannya an antara pihak perusahaan dengan WNI tersebut ya, jadi kita sebenarnya nggak dalam posisi untuk menekan perusahaan atau membebaskan itu, paling yang kami lakukan cuman mediasi antara pihak perusahaan dengan WNI ini. Apakah bisa WNI ini dipekerjakan lagi untuk membayar utangnya atau seperti apa. Dan pihak perusahaan waktu itu juga sangat ketel, teguh dengan pendiriannya setengah mati bahwa tidak mau kami hanya ingin uang sesuai dengan yang dibayarkan sesuai dengan yang terhutang dan lain-lain, di sisi lain pihak keluarga di sini kami jelaskan juga bahwa sebuah pengawasan tuh seperti ini dan ini. “E iya pak, tapi kami mau jual rumah ini sebenarnya untuk bayar utang anak-anak saya ini. Tapi ya jual rumah nggak mudah ya dalam waktu cepat.” Apalagi kondisi waktu itu tu pasca-covid 2022/2023, jadi ya mungkin nggak banyak orang yang sudah siap gitu ya. Jadi kesulitannya disitu, jadi kami sampaikan bahwa setiap kali mereka datang kami temui, saya selalu jawab mau menemui ketika ada saya paling saya sempet bilang juga “pak beberapa kasus yang kami tangani itu kami mencoba bekerja sama dengan lembaga amal, badan zakat, jadi kalau bapak berusaha untuk menemukan sejumlah uang untuk membayar dan rumah itu masih

susah untuk dijual coba aja pak diijakin, datang ke baznas atau ke lembaga amal lainnya untuk mencoba apakah bisa semacam utang atau bahkan ya atau bahkan minta atau seperti apa kami juga nggak tahu prosedurnya. Tapi biasanya kan dalam konteks kemanusiaan mereka bisa bantu ya. Karena mungkin tidak ada audit keuangan yang lebih legit daripada kami. Kalau kami kan ada aneh aja kan udah langsung dimasukin tuh sama OBBK ama ijen, ijen kemlu gitu, jadi kami sampaikan saran seperti ini jadi kami berikan penjelasan kasus yang seperti apa yang bisa ditangani, tapi kami juga tawarkan opsinya. Bisa nih pak dicoba diijaki, jadi instead of jual rumah coba bapak datang ke lembaga amal tadi untuk jajaki pinjaman dan lain-lain.

Jadi sebenarnya itu kesamaannya adalah kami memberikan penjelasan dan mencoba untuk memberikan solusi juga kalau bisa memang ditempuh oleh pihak keluarga. Kayak tadi yang kasus ABK kami sampaikan kepada ibu-ibu gruduk kantor agennya sama seperti ibu menggruduk kantor kami gitu ya untuk minta pertanggungjawaban penggajiannya dan lain-lain, jadi kami juga coba bikin solusi-solusi yang bisa ditempuh jadi harapannya adalah semakin banyak pintu yang kita tempuh, semakin besar peluangnya untuk selesai gitu sih.

Kalau strategi-strategi khusus memang mungkin itu kan semacam kasus-kasus biasa yang kami tangani. Mungkin kalo strategi-strategi khusus tuh kasus-kasus yang memang high profile atau kasus-kasus yang mendapat banyak spotlight dari media, dari pejabat ada juga kan itu mungkin kasus-kasus yang butuh strategi khusus karena penanganannya nggak bisa sama dengan kasus-kasus yang tadi saya ceritakan itu, karena ini berbeda level gitu ya udah banyak sekali mendapatkan perhatian dari media, publik atau

pejabat itu juga ada strategi khusus juga dari kita untuk menangani kasus tersebut gitu.

Anisa : Oke baik. Maaf kak, tadi yang ABK itu berarti di tahun berapa ya?

Kak Zein : Eee bentar ya.. kalau nggak salah th 2023 juga, kalau nggak salah. Iya 2023 akhir. (Kak Zein mengecek data)

Tapi sebenarnya salah satu lagi hal-hal yang kami ketemui yang kami tangani adalah sebenarnya pihak keluarga yang menurut kami memang, ya kan memang berangkat dari kekhawatiran mereka bahwa seluruh penanganan kasus WNI di luar negeri itu sekonyong-konyong bisa kita lakukan. Misal tadi menjemput, “jemput saja ABK, kita ambil bawa pulang.” Kan tidak bisa seperti itu ya.

Banyak dulu kasus misal di Kamboja, di Myanmar, “kenapa kita nggak kirim tentara? Kita nggak kirim polisi?” Itu kan sebenarnya tidak seperti itu ya mekanismenya. Ya mungkin tadi, kami paham betul bahwa itu berangkat dari kekhawatiran tapi engga seperti itu mekanismenya. Kami sampaikan seperti bayangkan kalau ada tentara dari negara lain datang ke Indonesia hanya untuk membebaskan warga negaranya apa itu engga dianggap sebagai tindakan perang gitu ya sama orang dari negara kita. Sama aja kan, tapi kita sudah bisa lakukan evakuasi misal jadi mereka mencoba untuk menyamakan 1 kasus dengan kasus lainnya padahal direktur kami tu selalu bilang(Pak Yudha) “there is no one solution that fix for all cases” jadi nggak bisa evakuasi di Suriah atau di Gaza disamakan dengan kasus yang lain gitu ya. Jaddi kalau mereka bilang ya kita bisa selamatkan orang kita dari wilayah konflik. Ya beda kasusnya, itu kita bisa bekerja sama dengan pemerintah setempat, kita bisa kerjasama dengan otoritas terkait. Tapi misal di

kasus-kasus tertentu belum tentu kita bisa melakukan yang serupa. Gitu sih, memberikan penjelasan yang seperti itulah yang kadang jadi tantangan paling sulit sih menurut kami. Walaupun sebenarnya kami ya mencoba untuk berkomunikasi dengan baik, di sisi lain memang kadang tuh beberapa kasus juga yang bila kita perlu lebih tegas dalam berkomunikasi, kita akan sampaikan. Jadi enggak hanya tadi, kita berikan penjelasan, kan tadi kayak saya bilang bahwa pendekatan paling nggak pendekatan basic yang kita lakukan adalah pendekatan humanis kan. Untuk mencoba memberikan penjelasan, solusi, tapi di sisi lain memang ada beberapa kasus yang tentu membutuhkan pendekatan yang berbeda ya cara komunikasi yang berbeda ya. Mungkin ada juga kasus-kasus yang kami temui, kami menggunakan pendekatan yang lebih firm kepada WNI atau keluarga. “Nggak bisa seperti itu, ini harus ditunggu!” Gitu, jadi lebih firm dalam berkomunikasi, lebih tegas kami sampaikan bahwa ditunggu atau seperti apa.

Jadi kadang kalo ada pengaduan datang ke sini siapapun yang bermasalah dan kami coba berikan penjelasan yang lebih humanis di awal, lebih persuasif menggunakan tindakan yang lebih tenang, santai tapi si pelapor ini masih nggak mau terima kadang kami, jadi saya itu tipikal orang yang berkomunikasi nggak bisa tegas, walaupun tegas, tegasnya yang terukur nggak marah gitu, jadi paling “nggak bisa buk, jadi ini....” tegas gitu ya, tapi enggak marah yang kayak “nggak bisa buk!” (Meledak-ledak) gitu, jadi di sini tuh kalau menerima pengaduan dan itu udah out of control selalu kita panggil yang lebih superior dari kita.

Jadi misal, jadi di sini misal yang yang menerima pengaduan misal temen-temen P3K di awal, kalau mereka merasa “ini kayaknya nggak bisa mas, harus ada PJK atau diplomat yang turun.” Baru saja/yang paling junior turun. Nanti kalo saya merasa “wah ini

enggga bisa nih harus manggil senior” bahkan level kasubdit tuh turun ya saya panggil gitu. Jadi berlevel, berlayer gitu untuk menerima pengaduan dan tadi beberapa kasus saya juga coba untuk mencoba memanggil teman-teman saya yang mungkin bisa lebih tegas dan lebih menyampaikan upaya pamungkas yang lebih mungkin

Anisa : Yang kena gitu ya kak

Kak Zein : Ya betul, jadi mungkin ada semacam good cop-bad cop gitu ya, saya di sini menjadi good cop, nanti teman saya yang menjadi bad cop gitu, jadi itu juga salah satu tantangan sih dan strategi kami untuk menangani pengaduan-pengaduan yang ada di sini gitu sih.

Anisa : Berarti itu kayak penyelesaian per kasusnya itu tanggung jawab ada 1 individu terus kayak ada grupnya gitu atau bagaimana?

Kak Zein : Kalau mekanismenya itu adalah kalau di subbid saya ya di Kawasan Asia Tenggara itu kami ada desk masing-masing untuk setiap orang terutama untuk diplomatnya ya. Jadi diplomat A pegang desk negara A,B,C, diplomat B pegang desk negara D,E,F jadi once ketika ada kasus dari negara-negara itu masuk, siapapun yang menerima ya entah P3K atau honorer misal hotline atau siapapun itu, misal dari media dari mana, itu kita lihat negaranya. Jadi setelah kita lihat negaranya itu masuk ke tadi(case officernya) baru nanti kita tangani. Nah biasanya nanti case officernya yang akan berkomunikasi dengan rekan-rekan perwakilan RI yang ada di luar negeri, jadi misal Malaysia itu nanti ke saya pantau ke lokasi sejauh mana penanganannya, apa yang bisa dibantu, jadi once ketika mereka datang kita bisa sampaikan sejauh apa, gitu-gitu sih. Kadang problem juga butuh bantuan dari kita kayak kasus yang pertama tadi, datangkan, gitu-gitu sih.

Anisa : Terus kalau misalnya ada pengaduan yang datang bareng nih hari ini terus kayak di lokasi yang sama juga kak untuk membedakan mana yang dikerjakan dulu itu gimana?

Kak Zein : Ee paling kita lihat level urgensinya sih. Kalau dia pengaduan baru biasanya kita akan tunda, kita akan utamakan pengaduan yang telah datang sebelumnya. Jadi mungkin follow up pengaduan-pengaduan follow up. Karena pengaduan follow up tuh jauh lebih urgen karena mungkin dia menganggap bahwa saya sudah pernah kesini, saya harus tahu tahap-tahap perkembangannya, apa kelanjutannya, sejauh apa penanganannya, jadi itu yang kami tangani dulu baru ke pengaduan baru. Karena pengaduan baru kan biasanya mereka hanya cerita da kasus e kami mengalami kasus ini, permasalahan ini dan lainnya. Jadi biasanya kalau pengaduan baru itu kami hanya mendengarkan, mencatat, dan memberikan penjelasan posisi kami seperti apa, merujuk upaya-upaya perlindungan seperti apa gitu jadi supaya tidak ada em, jadi kami tuh di sini tidak boleh memberikan semacam janji. Jadi kami harus jelaskan posisi dasar kami seperti apa ya itu yang akan kami lakukan jadi tidak boleh ngomong “oh iya gampang ini kasus ini kita bisa besok pulang” gitu jadi kita nggak dalam posisi itu.

Palingan kalau man powernya lagi ada, karena kan kita di sini juga sering jalan juga ya kadang 1 kantor tuh abis orangnya karena si ini ada tugas ke sini, ada tugas kesini gitu jadi itu yang kami lakukan paling gantian. Tapi kalo di sisi lain itu man power kami lagi ada, cukup ni di kantor paling kami assign 2 orang berbeda untuk nerima pengaduan yang baru kan siapapun bisa lakukan ya. Tapi untuk follow up kasus paling kita harus tanya dulu ke case officernya seperti apa, baru kita sampaikan.

Anisa : Terus kalau misalnya pengaduan yang baru ini tuh ternyata levelnya lebih tinggi dari yang kasus follow up gitu kak gimana?

Kak Zein : Paling tadi itu ya, merefer ke layer berikutnya. Kalau memang, eh tadi barusan tadi pagi saya dapet info dari temen-temen P3K yang menerima pengaduan. Jadi tadi itu katanya pengaduan baru kebetulan negaranya Malaysia. Sebenarnya kan tadi ya posisi kami kalau pelaporan kan hanya mendengarkan, mencatat, dan memberikan mungkin solusi kalau ada, dan posisi dasar kami. Tapi somehow, petugas ini merasa bahwa ini di luar kendali dia.artinya, dia mencoba merefer ke saya, tapi saya bilang coba, ada lagi rekan P3K yang lebih senior coba turun dulu, kita lihat lagi kalau masih nggak bisa baru saya turun jadi seperti itu sih biasanya. Kalau bener-bener nggak ada layer lagi baru langsung ke saya gitu, jadi naik naik naik gitu. Karena kadang kami merasa bahwa sebenarnya seluruh pengaduan yang datang ke sini kan harus kami tangani ya, jadi harusnya tidak membedakan antara mana yang urgen atau engga. Tapi mungkin dalam proses penanganannya atau kita menemui mereka itu kita harus lihat dulu ini kasus apa. Kan kita tahu ya bahwa jadi mekanismenya adalah mereka dateng(keluarga) ke sini itu diterima oleh resepsionis yang tadi di sini (nunjuk meja resepsionis). Nah resepsionis yang ada di sini itu Mbak Dilla itu akan telepon ke kita(di atas). Ini ada pengaduan baru, atau follow up kasus di negara apa atas nama siapa. Nah dari situ kita sudah bisa lihat sebenarnya, kita bisa memfilter pertama apakah kasus ini udah dikerjain atau engga. Kadang-kadang kami hafal ya, ya tidak hafal 100% tapi kami tahu bahwa kasu-kasu yang urgen yang mana, yang baru yang mana, yang penanganan biasa yang mana, jadi kami bisa filter dari situ semuanya. Kalo melihat oh ini ada kasus “iya mas, ada ini pengaduan atas nama ini dari kasus ini” terus kami melihat ini urgen ni, biasanya saya yang langsung akan

turun. Tentu didampingi dengan teman-teman P3K misal, tapi tadi kalo ada kasus baru kita lihat kayaknya nggak harus saya jadi bisa yang lain dulu, jadi kita bisa filter pertama dari situ sih. Terus, atau kadang ada 1 kasus yang memang dari awal saya yang nangani, temen-temen P3K nggak tahu, sebenarnya kita kasih bahan juga ya. Kan kita dalam menangani kasus kan kita kasih, jadi institusional memorynya tuh ada gitu. Jadi kasus A ini sejauh apa kita bahas perkembangannya seperti apa, kasus B seperti apa. Jadi sebenarnya semua orang bisa tapi kan akan lebih baiknya kalau case officernya langsung yang turun ya yang menangani ini e continue basis gitu jadi kadang saya turun.

Kayak kemaren ada kasus di Vietnam, judol dan saya yang menangani, dan waktu itu Mbak Dilla bilang “mas saya ada kasus ini, keluarganya dateng, gini gini gini” oh yaudah nggak pake babibu saya langsung turun karena memang saya yang nanganin, gitu sih. Jadi filternya tuh di awal dari situ. Untuk mengidentifikasi mana yang urgen mana yang engga.

Anisa : Okeei, terus ini emm 2 pertanyaan terakhir ya Kak ya. Jadi dari semua pengalaman yang udah kakak jalanin nih, strategi apa sih yang paling efektif dalam penyelesaian kasus-kasus?

Kak Zein : Dalam berkomunikasi ya ini maksudnya ya?

Anisa : Iya

Kak Zein : Ee, menurut saya masih pendekatan strategi komunikasi persuasif, humanis, itu menurut saya masih jadi salah satu yang paling terbaik menurut saya dalam sepanjang saya menangani kasus. Karena sebenarnya orang yang datang ke sini kan dalam posisi sebenarnya udah panik ya dan pikiran gitu ya karena permasalahan yang dihadapi sanak saudaranya jadi kalau pendekatan itu tidak humanis, tidak persuasif itu justru akan menambah pressure dan beban ke

orang itu dan bisa juga malah meledak balik ke kita. Jadi pendekatan persuasif, pendekatan yang lebih humanis itu menurut saya masih jadi strategi yang paling ampuh dalam menangani kasus. Tapi memang seperti yang sayang bilang tidak menutup kemungkinan bahwa pendekatan-pendekatan lain itu juga dibutuhkan terhadap orang-orang yang memang kita anggap bahwa tidak bisa kita gunakan pendekatan yang humanis dan warm gitu, dan persuasif. Jadi kadang, tadi kita berikan pendekatan yang humanis-persuasif kadang masih mengejar “nggak bisa blablabla” nah akhirnya kita panggil officer atau petugas yang lebih firm dalam memberikan jawaban. Jadi diharapkan yang bersangkutan lebih mengerti batasan-batasan dalam upaya perlindungan ini. Karena, ya bisa dibilang bahwa sebenarnya tadi nggak ada 1 pendekatan yang can fits for all, tapi menurut kami ya sudah sepatutnya atau selayaknya sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik di Kementerian Luar Negeri, kan nggak banyak ya yang kasih pelayanan publik di Kementerian Luar Negeri, kami salah satunya, sudah sepatutnya dalam memberikan jawaban tuh memang yang persuasif yang humanis di awal. Nah nanti kalau kasusnya berkembang, nah nanti kita bisa lihat seperti apa kita harus merespon selanjutnya, seperti itu sih.

Anisa : Okee, nah ini yang terakhir masih berkaitan dengan yang sebelumnya sih kak, jadi berdasarkan dari pengalaman berdiplomasi yang sudah kakak praktekan selama penyelesaian kasus ini, pelajaran penting apa sih yang bisa digunakan dalam memperbaiki pendekatan-pendekatan lainnya di masa yang akan datang gitu. Jadi kayak paling crucial mungkin kak yang perlu diperhatikan dalam penanganan kasus-kasusnya.

Kak Zein : Sorry mungkin bisa diulang lagi ngga? Masih nggak mencerna

Anisa : Emm, kayak pelajaran penting yang bisa digunakan untuk memperbaiki ke depannya gitu.

Kak Zein : Memperbaiki apa nih? Komunikasi atau penanganan khusus?

Anisa : Pendekatan-pendekatannya dalam penanganan kasusnya.

Kak Zein : Emm oke, sebenarnya menurut kami tuh, menurut saya pribadi ya setiap petugas yang ada di sini dalam konteks ini lebih spesifik di kawasan kami di Asia Tenggara itu punya karakteristik pendekatan yang berbeda-beda. Misal, saya tuh kan diplomat yang paling muda ya, yang paling baru, yang paling junior. Ad 1 rekan kami, sama 1 angkatan paling muda paling junior itu perempuan, itu menurut saya lebih firm orangnya ketimbang saya. Saya mungkin lebih mencoba mendengarkan, mencoba untuk memberikan info, solusi, masukan, tapi dia lebih firm, dia lebih “oke masalahnya di mana? Ini yang bisa dilakukan dibandingkan seperti apa” ee mungkin menurut saya alangkah lebih baiknya kalau setiap orang yang ada di sini itu mampu menguasai baik pendekatan persuasif maupun pendekatan yang lebih firm. Jadi tidak hanya mengandalkan kalo misal saya pendekatan persuasif dan itu saya butuh pendekatan firm masa saya harus manggil rekan saya. Termasuk kasus tadi pagi yang saya ceritakan, bahwa tadi ada officer yang pendekatannya semacam saya dan merasa tidak dapat ditangani, memanggil officer yang lebih punya pengalaman dan lebih firm. Di sisi lain tuh baik ya untuk layering kita, tapi di sisi lain mungkin memang kalo bisa diperbaiki itu tadi bahwa seharusnya setiap petugas yang ada mampu menguasai berbagai macam jenis pendekatan atau strategi komunikasi sehingga diharapkan mampu dealing dengan kasus itu sendirian, jadi tanpa perlu memanggil layer di atasnya. Tapi memang kalo once petugas itu sudah mencoba untuk menggunakan pendekatan persuasif,

masih tidak bisa mencoba menggunakan firm, dan masih tidak bisa ya itu wajib memanggil layer atasnya untuk mencoba kembali.

Tapi mungkin di sisi lain itu tadi sih strategi komunikasi, karena kan engga, menurut saya pribadi juga mungkin tidak strategi e atau komunikasi dan terutama pengalaman ya, pengalaman kan nggak bisa dibohongi, pengalaman itu cara kita berkomunikasi dengan pihak luar, pihak yang datang, yang bermasalah, itu kan dipengaruhi juga oleh pengalaman yang kita punya. Baik pengalaman menangani kasus maupun pengalaman berhadapan dengan orang tersebut gitu kan, orang-orang semacam itu gitu kan.

Semakin kita sering kan semakin kita hafal tu, oiya kita harus begini begini begini. Nah di sisi lain menurut saya itu yang kadang mungkin nggak semua orang di subbid kami nggak punya level yang sama. Mungkin dalam konteks ini sesama diplomat tapi senior dan junior, mungkin saya yang junior nggak punya level yang sama dengan senior saya. Atau diplomat dengan misalkan P3K yang mungkin sebelumnya belum pernah menangani kasus, belum pernah menemui pengaduan-pengaduan seperti itu, itu kan juga berbeda ya. Jadi tadi yang kami sampaikan bahwa officer yang pertama tadi itu memang baru di sini dan belum pernah menangani kasus em sorry sebelumnya di unit lain jadi tidak menangani kasus-kasus seperti ini, jadi mungkin perlu jam terbang dan itu mungkin yang bisa diperbaiki bahwa mungkin perlu dilakukan semacam bimbingan teknis maupun capacity building untuk dalam konteks berkomunikasi ya bagi siapapun di kami. Tentu saya juga masih punya banyak kekurangan, saya juga harus mencoba untuk meluaskan gitu ya atau melebarkan pengalaman saya, cara saya berdealing dengan orang. Banyak orang yang bilang saya juga cukup sabar orangnya untuk menangani kasus-kasus itu. Padahal kadang dalam beberapa kasus “lu tuh firm ajja”

gitu makanya saya mencoba sekarang kalau ada kasus pegaduan, emm untuk pihak pengadu nggak jelas gitu ya maunya apa, kronologisnya kemana-mana, hal-hal yang tidak substansial dalam mendukung penanganan kasus itu mungkin saya bisa sekarang lebih tegas. “Oke!”

Jadi sebelum mereka ke mana-mana saya masuk, belokkan. “Kalau ininya gimana? Kalo ininya gimana?” Nah itu pendekatan firm yang menurut saya yang menurut saya, saya udah belajar. Kalau dulu, saya biarkan orang itu cerita, saya denger aja. Tapi kan itu takes time ya consuming my time gitu kan. Jadi sekarang paling saya kasih rambu-rambu jadi kalo saya merasa bahwa ini udah kemana-mana saya kasih batas. “Oh kalo ini, ini gimana?” Jadi saya langsung cari informasi yang bisa kita gunakan untuk penanganan kasus, gitu sih. Dan ya itu tadi yang harus dipunya rasa belajar itu atau adaptasi dalam penggunaan strategi komunikasi terus harus bisa dimiliki oleh setiap petugas yang ada di sini. Siapapun itu, baik senior, junior, maupun teman-teman P3K gitu sih.

Anisa : Karena sebenarnya antara komunikasi sama diplomasi itu kan saling berkaitan ya kak ya?

Kak Zein : Betul, betul. Jadi kadang kita juga nggak.. dalam diplomasi kan kita juga harus jelas ya kita tuh maunya apa sih? Setelah kita sampaikan kita maunya apa, terus apa yang kita lakukan? Kan nggak bisa ujug-ujug saya mau A. Terus mereka mau kasih A kan nggak bisa, nah diplomasinya di situ jalan seperti apa.

Anisa : Iyya

Kak Zein : Maupun komunikasi kita. Kalo kita ngelihat bahwa kita punya hubungan baik nih dengan partner kita di luar negeri. Tapi setelah itu kita merasa bahwa kok kayaknya nih orang mulai nggak baik

nih sama kita ya kita bisa crush sekarang ya kan? Cara komunikasi kita, atau kita bisa ngobrol, semacam main bareng, main golf, atau ngopi atau apa. Jadi menurut saya adaptasi itu penting di, adjustment di sini tuh penting karena tadi nggak bisa kita hanya bergantung pada 1 pendekatan yang kita punya, strategi yang kita punya. Tadi yang saya contohkan adalah, tadi saya mencoba untuk beradaptasi bahwa mungkin saya harus bisa lebih firm dalam memberikan jawaban. Tapi mungkin firmnya masih belum setara atau selevel dengan orang-orang yang memang pendekatannya firm dari awal. Bisa jadi mereka yang pendekatannya firm dari awal juga tidak punya pendekatan persuasif atau humanis yang sama dengan saya di level itu. Jadi sebenarnya itu sih yang harus disamakan levelnya. Tapi dalam penanganan kasus sekarang atau sistem yang ada sekarang kami sudah saling melengkapi sih. Jadi, tadi nggak bisa pendekatan humanis kita panggil yang firm. Saya saat ini sudah masih tercover dengan baik, tapi mungkin alangkah lebih baiknya ya gabisa dipungkiri kalo itu punya oleh seluruh petugas yang ada dan dilevel yang sama. Jadi memang, *in case* ada apa-apa dan kami nggak ada nih di kantor, nah itu mereka bisa berikan jawaban sendiri

Anisa : Oke, aman kak sudah.

Kak Zein : Sebenarnya aku senang ya kak kalo ada peneliti atau researcher mahasiswa-mahasiswi ntah ditahap apapun ya S1, S2, S3 yang concern ke isu-isu perlindungan. Karena menurutku, aku pun anak HI tapi dulu tuh kayaknya isu perlindungan tuh masih bukan jadi isu prioritas gitu kalo di HI tu. Kalo di HI tuh masih isu-isu multi, regional. Padahal diplomat ada, salah satu fungsi diplomat sesuai konferensi wina kan ada salah satunya perlindungan, protecting gitu. Jadi sebenarnya itu bagus sih, bahwa berarti kan mulai ada concern nih dari rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi di berbagai level S1, S2

yang mungkin mulai mencoba untuk menggali isu-isu perlindungan seperti apa dan itu kan pasti mereka akan kasih feedback kan di dalam setiap bahan atau penelitiannya. Ya jadi itu juga berguna sih bagi kami untuk “oh berarti kita kan bisa, oh berarti kita kurangnya di sini” kan kadang kami tuh nggak bisa mengidentifikasi kurangnya di dalam diri kami sendiri kan. Dibutuhkan orang luar untuk melihat oh ini itu sebenarnya bisa deh kayaknya ini begini begini biar bisa lebih baik dan itu yang kami harapkan sih agar sebagai institusi bisa semakin berkembang gitu kan.

Anisa : Saya sendiri juga sebenarnya S1 nya HI kak,...

Kak Zein : Di Undip juga?

Anisa : Di UMY, di Jogja

Kak Zein : Oh oke

Anisa : Terus S2 ini lanjut komunikasi, karena dari S1 tuh kayak kayaknya nyambung deh. Penasaran emang cara-cara komunikasi yang diplomatis itu gimana? Gitu kan.

Kak Zein : Iya sih, menurutku juga. Pengalaman juga sih nggak bisa bohong. Ya saya bisa cerita juga kan karena udah hampir 5 tahun ya di sini. Yaah, semoga membantu apa yang kami berikan.

Anisa : Sangat membantu kak

Kak Zein : Feel free kalau misal nanti ada informasi atau pertanyaan tambahan. Kalau mau catat nomernya juga boleh karena masih berlanjut, di 08xxxxxxx. Misal ada bahan-bahan yang kurang atau informasi lainnya yang dibutuhkan gitu ya kami akan selalu terbuka untuk memberikan.

Anisa : Baik, kalau minta data gitu juga bisa kak?

Kak Zein : Tergantung, ya karena ngga bisa keluar semua karena kami juga clasified, jadi tergantung data yang seperti apa.

Anisa : Baik, terima kasih banyak waktunya ya kak, bantuannya juga. Mohon maaf apabila ada tutur kata dan perbuatan yang sekiranya kurang berkenan.

## CODING BERDASARKAN HASIL WAWANCARA

| Struktur Narasi (Todorov) | Hasil Penuturan / Kutipan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tema                        | Subtema (Open Coding)                              | Kasus                              |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------|
| Equilibrium               | “AS ini adalah tulang punggung keluarganya di Indonesia. Dia sudah mengeluarkan biaya yang besar untuk bisa bekerja di Hong Kong.”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Latar belakang ekonomi PMI  | Kebutuhan finansial PMI mendorong kerja keras      | 1 (Tidak Terima Gaji di Hong Kong) |
| Disruption                | <p>" Awalnya, AS masih mencoba berpikir positif. Di bulan pertama, majikannya berjanji bahwa gaji akan dibayarkan sekaligus di bulan kedua. Tapi setelah bulan kedua lewat, janji itu kembali diulur, katanya akan dibayar bulan ketiga. Ketika bulan ketiga pun tak ada kejelasan, AS mulai merasa bahwa gajinya memang sengaja tidak akan dibayarkan.”</p> <p>"Yaa... Sayangnya, majikannya tidak kooperatif. Ketika AS menanyakan soal gaji, majikannya justru marah. Itu membuat AS merasa tertekan, takut, dan akhirnya memutuskan untuk melapor ke KJRI.”</p> | Permasalahan hubungan kerja | Gaji tidak dibayar, ketakutan kehilangan pekerjaan |                                    |
| Recognition               | “Dia akhirnya memberanikan diri untuk datang ke KJRI setelah ada teman yang menyarankan.”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Akses bantuan diplomatik    | Pencarian solusi melalui jalur diplomatik          |                                    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |                                     |  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |                                     |  |
| Repair | <p>“Kami merespons dengan cepat. Dalam tiga hari setelah laporan masuk, kami langsung memanggil agen penempatan AS. Lalu, dalam waktu tujuh hari kami mengirimkan surat resmi kepada majikan untuk menuntut pemenuhan hak AS.”</p> <p>“...KJRI Hong Kong kemudian melaporkan dugaan pelanggaran Employment Ordinance ini kepada Kantor Ketenagakerjaan terdekat. Kantor Ketenagakerjaan kemudian melakukan konsiliasi dengan mempertemukan AS dan majikannya. KJRI Hong Kong menyarankan agar majikan segera melunasi tunggakan gaji AS, kalau tidak maka kasus ini akan didaftarkan ke Pengadilan Ketenagakerjaan...”</p> <p>“Konsiliasi dilakukan secara langsung. AS dan majikannya ini kemudian dipertemukan dalam satu ruangan oleh pihak ketenagakerjaan Hong Kong. Kami dari KJRI juga turut hadir ya pasti dalam mendampingi AS agar dia merasa aman dan tidak sendirian.”</p> | Diplomasi<br>Persuasif | Ultimatum diplomatik kepada majikan |  |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                               |                                   |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
|                 | <p>“Tidak. Karena ini kan proses non-litigasi ya, penggunaan pengacara tidak diperbolehkan. Jadi di sini AS hanya boleh didampingi oleh staf KJRI yang bertugas memberikan pendampingan moral dan administratif selama proses berlangsung, gitu.”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pendampingan Diplomatik | Dukungan moral dan prosedural dari perwakilan |                                   |
| New Equilibrium | <p>“Iya, sesuai hukum ketenagakerjaan Hong Kong, keterlambatan pembayaran gaji dikenakan penalti. Jadi majikan juga membayar denda selain gaji pokok yang tertunggak.”</p> <p>“Ya, setelah semua hak AS dipenuhi dan tidak ada lagi tuntutan dari kedua belah pihak, maka kasus dianggap selesai.”</p> <p>“Tidak, kami dari KJRI menyarankan agar AS tidak kembali ke majikan lama. Kami minta agennya untuk mencari majikan baru. Setelah beberapa waktu, AS akhirnya mendapat penempatan baru dan tetap bekerja di Hong Kong.”</p> | Penyelesaian Kasus      | Hak terpenuhi dan relokasi kerja              |                                   |
| Equilibrium     | <p>“Kasus ini menyangkut seorang WNI/PMI bernama Nurhasanah, asal Nusa Tenggara Barat, yang telah bekerja di Kairo, Mesir, sejak</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Relasi Kerja Awal       | Hubungan kerja jangka panjang                 | 2<br>(Kekerasan Fisik & Verbal di |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |                                             |        |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|--------|
|             | tahun 2014. Selama sembilan tahun, ia bekerja untuk satu majikan yang sama tanpa pernah berganti tempat kerja...”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                             | Kairo) |
| Disruption  | “...Dalam perjalanannya itu mm, Nurhasanah mengalami perlakuan tidak manusiawi. Jadi Nurhasanah ini diperlakukan kasar berupa kekerasan fisik dan verbal dari majikannya, Mona namanya. Nah sayangnya, karena sifat majikan yang kasar dan cenderung intimidatif, ini jadinya membuat Nurhasanah merasa takut untuk melaporkan apa yang dialaminya.”                                                                                                                              | Kekerasan Domestik        | Ketakutan karena kekerasan fisik dan verbal |        |
| Recognition | “...Saat diwawancarai oleh kami di Direktorat Pelindungan WNI, Nurhasanah menceritakan semuanya dan menjelaskan bahwa meskipun dirinya ini sempat ingin segera dipulangkan, akhirnya ia memilih untuk bertahan sampai Idul Fitri atas pertimbangan keselamatan pribadi, mengingat karakter majikan yang sulit. Jadi Nurhasanah ini ketakutan karena majikannya yang perilakunya kasar. Dia takut jika minta dipulangkan segera akan mendapatkan perlakuan yang lebih parah lagi.” | Strategi Bertahan         | Penundaan pelaporan demi keamanan pribadi   |        |
| Repair      | “Kemudian akhirnya masalah ini mulai ditangani secara serius sejak emm Desember 2023. Ya 2023. Pihak KBRI Kairo, melalui                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Kolaborasi Lintas Lembaga | Dukungan kejaksaan untuk mediasi hukum      |        |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                     |                                       |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
|                 | langkah hukum, ini sudah berusaha mendesak penyelesaian sengketa ketenagakerjaan Nurhasanah. Kami juga turut dibantu oleh Kejaksaan Giza Selatan karena pihak majikan tidak kooperatif.”                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                     |                                       |
| New Equilibrium | “Setelah proses hukum dan administrasi selesai, pada tanggal 21 April 2024, kami memfasilitasi kepulangan Nurhasanah ke Indonesia. Dia tiba di Bandara Soekarno-Hatta pukul 22.50 WIB dengan penerbangan Egypt Air MS977. Selanjutnya, dia kami serahkan ke BP3MI Banten untuk proses pemulangan ke daerah asalnya. Kami mengapresiasi keberanian Nurhasanah dan berharap proses ini menjadi pelajaran penting dalam penguatan perlindungan bagi WNI/PMI di luar negeri.” | Reintegrasi Sosial      | Repatriasi dan penyelesaian kasus   |                                       |
| Equilibrium     | “Seluruh warga kita yang bekerja di Libya itu masuk kategori TPPO. Karena tidak ada yang mau bekerja di negara konflik. Yang kedua, Libya itu termasuk negara yang tertutup. Yang tidak boleh sebenarnya melakukan pengiriman untuk pekerja di sektor domestik. Tapi dia, pada akhirnya bekerja di sana”                                                                                                                                                                  | TPPO                    | Penempatan ilegal ke negara konflik | 3 (Kasus Sri Mulyani – TPPO di Libya) |
| Disruption      | “Iya, video biasa mengaku disiksa dan sebagainya, mengalami kekerasan fisik, dipaksa untuk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Kekerasan & Eksploitasi | Membuat video pengakuan mengalami   |                                       |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                    |                                                                                                                               |  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|             | <p>bekerja lebih dari jam.”</p> <p>“Jam kerja lebih dari 8 jam kemudian tangannya sakit, melepuh dan sebagainya. Intinya gitu...”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                    | eksploitasi dan kekerasan fisik                                                                                               |  |
| Recognition | <p>“...Ehhhh Gubernur NTB ikut turun kemudian anggota DPR juga waktu itu almarhum Bambang Kristianto kalau gak salah ikut ehh memberikan atensi kepada kasus ini. Karena dia sempat buat viral juga ini viral mungkin kalau cari tiktok ada ya.”</p> <p>“Ketika dia mau pulang sebelum waktunya, maka dia berarti kontrak kerjanya harusnya dua tahun, dia ternyata hanya sekitar enam bulan udah minta uang untuk diberikan exit permit dia harus bayar ganti rugi, ganti rugi 6000 atau 7000 dollar karena majikan kan mendatangkan yang bersangkutan menggunakan uang juga. Bayar tiket, uang visa, uang kesehatan, bikin paspor, fee diberikan ke agen. Sehingga di tuntutan supaya dia dibayar. Nah tapi kemudian hasil komunikasi intensif antara KBRI Tripoli dengan agen dan menyampaikan bahwa ini kasus sudah viral. Dan kalau nanti viral ini bisa isunya akan sampai G2G</p> | <p>Pelaporan</p> <p>Viralisasi</p> <p>Mengakhiri kontrak kerja</p> | <p>Bukti kekerasan muncul ke publik</p> <p>Kontrak kerja yang berjalan belum habis, jika pulang akan dikenakan ganti rugi</p> |  |

|        |                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                                        |  |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|
|        | government to government-nya nantinya kayak gitu, akhirnya diberikan dia visa. Nah, bagi kita penyelesaian masalah seperti ini tidak berhenti sampai disini tapi harus sampai kepada penuntutan.” |                        |                                                                        |  |
| Repair | “Kemudian ehhh kita koordinasi dengan KBRI dan bisa manggil majikan. Kemudian setelah itu majikan dipersuasilah oleh kita.”                                                                       | Diplomasi<br>Persuasif | Melakukan<br>persuasif kepada<br>majikan bahwa<br>kasusnya sudah viral |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |                                            |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|--|
|  | <p>“...Nah, kita berkoordinasi dengan Polda NTB, kemudian dengan KBRI Tripoli sendiri untuk, eh sebentar. Oke, ada Ana cerita lagi. Ehh supaya dia, supaya dia diberikan exit permit izin keluar dari negara yang bersangkutan ini kasus viral banget ini...”</p>                                                                                                                                | Reaksi Nasional   | Koordinasi lintas lembaga karena viralitas |  |
|  | <p>“Nah tapi kemudian hasil komunikasi intensif antara KBRI Tripoli dengan agen dan menyampaikan bahwa ini kasus sudah viral. Dan kalau nanti viral ini bisa isunya akan sampai G2G <i>government to government</i>-nya nantinya kayak gitu, akhirnya diberikan dia visa. Nah, bagi kita penyelesaian masalah seperti ini tidak berhenti sampai disini tapi harus sampai kepada penuntutan.”</p> | Diplomasi Tekanan | Negosiasi lewat tekanan publik             |  |
|  | <p>“Dia merasa diintimidasi. Sampai kita coba libatkan LPSK, Lembaga Penjamin Saksi dan Korban. Supaya dia lakukan penuntutan, dan mau menuntut keluarganya. Tapi ya sekali lagi, namanya di daerah dan di kampung itu kan.”</p>                                                                                                                                                                 |                   |                                            |  |
|  | <p>“Karena TPPO itu gak hanya memulangkan saja, tapi TPPO itu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   | Tindak lanjut terkait kasus TPPO           |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         |                                                     |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--|
|  | <p>harus sampai penuntutan kepada siapa yang melakukan pengirimannya. Sehingga kita ngomong sama Ibu Sri Mulyani nanti sampai Indonesia, Ibu harus melakukan penuntutan kepada siapa yang mengirim. Supaya apa? Supaya tidak ada korban berikutnya. Didatangkan lah sampai di Indonesia disambut. Disambut oleh apa namanya oleh anggota DPR, BP3MI juga menjemput, ditaruh di shelter. Pulang juga kita antar bareng-bareng. Terus kita serah terimakan kepada Gubernur NTB, kepada Kadisnaker, dan juga kepada Polda NTB. Nah di tengah jalan, dia sudah bilang siap saya akan lakukan penuntutan kepada orang yang akan eh hh yang telah meee.”</p> <p>“Memberangkatkan dia. Nah di tengah jalan dia berubah pikiran, nah dia berubah pikiran karena ternyata itu adalah keluarganya dia. Keluarganya dia. Nah kami sama Polda NTB melakukan komunikasi intensif, nelfon, sampaikan, ceritakan, gak usah takut. Keluarga dia, tapi keluarga jauh.”</p> | <p>Bekerjasama dengan pihak terkait</p> <p>Gagalnya Penegakan Hukum</p> | <p>Hambatan personal dalam menuntut pelaku TPPO</p> |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--|

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                   |                                                                                                         |  |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Keterlibatan keluarga                             | Pihak keluarga menjadi agen yang memberangkatkan                                                        |  |
| New Equilibrium | <p>“Nah kami dari PWNI, BP2MI, POLDA sudah melakukan kontak kepada yang bersangkutan berkali-kali mengatakan, gak usah takut kita akan siapkan LPSK dan sebagainya, karena nanti dampaknya kalau dia let's say aman, tapi berikutnya tidak mungkin handle kasusnya tidak mungkin sama.”</p> <p>“Ehhhh. Apa close family ya jadi saling kenal meskipun dia keluarga jauh, nah dia nggak mau. Mungkin disitu ehhhh ada kekecewaan dari kita dari pemerintah karena eh kita sudah melakukan kayak semacam perjanjian sama dia, kita akan</p> | <p>Melibatkan LPSK</p> <p>Intervensi keluarga</p> | <p>LPSK digunakan untuk melindungi korban</p> <p>Adanya intervensi dan kedekatan hubungan (keluarga</p> |  |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                                |                                |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|             | <p>selesaikan seluruh ini nya, kasusnya tapi in return dia harus yang melakukan penuntutan, jadi jangan sampai cabut berkas. Tapi ternyata dia cabut berkas. Itu teman-teman Polda ehh dalam upaya supaya dia tidak terpengaruh itu di BAP sebelum dia ketemu dengan keluarga. Jadi ketika di Jakarta di BAP sampai di Lombok juga di BAP supaya dia gak berubah pikiran. Karena kenapa? kalau dia ketemu keluarga dia langsung berubah pikiran kan?”</p> |                      | jauh) bekas laporan dicabut    |                                |
| Equilibrium | <p>“Mungkin kalau dibilang 2 kasus, yang pertama, kami waktu itu tahun 2023 akhir kalau engga salah ya itu kami datang, e kami dapat info dari perwakilan kita yang ada</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               | Informasi Awal Kasus | Penangkapan PMI non-prosedural | 4<br>(Hukuman Mati – Malaysia) |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                               |                                                          |  |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|
|             | <p>di Johor Bahru bahwa ada WNI PMI yang ditangkap. Sebenarnya ditangkapnya udah lama tapi posisinya sedang dipenjara dan akan menjalani siding. Sidang pengadilan vonis penetapan. Kasusnya waktu itu jadi dia ini ceritanya PMI non procedural atau illegal dan somehow dia menjalin hubungan dengan warna negara Malaysia kalau nggak salah ya.”</p>                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                                          |  |
| Disruption  | <p>“Nah e, jadi ketika setelah melahirkan, mungkin semacam baby blues gitu ya kalau orang bilang gitu ya.</p> <p>Baby blues, ibu baru, anak pertama, dan masih muda, jauh dari rumah, keluarga. Jadi somehow pihak aparat setempat itu menemukan bahwa bayi dari WNI PMI ini itu meninggal. Dan ditengarai meninggalnya waktu itu karena kelalaian ibunya.”</p> <p>“Detail kasusnya tuh ditemukan gumpalan rambut atau ikat-ikat rambut gitu ya. Ikat rambut ibu itu di bayinya. Nah jadi ditengarai mungkin lalai bahkan bisa jadi sengaja dan waktu itu ancaman hukumannya hukuman mati.”</p> | Tuduhan Pidana<br>Serius                      | Kematian bayi dan<br>tuduhan kelalaian<br>ibu            |  |
| Recognition | <p>“Jadi KJRI Johor Bahru infokan bahwa itu udah ditangkap udah sekian lama gitu ya. Terus tahun</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Menindaklanjuti<br>laporan dari<br>KJRI Johor | Melakukan tindakan<br>lebih lanjut karena<br>akan segera |  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |                                                                                |  |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|
|        | <p>2023 itu pengadilan setempat atau legal setempat menjadwalkan sesi pengadilan atau sesi lanjutan dari pengadilan-pengadilan sebelumnya yang berusaha untuk mendengarkan kesaksian dari pihak-pihak terkait. Nah e kalau di perwakilan kita di Malaysia itu kita punya a retainer lawyer ya di beberapa perwakilan, yaitu pengacara atau firma hukum yang memang khusus direkrut bekerja sama dengan perwakilan untuk menangani kasus-kasus e terutama pidana ya banyaknya. Bagi yang sedang dialami oleh WNI PMI kita di lur negeri terutama di Malaysia dalam kasus ini.”</p> | Bahru                            | <p>diadakan sidang berikutnya untuk mendengar kesaksian-kesaksian yang ada</p> |  |
| Repair | <p>“Nah e kalau di perwakilan kita di Malaysia itu kita punya a retainer lawyer ya di beberapa perwakilan, yaitu pengacara atau firma hukum yang memang khusus direkrut bekerja sama dengan perwakilan untuk menangani kasus-kasus e terutama pidana ya banyaknya. Bagi yang sedang dialami oleh WNI PMI kita di lur negeri terutama di Malaysia dalam kasus ini.”</p> <p>“...Dari kita mencoba mengarahkan itu ke situ. Jadi, e dalam?? Pengadilan dengan didukung bukti-bukti dari pihak</p>                                                                                    | <p>Bantuan Hukum Terstruktur</p> | <p>Retainer lawyer sebagai bagian strategi hukum</p>                           |  |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                            |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|--|
|  | <p>ini kan orang pedesaan itu ya yang mungkin tidak pernah dalam seumur hidupnya keluar dari desa terutama ke luar negeri untuk terbang dan lain-lain jadi itu mungkin agak ada kesulitannya di situ.”</p> <p>“Memang sebelumnya dari sebelum Covid atau ke covid itu. E, jadi PMI ini sudah ditangkap sebelum covid, sudah lama tapi memang proses hukumnya kan sedang berjalan jadi memang agak lama prosesnya. Jadi, ibu ini sebenarnya sudah mencoba waktu covid itu sudah mau berangkat. Difasilitasi oleh kita untuk datang ke Malaysia untuk hanya sekedar menjenguk waktu itu. Tapi karena covid jadi batal. Jadi dia udah siap passport semuanya, tapi ketika berangkat tu ketika kami jajaki lagi tahun 2023 itu beliau ragu sebenarnya kalau tidak ada yang mendampingi. Jadi, nggak mau istilahnya kalau hanya sendirian gitu. Walaupun kami bilang bahwa “kami juga ada nih buk, kami akan mendampingi 1 orang. Mendampingi ibu”, tetep tuh dia nggak mau. Kalau gitu kita coba untuk pendekatan lagi mungkin e kita akhirnya pimpinan beri arahan untuk coba kita jajaki pihak</p> | <p>persuasif</p> <p>Menjajaki keluarga</p> |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                               |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>keluarga lainnya..”</p> <p>“Iya, selain ibu yang masih dekat dengan PMI yang ada di sana ya. Karena waktu itu bapaknya ada tapi sakit atau gimana agitu ya. Jadi bapaknya udah jelas gamau, hanya ibunya yang waktu itu bersedia. Last resource kita coba cari pejabat setempat, mungkin kepala desa atau RT, RW atau apalah gitu ya tapi preferensi kami pertama adalah keluarga lain yang tidak keluarga utama itu. Akhirnya kita sampaikan ke ibunya, ibunya sempat bilang bahwa “oh ada 1, semacam bibi gitu ya” atau kalau orang Jawa bilang bude gitu ya, dari PMI itu adiknya atau kakaknya bapaknya. Jadi masih 1 keluarga besar kita coba jajaki. Itu juga ragu-ragu awalnya si bibi ini, apalagi si bibi ini belum punya passport. Jadi tambah lagi kita tantangan administrasinya. Itu sempat kita coba untuk yakinkan lagi bahwa kita coba datang masih sempat ragu-ragu tapi akhirnya kami berhasil yakinkan 2 orang itu, ibu dan bibinya untuk datang ke Malaysia dengan pendampingan kami.”</p> <p>“Nah setelah berhasil kami</p> |  | <p>Meyakinkan keluarga untuk mau datang dan memberikan kesaksian guna meringankan hukuman</p> |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                            |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>yakinkan untuk datang ke Malaysia, sebelum jadwal sidang kita briefing dulu mereka untuk berikan keterangan seperti apa dan lain-lain, dan alhamdulillahnya apa yang disampaikan oleh ibu, terutama ibu ya yang memberikan keterangan langsung di depan pengadilan itu sesuai dengan apa yang telah kami briefingkan dan apa yang kami harapkan.”</p> |  | <p>Guna memperkuat bukti bahwa PMI yang bersangkutan selama hidupnya berperilaku baik.</p> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       |                                                                             |  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--|
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       | Berhasil<br>mendatangkan saksi<br>untuk memperkuat<br>peringanan<br>hukuman |  |
| New<br>Equilibrium | “Jadi ketika setelah memberikan keterangan, kesaksian, kemudian tadi sudah sesuai dengan yang kami harapkan dan ternyata pihak Mahkamah Hakim mengabulkan permohonan kita ya. Jadi menganggap ini bukan kesengajaan tapi dianggap kelalaian ibu baru melalui pemeriksaan lain-lain, kondisi psikologis lah, tidak stabil lah dan | Reintegrasi<br>Sosial | Hukuman<br>diringankan, PMI<br>bebas dan<br>dipulangkan                     |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | <p>lain-lain. Jadi Alhamdulillah akhirnya waktu itu tidak jadi dihukum mati, jadinya hanya dipenjara itu hanya 9 tahun. 9 tahun sekian gitu ya. Nah kalau di Malaysia itu ada aturan bahwa setidaknya seseorang itu menjalani hukuman itu 2/3 dari total masa hukuman itu sudah bisa bebas. Dan mengingat WNI PMI ini sudah ditangkap dari sebelum covid, jadi setidaknya sudah 5 tahunan ya sampai kemarin pengadilan tu. Jadi hampir 2/3 nya itu sudah terpenuhi memang, dipotong remisi, ya potongan-potongan seperti itu.”</p> <p>Itu bisa diakumulasikan gitu ya?</p> <p>“Betul, betul. Nah kan memang e saya bukan anak hukum tapi setau saya ketika ada penangkapan sebelum masa pengadilan, sudah dihitung masa tahanannya gitu ya. Jadi waktu itu sudah 2/3, jadi sisanya itu hanya sekitar setahunan gitu lah ya. Setahunan kurang lebih. Dan e setelah vonisnya keluar, pihak KJRI menghitung, pihak perwakilan menghitung, terus menanyakan informasi dari pihak setempat dan dapat informasi bahwa WNI PMI ini tuh bisa bebas pertengahan 2024,</p> |  |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                             |                                                                                                           |                                   |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|             | tahun lalu. Jadi alhamdulillahnya betul memang bisa bebas pertengahan tahun 2024 dan langsung diantar pulang ke Trenggalek untuk bertemu keluarganya.”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                                                                                           |                                   |
| Equilibrium | “Ini itu kasus ABK. Jadi ceritanya adalah, kronologisnya adalah kami waktu itu mendapatkan pengaduan dari pihak keluarga bahwa ada 1 kapal ee saya lupa nama kapalnya apa kemarin. Ada 1 kapal itu dia bersandar di Pineng, di Pelabuhan Pineng di Malaysia. Nah kapal ini itu berbendera Panama tapi yang punya adalah orang Singapura kalau ngga salah, Singapura atau China gitu ya. Tapi hanya kebetulan bersandarr di Pineng. Nah, jadi otomatis jadi kasus temen-temen di perwakilan RI di Pineng, di KJRI Pineng. Nah kami dapat info bahwa setidaknya ada sekitar 10 ABK dan itu cowok semua, bapak-bapak, ada juga yang masih muda dan lain-lain. Nah, waktu itu mereka sampaikan bahwa kapal kami ini sudah bersandar di Pineng untuk jangka waktu yang cukup lama, mungkin sekitar sebulan atau 2 bulan bahkan lebih ya, pokoknya hitungan bulan.” | Situasi Kerja Awal          | ABK tinggal dan bekerja penuh di kapal asing yang bersandar di pelabuhan Malaysia, tanpa izin turun darat | 5 (Kasus ABK di Penang, Malaysia) |
| Disruption  | “Nah sementara itu mereka karena bersandar itu tdak dibayar, oleh pemilik kapalnya. Karena kan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Eksplorasi dan Penelantaran | Tidak mendapat gaji karena kapal rusak/berhenti                                                           |                                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |            |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------|--|
|  | <p>tidak melalut kan. Nah sekiranya mereka itu bersandar di Pineng di pelabuhan itu karena kapal inni tuh sempet rusak. Sempet rusak jadi mau nggak mau harus bersandar di pelabuhan terdekat untuk mendapatkan perawatan gitu ya perbaikan. Nah setelah dilakukan perawatan oleh pihak pelabuhan Pineng, ditagihkanlah biaya perawatan atau perbaikan itu ke pemilik kapal. Tapi pemilik kapal ini belum bisa melunasi biasa tagihan tersebut. Jadi akhirnya stalemate nih, e pihak pelabuhan tidak mau melepas kapalnya sebelum dibayar sementara pihaka pemilik kapal masih belum punya kemampuan untuk bayar biaya tagihan tadi. Jadi masih sama-sama kuat gitu, nah yang jadi korban adalah temen-temen ABK kita yang ada di atas kapal. Waktu itu yang bersangkutan memang, kalo nggak salah tuh infonya gaji 2 bulan atau 3 bulan pertama tuh memang masih dibayarkan tapi setelah itu nggak ada gaji yang dibayarkan lagi semenjak terutama semenjak kapalnya nggak beroperasi gitu ya.</p> <p>Dan itu tadi yang saya temukan hampir 2-3 bulan orang-orang di atas kapal tu nggak menerima gaji, jadi kami waktu itu tuh inget banget pihak keluarganya itu</p> |  | beroperasi |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------|--|

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |                                                   |  |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------|--|
|             | datang(karenakan 10 orang WNI PMI kita), mereka ini berkumpul, mereka ini berserikat gitu hlo ya.”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                   |  |
| Recognition | <p>“Dateng ke kantor.. ke sini kaluarganya, itu ibu-ibu mbak, jadi saya inget betul waktu itu menemui atau menjumpai 10 orang ibu-ibu yang concern terhadap nasib suami, pasangan, anaknya yang ada di atas kapal. Dan saya waktu itu hanya ee sedang ada satu orang rekan staff gitu ya. Jadi waktu itu ya disitu kesulitannya sih, ya kita tahu sendiri karakteristik ibu-ibu seperti apa, apalagi waktu itu sedang berkasus mempunyai masalah, jadi luar biasa besar tekanannya.”</p> <p>“Waktu itu saya temui di luar (menunjuk sebuah ruangan) yang agak besar itu, di sana dan ya saling mencoba untuk menanyakan gitu ya “kenapa ini bisa terjadi?”, “salah suami kami, salah pasangan kami, salah anak kami itu apa?”, “kok bisa seperti ini?” Dan memang dalam penanganan kasus itu kan, tadi ya, kami selalu menghormati aturan hukum setempat. Jadi tidak bisa serta merta. Jadi harapannya adalah orang-orang di atas kapal ini bisa kita jemput untuk kita pulangkan. Sementara hukum dan aturannya</p> | Inisiatif keluarga ABK | Keluarga PMI mendorong pemerintah untuk bertindak |  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                   |                                                       |  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|--|
|        | <p>nggak bisa seperti itu dong, engga bisa kita main jemput, main pulangkan tentu harus ada status keimigrasi yang seperti apa, apakah sudah selesai kasus administrasi di atas kapal, antara pemilik kapal dengan ABK dan pemilik pelabuhan Pineng dan lain-lain, jadi tu kita bisa menjelaskan bahwa ini kasusnya masih bergulir, kita masih upayakan, tapi ya tadi butuh proses ibu-ibu, kita nggak bisa cepat, kita nggak bisa semau kita apalagi ini bukan di negara kita, gitu ya kami berikan penjelasan seperti itu sih. Tapi memang dealing dengan ibu-ibu tidak mudah apalagi 10 orang yang marah-marah. Jadi sempet beberapa kali datang ke sini mungkin 2 atau 3 kali gitu ya, dan itu memang ibu-ibu itu kalau dateng itu selalu janji-janji satu sama lain jadi ngga pernah sendiri-sendiri. Kalaupun sendiri tu mungkin hanya yang dianggap perwakilannya. Tapi most likely mereka akan dateng seluuu berbondong-bondong dan selalu menanyakan jadwal ketersediaan saya di sini, jadi mintanya harus sama saya gitu karena dari awal sayang yang nangani.”</p> |                                   |                                                       |  |
| Repair | Jadi waktu itu penyelesaiannya adalah teman-teman di Malaysia KBRI Kuala Lumpur dan KJRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Komunikasi diplomasi multi nation | Melakukan lobbying dengan meminta pihak pemilik kapal |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                     |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>Pineng Itu mencoba berkomunikasi dengan KBRI Panama, karena kan kapal ini berbendera Panama jadi seluruh administrasinya diurus di Panama. Nah jadi waktu itu penyelesaiannya adalah pihak perusahaan atau pemilik kapal yang ada di Panama itu mencoba untuk menggantikan ABK-ABK yang ada di atas kapal dengan ABK baru. Tapi memang masih belum berlayar ya, tapi hanya digantikan agar kapal itu tidak kosong. Nah proses penggantinya ini juga ga mudah karena harus mencari ABK baru, urus administrasi, dan lain-lain gitu, jadi itu yang kami sampaikan bahwa “ini udah ketemu solusinya cuma memang ngga bisa cepat karena harus (tadi yang kami sampaikan)”. Tapi kami wanti-wanti juga temen-temen di perwakilan bahwa jangan sampai orang-orang yang menggantikan itu orang-orang WNI juga karena sama aja nanti orang lain yang akan protes, tapi waktu itu mereka bilang “oh nggak kok ini pihak perusahaan kapal udah dapet warga Bangladesh kalau ngga salah atau Nepal gitu pokoknya Asia Selatan untuk menggantikan orang-orang di atas kapal (WNI) kita.</p> |  | <p>untuk menggantikan ABK PMI</p> <p>Menenangkan ibu-ibu (keluarga korban) dengan menempatkan posisi atau melakukan mediasi dengan keluarga ABK</p> |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |  |                                                                               |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>“Ya mungkin kalau dalam konteks ini, tindakan persuasif, strategi komunikasi ya saya bilang bahwa “ya saya juga punya ibu, ibu saya pasti khawatir kalo saya ada apa-apa. Saya paham di posisi ibu, tapi memang ini kasusnya sedang bergulir dan kami sedang tangani dan ini tidak mudah karena melibatkan banyak sekali pihak-pihak di Malaysia, di Panama dan lain-lain. Dan jangan khawatir hlo ibu-ibu, temen-temen kita di Pineng di perwakilan RI di Pineng itu sering mengunjungi kapal tersebut mengirimkan logistik.”</p> <p>“Dan jangan khawatir hlo ibu-ibu, temen-temen kita di Pineng di perwakilan RI di Pineng itu sering mengunjungi kapal tersebut mengirimkan logistik. Karena kan infonya mereka kekurangan logistik, bahan makan habis dan lain-lain. Looking, datang ngasih bahan logistik, kasih ya semacam uang saku dan lain-lain jadi tenang aja bahwa itu sedang kami tangani dan sedang kami upayakan penyelesaiannya.”</p> <p>“Jadi sebenarnya itu kesamaannya adalah kami memberikan</p> |                              |  | <p>Bentuk upaya penanganan untuk memastikan kesehatan dan keselamatan ABK</p> |
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Mengirimkan bantuan logistik |  |                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |                                                                                          |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>penjelasan dan mencoba untuk memberikan solusi juga kalau bisa memang ditempuh oleh pihak keluarga. Kayak tadi yang kasus ABK kami sampaikan kepada ibu-ibu gruduk kantor agennya sama seperti ibu menggruduk kantor kami gitu ya untuk minta pertanggungjawaban penggajiannya dan lain-lain, jadi kami juga coba bikin solusi-solusi yang bisa ditempuh jadi harapannya adalah semakin banyak pintu yang kita tempuh, semakin besar peluangnya ntuk selesai gitu sih.”</p> <p>“Jadi waktu itu penyelesaiannya adalah teman-teman di Malaysia KBRI Kuala lumpur dan KJRI Pineng Itu mencoba berkomunikasi dengan KBRI Panama, karena kan kapal ini berbendera Panama jadi seluruh administrasinya diurus di Panama. Nah jadi waktu itu penyelesaiannya adalah pihak perusahaan atau pemilik kapal yang ada di Panama itu mencoba untuk menggantikan ABK-ABK yang ada di atas kapal dengan ABK baru. Tapi memang masih belum berlayar ya, tapi hanya digantikan agar kapal itu tidak kosong. Nah proses penggantinya ini juga ga mudah</p> | Memberikan | <p>Mengusulkan untuk menggruduk ke kantor agen untuk meminta pertanggungjawaban juga</p> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                |                                                                                                 |                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                 | <p>karena harus mencari ABK baru, urusan administrasi, dan lain-lain gitu, jadi itu yang kami sampaikan bahwa “ini udah ketemu solusinya cuma memang ngga bisa cepat karena harus (tadi yang kami sampaikan)”. Tapi kami wanti-wanti juga temen-temen di perwakilan bahwa jangan sampai orang-orang yang menggantikan itu orang-orang WNI juga karena sama aja nanti orang lain yang akan protes, tapi waktu itu mereka bilang “oh nggak kok ini pihak perusahaan kapal udah dapet warga Bangladesh kalau ngga salah atau Nepal gitu pokoknya Asia Selatan untuk menggantikan orang-orang di atas kapal (WNI) kita.”</p> | <p>solusi</p>                                  | <p>Memastikan administrasi kepulauan ABK WNI dan penggantinya bukan ABK dari Indonesia lagi</p> |                                                                |
| New Equilibrium | <p>“...Ya alhamdulillahnya adalah yang memang tadi ya kasus ini sebenarnya miresible? Tapi pressure dari ibu-ibu itulah yang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Berkoordinasi dengan Pemerintah terkait</p> | <p>Penyelesaian Berbasis Komunikasi</p>                                                         | <p>Penyelesaian diplomatik informal dan fasilitasi mediasi</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | <p>menurut saya memorable bagi saya karena never once in my entire career here yang masih 2 tahun itu dapet. Pressure dari orang yang sebegitu banyak dan langsung di depan saya gitu hlo. Jadi itu yang menariknya di situ, jadi memang mungkin 2-3 bulan setelah itu para ABK yang di atas kapal bebas, pulang. Dan jadi memang matter of time aja sebenarnya, jadi yaa ngga sabar aja sih menurut kami....”</p> |  |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

### CODING BERDASARKAN KONTEKS

| Negara/<br>Kawasan                      | Konteks                                                                   | Jenis<br>Diplomasi/<br>Strategi                     | Pendekatan                                                                                | Kutipan Wawancara                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hong Kong<br>(Asia Timur)               | Sistem ketenagakerjaan kuat, hukum ketat dan jelas (Employment Ordinance) | Diplomasi Persuasif dan Non-Litigasi                | Pendekatan administratif dan pendampingan moral, konsiliasi dengan Kantor Ketenagakerjaan | “KJRI Hong Kong menyarankan agar majikan segera melunasi tunggakan gaji AS, kalau tidak maka kasus ini akan didaftarkan ke Pengadilan Ketenagakerjaan.” |
| Mesir<br>(Timur Tengah)                 | Budaya patriarki, sistem hukum kurang protektif terhadap PMI              | Diplomasi Formal dan Dukungan Psikososial           | Kerja sama dengan Kejaksaan Giza Selatan, pertimbangan keselamatan pribadi PMI            | “Kami juga turut dibantu oleh Kejaksaan Giza Selatan karena pihak majikan tidak kooperatif.”                                                            |
| Libya<br>(Afrika Utara, negara konflik) | Negara konflik, tidak ada sistem formal penerimaan PMI                    | Persuasi Intensif dan Komunikasi G2G                | Tekanan sosial dan diplomasi ke agen; eksploitasi viral sebagai leverage                  | “Kemudian setelah itu majikan dipersuasilah oleh kita agar Sri Mulyani ini diberikan exit permit-nya.”                                                  |
| Malaysia<br>(Asia Tenggara)             | Sistem hukum formal dengan jalur diplomatik aktif                         | Diplomasi Formal + Retainer Lawyer                  | Pendekatan hukum, dukungan penuh dari negara, termasuk pengacara tetap                    | “Kita punya pengacara retainer di Malaysia. Jadi ketika ada kasus langsung kita minta dia turun.”                                                       |
| Malaysia<br>(Asia Tenggara)             | ABK sulit dijangkau secara langsung,                                      | Koordinasi Multisektor dan Diplomasi Kasus Kolektif | Pendekatan hukum dan pengumpulan dokumen dengan bantuan keluarga                          | “Kami harus jemput bola. Karena tidak semua ABK bisa dihubungi. Kita koordinasi juga dengan                                                             |

|                     |                                                                                                   |                                          |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                      |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | proses hukum lambat                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                    | keluarga mereka.”                                                                                                    |
| Arab (Timur Tengah) | Berbasis relasi personal, tidak terlalu patuh pada SOP; budaya menghargai hubungan jangka panjang | Diplomasi Relasional dan Persuasi Budaya | Investasi hubungan jangka panjang, komunikasi informal, penggunaan bahasa Arab dan kepercayaan terhadap 'manduk' Lebih mengedepankan hubungan berdasarkan budi baik dan lamanya hubungan dibangun. | “Strategi komunikasi dengan orang-orang Arab itu tidak bisa langsung... harus punya budi baik dulu, investasi lama.” |