

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Asisten rumah tangga adalah suatu posisi pekerjaan dalam kehidupan yang bersifat temporer dalam artian kehadiran pembantu rumah tangga bukan suatu hal yang mutlak dalam suatu keluarga, namun kehadiran asisten rumah tangga pada satu sisi dapat dikatakan penting karena bagi sebagian keluarga, dimana ibu dan ayah masing-masing memiliki pekerjaan dan perlu bantuan pihak lain untuk membantu dalam pekerjaan rumah tangga.

Objek penelitian ini adalah para konsumen atau pengguna jasa asisten rumah tangga khususnya di kota Bandung. Pengguna jasa asisten rumah tangga itu sendiri biasanya adalah orang-orang yang tidak memiliki waktu luang untuk melakukan kegiatan rumah tangga. Pernyataan tersebut didukung dengan adanya perkembangan zaman yang menuntut produktivitas tinggi di berbagai kalangan pekerja, oleh karena itu hal-hal untuk mengurus pekerjaan rumah tangga pun terbengkalai. Karena tuntutan tersebut tidak dapat dihindari oleh para pekerja yang dimana perusahaannya juga menyesuaikan dengan adanya globalisasi. Ditambah dengan adanya trend emansipasi wanita yang dimana biasanya para ibu/istri hanya seorang ibu rumah tangga dapat mengurus kegiatan rumah tangga pun berkurang dikarenakan banyak diantaranya yang memilih untuk menjadi pekerja maupun menjadi wanita karir dengan memutuskan untuk sekolah setinggi mungkin. Oleh karena itu dengan indikasi dan faktor-faktor diatas dapat mempengaruhi kebutuhan keluarga akan seseorang untuk mengurus kegiatan atau pekerjaan rumah tangga pun meningkat.

Namun dalam pencarian ataupun penggunaan jasa asisten rumah tangga tidak terbilang mudah, seperti halnya setiap pengguna jasa asisten rumah tangga memiliki kriteria seorang asisten rumah tangga. Dengan demikian objek tersebut

dipilih dengan tujuan untuk memahami profil konsumen pengguna jasa layanan asisten rumah tangga pada kota Bandung.

1.2 Latar Belakang

Secara harfiah asisten rumah tangga merupakan posisi kerja dalam membantu suatu pekerjaan rumah tangga, pekerjaan dalam hal ini adalah suatu proses tindakan melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan urusan rumah tangga, seperti mencuci, memasak. Posisi asisten rumah tangga menurut Naibaho (2010) pada hakikatnya merupakan membantu seseorang atau lebih dalam melakukan pekerjaan rumah tangga sedangkan rumah tangga sendiri merupakan suatu bentuk keluarga inti.

Pada masa sekarang ini keberadaan asisten rumah tangga sangat diperlukan yang diakibatkan perubahan bentuk kehidupan menjadi kehidupan yang kompleks karena setiap anggota keluarga memiliki aktifitas diluar rumah yang menyebabkan tidak berjalannya sistem dalam rumah tangga sehingga pada celah ini posisi asisten rumah tangga masuk dalam komposisi keluarga inti. Keberadaan asisten dalam komposisi keluarga dapat dipandang sebagai suatu kebutuhan primir dan sekunder dimana dalam kebutuhan primer asisten rumah tangga sangat diperlukan dalam keluarga disebabkan karena kesibukan sehingga beberapa pekerjaan rumah tidak dapat diselesaikan oleh anggota keluarga. Sedangkan pada kebutuhan sekunder, asisten rumah tangga diperlukan hanya pada saat tertentu serta tidak terfokus pada pekerjaan rumah tangga, seperti mencuci pakaian, menjaga rumah, dan lain-lain.

Seiring dengan perkembangan zaman bahwa tingkat kebutuhan akan asisten rumah tangga sudah semakin meningkat. Hal terasa jelas asisten rumah tangga tidak hanya diperuntukan oleh masyarakat dalam negeri ini saja, bahkan pengguna, jasa asisten rumah tangga ini sudah sampai kepada negara-negara tetangga, seperti diketahui Malaysia hampir setiap tahun meminta jasa para asisten rumah tangga sampai ke Indonesia, mungkin saja ini dikarenakan sudah tidak tersedianya lagi jasa asisten rumah tangga di negara tersebut atau mungkin

juga negara tersebut sudah kehabisan tenaga kerja yang bisa dipergunakan sebagai asisten rumah tangga. Di Indonesia, kebutuhan akan tenaga asisten rumah tangga dewasa ini juga semakin meningkat, seperti telah dijelaskan pada kalimat sebelumnya hal ini dimungkinkan sekarang ini kesibukan akan mencari penghasilan membuat hampir semua keluarga tidak dapat lagi membagi waktu dengan mengurus pekerjaan rumah tangga, namun yang juga menjadi masalah mencari asisten rumah tangga bukanlah sesuatu yang mudah, di samping membutuhkan keterampilan dalam mengurus rumah, modal kepercayaan kepada asisten rumah tangga juga menjadi sangat penting, dikarenakan akan meninggalkan dia (asisten rumah tangga) di rumah sehari-hari, dengan kata lain akan mempercayakan seluruh kondisi rumah dengan segala asset berharga kepada asisten rumah tangga.

Dari hasil survey sederhana yang dilakukan peneliti kepada pengguna jasa asisten rumah tangga yang dilakukan dengan wawancara langsung, mendapatkan hasil bahwa, mereka sibuk dan tidak memiliki waktu luang untuk membenahi pekerjaan rumah, sehingga memilih untuk menggunakan jasa asisten rumah tangga. Namun tidak semua asisten rumah tangga yang mereka pilih sesuai dengan yang di harapkan, kebanyakan dari mereka mengeluhkan bahwa asisten rumah tangga yang dimiliki antara lain:

1. Sulit mencari asisten rumah tangga dengan cepat.
2. Tidak memiliki etika dan cara berkomunikasi yang baik.
3. Asisten rumah tangga yang pernah di dapat melakukan ketidak jujuran.
4. Asisten rumah tangga yang melakukan pencurian.

Dengan terjadinya hal ini yang membuat mereka tidak mudah percaya dalam memakai jasa asisten rumah tangga yang baru. Akan tetapi dalam melakukan pencarian asisten rumah tangga bukan pekerjaan yang mudah bahkan hal ini juga termasuk keluhan utama dari mereka. Peneliti juga melakukan observasi ke beberapa yayasan penyalur asisten rumah tangga yang berada di Kota Bandung, kebanyakan dari yayasan-yayasan tersebut mengalami kendala yaitu:

1. Menangani banyaknya permintaan atas asisten rumah tangga.
2. Etika yang kurang baik dari asisten rumah tangga itu sendiri.
3. Kebanyakan asisten rumah tangga tidak betah dalam melakukan pekerjaan dengan meminta ke pelanggannya untuk pulang dengan alasan tidak betah, hal ini yang banyak membuat komplain dari para pengguna jasa asisten rumah tangga.

Observasi lain yang juga dilakukan peneliti yaitu dilakukan pada beberapa asisten rumah tangga, dimana faktor dari keluhan beberapa asisten rumah tangga yaitu:

1. Faktor keluarga dimana asisten rumah tangga rindu akan keluarga dirumah, hal ini yang membuat asisten rumah tangga ingin pulang.
2. Bayaran yang terlalu kecil dibandingkan dengan tenaga yang dikeluarkan, hal ini menyebabkan asisten rumah tangga ingin beralih ke profesi lain.

Berdasarkan masalah-masalah di atas maka peneliti ingin membahas pemahaman profil konsumen pengguna jasa asisten rumah tangga di kota Bandung dengan menggunakan Peta Empati sehingga mengetahui keinginan dari pengguna jasa asisten rumah tangga.

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana memahami profil konsumen pengguna jasa asisten rumah tangga di kota Bandung menggunakan bantuan Peta Empati”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami profil konsumen pengguna jasa asisten rumah tangga di kota Bandung menggunakan bantuan Peta Empati.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Kegunaan dari sisi teori adalah penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kaitannya dengan kajian Entrepreneurship dimana dapat menjadikan tolak ukur untuk mengetahui kualitas dan bagaimana menyelesaikan pekerjaan rumah tangga menggunakan jasa layanan asisten rumah tangga.

1.5.2 Aspek Praktis

Kegunaan dari sisi praktis adalah dapat menjadi peluang bisnis dibidang jasa asisten rumah tangga ataupun masukan untuk yayasan penyalur jasa asisten rumah tangga dalam pengambilan keputusan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penelitiannya dibagi menjadi lima bab, yang akan di uraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan latar belakang penelitian dan alasan peneliti untuk meneliti topik yang bersangkutan serta rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian ini, pembahasan mengenai hasil dari penelitian-penelitian sejenis yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai data penelitian, hasil penelitian, serta pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian serta saran yang sesuai dengan hasil penelitian.