

MODEL MANAJEMEN KONFLIK UNTUK MENGATASI MASALAH DALAM RELASI MAJIKAN WANITA DENGAN PEMBANTU RUMAH TANGGA WANITA DI KECAMATAN PURWOKERTO UTARA

**Oleh :
Retno Dwiyanti *)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan dalam relasi majikan wanita dengan pembantu rumah tangga wanita dan merancang model manajemen konflik dalam mengatasi masalah relasi majikan wanita dengan pembantu rumah tangga wanita. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam. Analisis data kuantitatif menggunakan prosentase sedangkan analisis data kualitatif menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Permasalahan dalam relasi majikan wanita dengan pembantu rumah tangga wanita, yaitu pembantu rumah tangga memiliki pendidikan yang rendah, majikan sering menyalahakan pembantu karena tidak bisa masak, pembantu rumah tangga sering tidak paham dengan apa yang diperintahkan oleh majikan, pembantu harus mengikuti aturan majikan, majikan sering mengganti pembantu, majikan sulit menerapkan aturan untuk pembantu. 2) Konflik yang terjadi dalam relasi majikan wanita dengan pembantu rumah tangga yaitu : konflik diri, konflik antarindividu, dan konflik kecil sehari-hari. Rancangan model manajemen konflik kolaborasi, mengikuti kemauan orang lain atau memuji, mendominasi (menonjolkan kemauan sendiri), menghindari dan kompromi.

Kata Kunci : manajemen, konflik, pembantu, majikan

PENDAHULUAN

Relasi pembantu rumah tangga dan majikan merupakan sebuah fenomena yang tidak pernah bisa dihilangkan selama masih terdapat bangunan keluarga dalam masyarakat, sebab sudah menjadi tradisi bahwa disuatu bangunan keluarga terutama yang hidup dilingkungan perkotaan, tenaga pembantu rumah tangga sangat diperlukan untuk ikut menyelesaikan pekerjaan majikan yang memiliki kesibukan-kesibukan seperti bekerja diluar rumah.

*) Dosen Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Berdasarkan proses historis, terdapat paradigma yang membedakan status antara majikan dan pembantu rumah tangga yang mengakibatkan relasi yang terbangunpun menjadi tidak memiliki pola dalam perspektif profesional. Relasi yang terbangun adalah berdasarkan konsep pengayoman oleh si kuat, si kaya (majikan) kepada si lemah, si miskin (pembantu rumah tangga). Hal tersebut mengimbas pada pola jam kerja yang tidak jelas dan pola pengupahan kepada pembantu yang dikaburkan menjadi pengupahan yang bersifat kekeluargaan dan pengayoman yang di komunitas Jawa dikenal dengan istilah *nderek*, *ngenger* yang diwujudkan dengan menyerahkan jiwa raga pada majikan sehingga tidak menganggap penting jam kerja dan upah, karena dengan *nderek* atau *ngenger* seorang pembantu sudah merasa mendapatkan upah psikologis tersendiri berupa upah psikologis.

Secara umum, keberadaan pembantu rumah tangga di Indonesia kurang dapat mendapat penghargaan sehingga tidak mendapatkan perlindungan baik hukum maupun sosial secara layak. Padahal sebagai pelaku kerja kerumahtanggaan mereka memiliki peran reproduktif yang penting dalam suatu keluarga/rumah tangga. Akibatnya mereka rentan menghadapi berbagai bentuk kekerasan (fisik, seksual, psikis, dan ekonomis). Karena adanya ketimpangan kelas dan relasi kekuasaan, sangat jarang pembantu yang mampu melawan kekerasan yang mereka hadapi.

Berdasarkan hasil penelitian Dwiyaniti & Nur'aeni (2009), problem-problem psikologis yang dialami pembantu rumah tangga wanita dengan majikan wanita, adalah sebagai berikut:

1. Sebanyak 33,33% pembantu rumah tangga mengalami permasalahan kesehatan, diantaranya adalah kesehatan sering terganggu, dan tidak bisa mengerjakan pekerjaan tertentu karena faktor kesehatan.
2. Sebanyak 93,33% pembantu rumah tangga mengalami permasalahan pendidikan, diantaranya pendidikannya rendah, dan tidak memiliki ketrampilan untuk menunjang masa depan.

3. Pembantu rumah tangga yang mengalami permasalahan sosial khususnya permasalahan keuangan keluarga yang sangat minim sebanyak 100%.
4. Sebanyak 3,33% mengalami problem sosial sulit menyesuaikan diri dengan majikan, tidak betah tinggal dirumah majikan, terpaksa menjadi pembantu.
5. Sebanyak 26,67% pembantu rumah tangga mengalami permasalahan psikologis hubungan pembantu rumah tangga wanita dengan majikan wanita, diantaranya adalah sering disalahkan majikan, peraturan majikan selalu menekan, tidak paham perintah majikan, dan diperlakukan kasar oleh majikan.
6. Permasalahan yang dialami hampir semua majikan wanita adalah pembantu rumah tangga sering tidak memahami apa yang diperintahkan oleh majikan.

Persoalan pembantu rumah tangga di Indonesia sangat kompleks dan memprihatinkan. Berdasarkan studi ILO tahun 2004 tercatat, ada sekitar 2.593.399 PRT di Indonesia, dan 1,4 juta diantaranya bekerja di Jawa. Mayoritas pembantu rumah tangga di Indonesia berangkat dari keluarga miskin dan tak berpendidikan. Rendahnya pendidikan yang dimiliki pembantu rumah tangga seringkali menjadi benturan tersendiri dalam menyamakan persepsi antara pembantu rumah tangga dan majikannya. Akibatnya banyak pembantu rumah tangga yang diperlakukan semena-mena oleh majikan termasuk dalam hal pemenuhan hak sebagai pembantu rumah tangga. (<http://www.jawapos.co.id/radar/index.php?act=detail&rid=129613>).

Dalam Perda No. 6 tahun 1993, dijelaskan bahwa hak-hak dari pembantu rumah tangga di antaranya: mendapatkan upah, makan, minum dan cuti tahunan, mendapatkan pakaian minimal 1 stel setahun, mendapatkan bimbingan dalam mengerjakan tugas-tugas yang menyangkut keselamatan kerja, mendapatkan tempat tidur yang layak, mendapatkan perlakuan yang manusiawi, diberi kesempatan untuk beribadah, mendapat pemeliharaan kesehatan. Sedangkan

kewajiban pembantu rumah tangga adalah membantu pekerjaan rumah tangga dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian Dwiyanti & Nur'aeni (2008) diketahui bahwa hampir semua pembantu rumah tangga yang dijadikan informan kurang mendapatkan perlindungan psikologis maupun sosial. Perlakuan yang tidak menyenangkan dari majikan yang menganggap bahwa pembantu rumah tangga harus mengerjakan semua pekerjaan rumah tangga dan pengasuhan anak, dan apabila tidak sesuai dengan keinginan majikan dimarahi, padahal hak-hak dari pembantu rumah tangga seperti upah, libur cuti, bimbingan tidak sesuai dengan apa yang sudah dikerjakan.

Menurut Sundoro (2003) baru sekitar 30% perempuan yang bekerja di sektor formal sedangkan sebagian besar bekerja pada sektor non formal. Hal tersebut disebabkan oleh fakta bahwa pekerja rumah tangga yang didominasi oleh perempuan berasal dari komunitas miskin, berpendidikan rendah dan tidak memiliki skill khusus selain meneruskan pekerjaan-pekerjaan alamiah perempuan di rumah tangga seperti mencuci, setrika baju dan lain-lain.

Menurut Mc. Gregor (dalam As'ad, 2004) seseorang itu bekerja karena bekerja itu merupakan kondisi bawaan seperti bermain atau beristirahat, untuk aktif dan mengerjakan sesuatu. Seseorang didorong untuk beraktifitas karena dia berharap bahwa hal ini akan membawa pada keadaan yang lebih memuaskan dari pada keadaan sekarang. Kerja diartikan secara sederhana sebagai aktifitas untuk mendapatkan penghasilan, meskipun menurut Sundoro (2003) baru sekitar 30% perempuan yang bekerja di sektor formal.

Sebaliknya majikan, dengan dimilikinya berbagai kelebihan, seperti tingkat pendidikan, penghasilan, komunitas sosial dan sebagainya menjadikannya memiliki "kekuasaan" atas pekerja rumah tangganya yang mencerminkan nilai-nilai feodalistik tersembunyi.

Perbedaan status tersebut dengan segala implikasinya akan memunculkan masalah, baik masalah psikologis maupun masalah fisik pada

kedua belah pihak. Di sisi lain ketergantungan keluarga terhadap pembantu rumah tangga wanita sering menimbulkan permasalahan tersendiri. Hal tersebut sering disebabkan adanya perbedaan besar antara harapan dan kenyataan baik dari sisi pembantu rumah tangga maupun dari majikan sendiri. Faktor inilah yang memicu ruang konflik antarindividu dalam hubungan pembantu rumah tangga dengan majikan.

Relasi pembantu rumah tangga dan majikan menjadi lebih bisa dilihat dari dimensi sosial karena posisinya belum mendapatkan sebuah pengakuan resmi sebagai suatu profesi baik oleh majikan secara mikro maupun oleh pemerintah secara makro yang dalam kenyataan sehari-hari bisa menimbulkan masalah-masalah psikologis.

Rousseau (1989) mengemukakan pendapatnya tentang kemungkinan lancarnya relasi antara pekerja dengan majikan yaitu dengan dilakukan kontrak psikologis yang berfungsi untuk “mengkonstitusikan” hubungan antara kedua belah pihak. Kontrak psikologis yang definisinya adalah persepsi karyawan tentang perwujudan dan kewajiban timbal balik terhadap perusahaan dan menguntungkan bisa diadopsi dalam perwujudan relasi pembantu rumah tangga dan majikan, sebab dalam kontrak psikologis tersebut akan mencakup pembicaraan kemanusiaan baik yang berkaitan dengan harapan-harapan maupun komponen emosional. Hasil penelitian Dwiyanti (2006) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan emosi akan semakin baik kontrak psikologisnya.

Lebih lanjut, berdasarkan penelitian Dwiyanti & Nur'aeni (2009) bahwa yang diharapkan majikan terhadap pembantu rumah tangga diantaranya pembantu bisa mengerti akan pekerjaannya, tanggap, saling pengertian, sehingga apa yang diharapkan majikan sesuai dengan kenyataan. Menurut majikan wanita, mereka berhak melakukan apa saja kepada pembantu rumah tangga selama itu masih

dalam batas-batas yang wajar, dan pembantu bekerja ditempatnya juga mendapatkan imbalan berupa upah atau gaji. Menurut majikan wanita, pembantu rumah tangga sering tidak memahami apa yang diperintahkan oleh majikan, sehingga seringkali membuat majikan marah.

Marah merupakan gangguan emosi yang terjadi dalam diri seseorang yang bisa berkembang menjadi konflik diri dikarenakan terdapat perbedaan antara apa yang diinginkan dengan kenyataan. Konflik diri dapat menghambat kehidupan sehari-hari dan bahkan dapat mengakibatkan orang kehilangan akal sehat (Pickering, 2001).

Menurut Ross (1993) bahwa manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik (<http://warnadunia.com/manajemen-konflik/>).

Setiap orang mempunyai empat kebutuhan dasar psikologis yang mana bisa mencetuskan konflik bila tidak terpenuhi, yaitu keinginan untuk dihargai, keinginan memegang kendali, keinginan memiliki harga diri, dan keinginan untuk konsisten. Konflik akan makin sering terjadi apabila kebutuhan dasar psikologis tersebut tidak terpenuhi dari majikan maupun dari pembantu rumah tangga. Oleh karena itu, kemampuan mengatasi konflik menjadi syarat mutlak untuk bisa saling memahami antara majikan dengan pembantu rumah tangga, sehingga perlu penelitian tentang model manajemen konflik untuk mengatasi masalah dalam

relasi majikan wanita dengan pembantu rumah tangga wanita di Kecamatan Purwokerto Utara.

METODE PENELITIAN

Subjek Penelitian

Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara purposif dengan karakteristik informan primer adalah ibu rumah tangga (majikan) sedangkan informan sekunder pembantu rumah tangga dari majikan yang diteliti.

Metode dan Instrumen Penelitian

Untuk mengidentifikasi problem-problem psikologis pada majikan, data dikumpulkan dengan pendekatan kuantitatif, dengan instrumen kuesioner konflik . Untuk mengumpulkan data tentang konflik antara majikan dengan pembantu rumah tangga dan bagaimana mengelolanya, data dikumpulkan dengan wawancara mendalam, dan untuk mengetahui manajemen konflik apa saja yang sudah dilakukan majikan wanita dalam mengatasi masalah relasi majikan dengan pembantu rumah tangga, sedangkan untuk merancang model menggunakan pendekatan *focus group discustion/FGD*.

Analisis Data

Analisis data kuantitatif menggunakan teknik deskriptif kuantitatif yaitu dengan mempresentasikan menurut jenis problem yang dijawab oleh subjek penelitian. Data kualitatif dengan model analisis interaktif yaitu melakukan interpretasi terhadap hasil wawancara dan mengolah hasil *FGD* dengan memilih dan memilah hasil diskusi sesuai dengan kepentingan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi permasalahan dalam relasi majikan wanita dengan pembantu rumah tangga wanita

Berdasarkan analisis data ditemukan pembantu rumah tangga yang memiliki pendidikan yang rendah sebesar 75%, sering menyalahkan pembantu karena tidak bisa masak sebesar 20%, pembantu rumah tangga sering tidak paham dengan apa yang diperintahkan oleh majikan sebesar 60 %, pembantu harus mengikuti aturan majikan sebesar 100%, sering berganti pembantu sebesar 60 %, sulit menerapkan aturan untuk pembantu sebesar 60 %.

2. Jenis Konflik

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian terhadap lima informan, konflik yang dialami dalam relasi majikan wanita dengan pembantu rumah tangga (PRT) termasuk dalam kategori konflik diri dan konflik antarindividu. Berdasarkan hasil wawancara hampir semua informan majikan wanita menyatakan sering marah-maraha,atau sebaliknya diam saja dan menghindari orang lain, apabila ada pekerjaan yang belum terselesaikan, terutama pada majikan wanita yang bekerja. Konflik diri tersebut diantaranya pelampiasan emosi dan perasaan, menjadi cepat marah, sering mengeluh, lebih baik diam daripada marah percuma, dan malas beraktivitas, .

Selain konflik diri, konflik antarindividu juga sering terjadi dalam relasi antara majikan wanita dengan pembantu rumah tangga wanita, diantaranya : keinginan untuk dihargai, keinginan untuk diperlakukan sebagai manusia, keinginan memegang kendali, keinginan memiliki harga diri.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dari pembantu rumah tangga, hampir semua pembantu mengatakan mereka itu tidak suka kalau sedikit-sedikit dinasehati, sudah mengerjakan pekerjaan yang diperintahkan majikan tapi masih saja ada yang kurang beres, dan masih saja disalahkan, majikan tidak percaya dengan apa yang disampaikan pembantu.

3. Identifikasi Tahap Konflik

Konflik terdiri atas berbagai tahap, dan setiap tahap melibatkan emosi pada tingkat dan intensitas tertentu. Ketika intensitas konflik meningkat, setiap orang akan berusaha membela diri dan ingin menang. Persoalan dan perselisihan kecil sehari-hari, merupakan salah satu tahap konflik yang dapat menimbulkan rasa terancam pada diri sendiri. Konflik tahap ini ditandai oleh hal-hal kecil yang menjengkelkan yang terjadi setiap hari.

Berdasarkan temuan penelitian diperoleh hasil diantaranya pembantu sering tidak tahu diri dan sulit untuk dinasehati, beres-beres rumah tidak pernah beres, dan cenderung tidak mau disalahkan karena menurut mereka apa yang disampaikan kepada majikan tidak pernah dihiraukan oleh majikan dianggap seperti anak kecil.

Konflik tahap berikutnya adalah konflik yang membawa dampak dan memicu emosi dalam jangka panjang. Pada tahap ini, konflik mengandung unsur persaingan, dilandasi oleh sikap menang atau kalah. Kepentingan diri sendiri dan menyelamatkan muka menjadi sangat penting. Tahap kedua ini temuan penelitian lebih banyak ditandai pada sikap sangat hati-hati, penghinaan, ejekan, dan sindiran.

4. Manajemen Konflik dalam Relasi Majikan Wanita dengan Pembantu Rumah Tangga Wanita

Berdasarkan hasil diskusi dari *Focus Group Discussion* (FGD) disimpulkan beberapa hal yang bisa dilakukan dalam memandang konflik diantaranya :

- a. Saling memahami perbedaan dan mencari pemecahan yang disepakati kedua belah pihak.

- b. Menghargai pekerjaan pembantu, memberikan pengakuan atau pujian terhadap apa yang sudah dilakukan pembantu, tidak menyalahkan pembantu, dan percaya bahwa pembantu bisa menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Majikan tetap memiliki kekuasaan terhadap pembantu, apalagi menghadapi pembantu yang sulit sekali memahami perintah.
- d. Tidak menghindari masalah, segera menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara majikan dengan pembantu
- e. Menyelesaikan konflik dengan cara saling memberikan masukan, menyampaikan harapan, dan disepakati bersama.
- f. Memelihara hubungan yang positif atau yang baik antara majikan dengan pembantu, adanya kepercayaan, keterbukaan dan tanggung jawab bersama.
- g. Menjadi pendengar yang aktif
- h. Ciptakan suasana atau lingkungan keluarga yang menyenangkan

5. Rancangan Model Manajemen Konflik

Model ini dirancang untuk manajemen konflik diri dan konflik antar individu. Model ini dilandasi oleh konsep tentang konflik diri dan konflik antarindividu.

Konflik diri adalah gangguan emosi yang terjadi dalam diri seseorang yang terjadi apabila pengalaman, minat, tujuan atau tata nilai pribadinya bertentangan satu sama lain. Konflik diri mencerminkan perbedaan antara apa yang dikatakan, diinginkan, dan apa yang dilakukan untuk mewujudkan keinginan itu. Sumber konflik diri diantaranya beban kerja dan masalah pribadi.

Konflik antarindividu yaitu konflik antara dua individu yang disebabkan kurang terpenuhinya beberapa kebutuhan dasar psikologis, antara lain : a) Keinginan dihargai atau diakui martabatnya, dihargai jerih payahnya. b) Keinginan memegang kendali, c) Keinginan memiliki harga diri

Konflik bisa terjadi secara bertahap, yaitu *tahap pertama* terjadinya perselisihan kecil sehari-hari yang ditandai oleh hal-hal kecil yang menjengkelkan setiap hari. *Tahap Kedua* terjadinya konflik yang membawa dampak dan memicu emosi dalam jangka panjang

Berdasarkan konsep tersebut, maka rancangan manajemen konfliknya adalah sebagai berikut :

1. Kolaborasi, yaitu gaya menangani konflik sama-sama menang. Orang yang memilih gaya ini mencoba mengadakan pertukaran informasi. Ungkapan yang digunakan dalam upaya menangani konflik antara lain : “.....*kalau pembantu bekerjanya tidak sesuai dengan harapan, saya ajak dia ngobrol, sebenarnya ada apa sih, lalu kita cari jalan keluarnya bersama dan ada kesepakatan bersama*”.
2. Mengikuti kemauan orang lain atau *placating* (memuji). Gaya ini menilai orang lain lebih tinggi dan memberikan nilai rendah pada diri sendiri. Gaya mengikuti kemauan orang lain berusaha menyembunyikan sejauh mungkin perbedaan yang ada antara pihak-pihak terlibat dan mencari titik-titik persamaan. Kata-kata yang menunjukkan gaya mengikuti kemauan orang lain : “*saya tidak peduli apa yang pembantu lakukan karena dibilangin susah, ya... terserah dia yang penting anak saya terurus*”.
3. Mendominasi (menonjolkan kemauan sendiri). Gaya ini bisa efektif bila ada perbedaan besar dalam tingkat pengetahuan yang dimiliki. Kemampuan menimbang berbagai persoalan, memberikan nasehat, dan menggerakkan langkah nyata selama konflik akan sangat berguna. Gaya ini sebaiknya hanya digunakan bila sangat diperlukan. Ungkapan yang menunjukkan gaya mendominasi : “*saya tidak peduli apa maumu, kerjakan saja perintah saya*”.
4. Menghindari, yaitu tidak memberikan nilai yang tinggi pada diri sendiri atau orang lain. Aspek negatif dari gaya ini adalah melemparkan masalah pada

orang lain atau mengesampingkan masalah. Kata-kata yang mengisyaratkan gaya menghindari antara lain : *“nanti saya pikirkan dulu, untuk sementara kamu bekerja dulu seperti biasa”*.

5. Kompromi, yaitu memberikan penilaian yang tidak tinggi dan juga tidak rendah, tergantung nilai kepentingan orang lain atau kepentingan diri sendiri. Gaya ini berorientasi jalan tengah, karena setiap orang mempunyai sesuatu untuk ditawarkan dan sesuatu untuk diterima. Kata-kata yang mengisyaratkan pendekatan kompromi antara lain : *“pendapat kita ternyata berbeda, apa sebenarnya yang kamu maksudkan?” “kita memang harus bisa menerima apa yang sudah dikerjakan pembantu, jika kita ingin bekerja sama”*

Konflik terdiri atas berbagai tahap, dan setiap tahap melibatkan emosi pada tingkat dan intensitas tertentu. Ketika intensitas konflik meningkat, setiap orang akan berusaha membela diri dan ingin menang. Dalam situasi konflik yang makin panas, orang sabar sekalipun bisa marah dan tersinggung. Jika konflik di manag sejak dini dan langkah-langkah segera diambil untuk memperbaiki situasi dan menenangkan emosi, hampir setiap konflik dapat menjadi peluang (Pickering, 2000)

Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan interpretasi. Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif di antara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga.

Menurut Ross (1993) bahwa manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak

mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik.

Rousseau (1989) mengemukakan pendapatnya tentang kemungkinan lancarnya relasi antara pekerja dengan majikan yaitu dengan dilakukan kontrak psikologis yang berfungsi untuk “mengkonstitusikan” hubungan antara kedua belah pihak. Kontrak psikologis yang definisinya adalah persepsi karyawan tentang perwujudan dan kewajiban timbal balik terhadap perusahaan dan menguntungkan bisa diadopsi dalam perwujudan relasi pembantu rumah tangga dan majikan, sebab dalam kontrak psikologis tersebut akan mencakup pembicaraan kemanusiaan baik yang berkait dengan harapan-harapan maupun komponen emosional.

Lebih lanjut Rousseau (1989) mengatakan bahwa kontrak psikologis terdiri dari 4 bentuk sebagai berikut:

1. *Transaksional*, yaitu suatu pertukaran jangka pendek yang berkaitan dengan kontribusi dan manfaat spesifik yang berfokus pada persoalan ekonomi.
2. *Relational*, yaitu suatu pengaturan jangka panjang tanpa kemungkinan kearah manfaat spesifik misalnya ekonomi, tapi melibatkan hubungan yang memuaskan satu sama lain dengan tujuan akhirnya adalah pada persoalan sosioemosional.
3. *Balance*, yaitu suatu kombinasi dari suatu pengaturan yang menitikberatkan pada relasi akhir yang memuaskan secara sosioemosional dengan rencana

transaksional yang memiliki manfaat spesifik yang berfokus pada persoalan ekonomi.

4. *Transisional*, yaitu kesiapan adanya suatu kondisi apabila terjadi perubahan komitmen misalnya menjadi rendah atau bahkan terkikis.

Konflik dapat ditangani secara efektif bila bisa menerapkan dan mengembangkan strategi penanganan tertentu yang efektif. Cara yang paling efektif ditentukan oleh intensitas konflik bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut model manajemen konflik diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu alternatif dalam mengelola konflik.

KESIMPULAN

Permasalahan dalam relasi majikan wanita dengan pembantu rumah tangga wanita, diantaranya adalah pembantu rumah tangga memiliki pendidikan yang rendah, majikan sering menyalahkan pembantu karena tidak bisa masak, pembantu rumah tangga sering tidak paham dengan apa yang diperintahkan oleh majikan, pembantu harus mengikuti aturan majikan, sering mengganti pembantu, dan sulit menerapkan aturan untuk pembantu.

Konflik yang terjadi dalam relasi majikan wanita dengan pembantu rumah tangga adalah konflik diri dan konflik antarindividu. Rancangan model manajemen konflik yang digunakan adalah kolaborasi, mengikuti kemauan orang lain atau memuji, mendominasi (menonjolkan kemauan sendiri), menghindari dan kompromi.

DAFTAR PUSTAKA

As'ad M. 2004. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberty.

Dwiyanti, R. 2006. Peran Kecerdasan Emosi terhadap Kontrak Psikologis. *Jurnal Psycho Idea*. Th.4. No.2. Juli 2006

RETNO DWIYANTI, *Model Manajemen Konflik Untuk Mengatasi Masalah Dalam Relasi Majikan Wanita Dengan Pembantu Rumah Tangga Wanita Di Kecamatan Purwokerto Utara.....*

----- 2008. “Analisis Kritis tentang Perlindungan Psikososial Pembantu Rumah Tangga”. *Laporan Penelitian Dosen Muda*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto

----- 2009. “Problem-prolem Psikologis Dalam Relasi Pembantu Rumah Wanita Dengan Majikan Wanita (Studi Tentang Jenis Problem dan Solusi Problem)”. *Laporan Penelitian Kajian Wanita*. Kopertis Wilayah VI Jawa Tengah

Pickering, P. 2001. *How To Manage Conflict*. Jakarta : Erlangga

Ross, Joel E. 1993. *Total Quality Management: Text, Cases and Readings*, London: Kogan Page Limited.

Rousseau, D.M. 1989. Psychological and Implied Contracts in Organizational, *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 2:2, P.121 - 139

Sundoro. 2003. “Perempuan Bekerja: tinjauan Ekonomi dan Realitas di Tempat Kerja”. *Makalah*, dalam seminar wanita di UNISULA Semarang

<http://www.jawapos.co.id/radar/index.php?act=detail&rid=129613>. Diakses tanggal 15 Desember 2009