

**BULLYING YANG DIALAMI KARYAWAN RESTORAN DI  
HOTEL BERBINTANG DI INDONESIA  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA SURABAYA**

**Stephani Sinarta, Felicia, Deborah Christine Widjaja**

Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra  
Jl. Siwalankerto 121- 131, Surabaya

Email: [stephani\\_102@yahoo.com](mailto:stephani_102@yahoo.com) ; [felicia.gunawan1997@gmail.com](mailto:felicia.gunawan1997@gmail.com) ;  
[dwidjaja@petra.ac.id](mailto:dwidjaja@petra.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di dua hotel yang berlokasi di Surabaya dan satu hotel yang berlokasi di Semarang untuk Mengetahui Bagaimana *Bullying* yang Dialami oleh Karyawan Restoran di Hotel Berbintang di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif eksploratori dengan metode wawancara mendalam dan semi-terstruktur. Dalam penelitian ini, informan yang ditentukan adalah karyawan restoran yang pernah mengalami *bullying* di hotel berbintang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan restoran yang bekerja di dalam hotel berbintang mengalami *bullying* baik itu dalam bentuk verbal maupun fisik yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal karyawan. Dan dari *bullying* tersebut memberikan dampak secara psikologis maupun fisik kepada korbannya.

**Kata kunci:** *Bullying*, Karyawan, Restoran, Hotel Berbintang.

**ABSTRACT**

The research was conducted at two hotels in Surabaya and one hotel in Semarang to analyze Bullying Experienced by Employee in Starred Hotel's Restaurant in Indonesia. This research is exploratory qualitative using in-depth and semi-structured interviews. In this study, informants are the restaurant employee who are ever experienced bullying in starred hotel. The results showed that restaurant employee who work in starred hotel are ever experience bullying whether in the form of verbal and physical caused by employee's internal and external factors. And bullying gives a psychological and physical impact to the victims.

**Keywords:** Bullying, Restaurant, Employee, Starred Hotel.

**LATAR BELAKANG**

Beberapa tahun belakangan ini *bullying* telah menjadi perhatian khusus bagi beberapa kelompok masyarakat. *Bullying* menurut Matthiesen dan Einarsen (2010) didefinisikan sebagai aktivitas yang dilakukan secara berulang dengan maksud memberikan sakit secara mental (sering kali juga sakit secara fisik), dan ditujukan kepada satu atau banyak individu yang tidak bisa melindungi atau membela dirinya sendiri. Bentuk *bullying* tidak hanya secara verbal ataupun fisik tetapi juga bisa dalam bentuk yang lebih halus seperti isolasi ataupun mengucilkan korban dari grupnya (Patah, Abdullah, Naba, Zahari, & Radzi, 2010). *Bullying* yang banyak dikenal masyarakat masih seringkali terjadi di lingkungan sekolah. Namun tidak banyak yang menyadari bahwa

*bullying* juga banyak dilakukan di tempat kerja seperti di rumah sakit, pabrik, toko, hotel, dan restoran (Einarsen, 1999).

Restoran sendiri telah digambarkan sebagai tempat kerja yang agresif dan sibuk dimana siksaan secara fisik dan psikologis terjadi. Dengan adanya *image* seperti itu tentang restoran, membuat orang – orang beranggapan bahwa adanya tindakan *bullying* dan gangguan merupakan hal yang normal terjadi di restoran. Kondisi lingkungan restoran yang sempit, panas, berisik, jam kerja yang lama, gaji yang rendah, dan tekanan kerja yang tinggi dapat menjadi alasan terjadinya kekerasan dan *bullying* di dalam restoran (Mathisen, Einarsen, & Mykletun, 2008). Beberapa contoh *bullying* yang terjadi di dalam dapur yaitu adanya *bullying* secara verbal seperti komentar yang menyakitkan, penghinaan, dan kritik. Dalam beberapa kasus bahkan ada juga *bullying* dalam bentuk kekerasan secara fisik seperti melempar alat – alat dapur atau melempar makanan yang panas kepada korban (Giousmpasoglou, Marinakou, & Cooper, 2017).

*Bullying* sendiri memiliki perbedaan dengan *harassment*, definisi dari *harassment* (Einarsen, 1999) adalah tindakan dari satu atau banyak orang untuk mengganggu, membuat frustrasi atau memancing reaksi orang lain. Tindakan ini terjadi secara berkelanjutan yang dapat memprovokasi, menekan, menakuti, menghina atau dengan kata lain membuat penerima tidak nyaman. Dapat dilihat ada perbedaan dalam arti *bullying* dan *harassment* dimana *bullying* dapat dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja, sedangkan untuk *harassment* adalah perlakuan yang sengaja dilakukan dengan tujuan untuk menyakiti korbannya. Efek dari *harassment* sendiri yaitu dapat menyebabkan korban merasa direndahkan, dipermalukan, tidak berharga, membuat marah dan bahkan depresi (Waudby & Poulston, 2017).

Jenis – jenis *bullying*, yang pertama adalah *work - related bullying* atau *bullying* terkait pekerjaan, yang kedua *social isolation* atau isolasi sosial, yang ketiga adalah *personal attacks* atau serangan secara pribadi (ejekan, gossip, dan komentar menghina), yang keempat yaitu *verbal threats* atau ancaman secara verbal (kritikan tajam, diumpat di depan semua orang, dan penghinaan di depan semua orang), yang kelima adalah *spreading rumors* (penyerangan pada reputasi), dan yang terakhir adalah *physical violence* (kekerasan fisik) (Matthiesen & Einarsen, 2010; Einarsen, 1999).

*Bullying* memiliki beberapa macam penyebab, yang pertama dapat terjadi karena adanya kekuatan yang tidak seimbang antara kedua belah pihak (Mathisen et al., 2008). Yang kedua, karena pelaku ingin melindungi dan meningkatkan harga dirinya sendiri. Yang ketiga, berdasarkan hasil studi yang pernah dilakukan, penyebab *bullying* adalah lingkungan kerja yang menyebabkan stress dan adanya kompetisi yang tinggi (Matthiesen & Einarsen, 2010). Yang keempat, penyebab adanya *bullying* dalam dapur adalah karena adanya masalah *gender* (Giousmpasoglou et al., 2017).

Dampak dari *bullying* dapat menyebabkan beberapa hal, yaitu korban dapat mengalami masalah kesehatan dan jika terjadi selama beberapa waktu akan mengalami gangguan kejiwaan. Korban juga akan merasa bahwa *bullying* terjadi karena kekurangan dari diri sendiri (Giousmpasoglou et al., 2017; Matthiesen & Einarsen, 2010). Berdasarkan sebuah penelitian Giousmpasoglou et al., ditemukan bahwa *bullying* dapat menyebabkan efisiensi kerja para karyawan menurun (2017). Selain itu menurut Matthiesen dan Einarsen (2010) 80% korban *bullying* akan mengalami *Post Traumatic Stress Disorder* (PTSD). Lebih lanjut, adanya *bullying* dalam bentuk apapun dikatakan dapat memberikan dampak yang dapat menghancurkan fisik, emosional, dan mental dari pekerja (Khan & Khan, 2012). Di sisi lain, menurut jurnal dari Giousmpasoglou et al. (2017), di dalam dapur yang berstandar bintang Michelin, *Chef Marco Pierre White*

menyatakan bahwa kekerasan dan *bullying* dalam dapur sangat diperlukan sebagai bagian dari latihan supaya para koki dapat bekerja sama antara satu dengan yang lain.

Untuk penelitian *bullying* di Indonesia sendiri masih lebih banyak membahas tentang *bullying* yang terjadi di sekolah. Namun beberapa penelitian di Indonesia juga sudah mulai memberikan perhatian terhadap *bullying* yang terjadi di tempat kerja. Contohnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Hidayati dan Rahayuningsih (2014) yang melakukan penelitian tentang *bullying* pada buruh pabrik. Hasilnya, *bullying* yang paling sering terjadi adalah dalam bentuk verbal dan psikologis dan paling sering terjadi dari rekan kerja atau atasan. Dampak dari *bullying* itu sendiri seperti adanya ketidaknyamanan di tempat kerja, rasa jengkel, rasa kecewa, rasa tertekan, dan memutuskan untuk berhenti bekerja.

Contoh lain merupakan penelitian dari Hidayati (2017) yang meneliti tentang *bullying* yang terjadi di tempat kerja perawat. Penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi adanya *bullying* adalah seperti sistem *reward* dan persaingan yang kurang baik, usia dan lama kerja perawat, gaya kepemimpinan yang otoriter, dan adanya perubahan organisasi. Sistem *reward* dan persaingan yang kurang baik ini contohnya adalah disaat korban selalu mendapatkan *reward* jauh lebih sering daripada rekan kerjanya, pelaku *bully* ini akan berpendapat bahwa korban merupakan seorang “penjilat” dan berakhir dengan melakukan *bully* kepada korban tersebut. Seorang perawat junior juga biasanya dipandang sebelah mata oleh para perawat senior dimana perawat junior ini masih belum memiliki banyak pengalaman seperti seniornya dan seringkali pendapat mereka kurang didengarkan serta tidak sedikit pula yang berakhir dengan penindasan.

Dari beberapa contoh diatas, dapat dilihat bahwa penelitian tentang *bullying* di tempat kerja Indonesia masih jarang diteliti dan belum pernah ada penelitian tentang *bullying* di dalam restoran di Indonesia. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang *bullying* yang terjadi di antara karyawan restoran di hotel berbintang di Indonesia khususnya di Surabaya dan Semarang dengan tujuan untuk mengetahui gambaran, penyebab dan dampak – dampak *bullying* apa saja yang dialami oleh pihak korban.

## **TEORI PENUNJANG**

### **Pengertian Bullying**

Bullying adalah tindakan atau aktivitas yang meremehkan yang dilakukan secara berulang, yang ditujukan kepada satu orang atau lebih dimana tindakan yang dilakukan tersebut tidak diinginkan oleh korban dan korban tidak dapat melindungi dirinya, baik tindakan itu disengaja ataupun tidak tetapi dapat memberikan penderitaan, sakit secara mental, dan membuat lingkungan kerja menjadi tidak nyaman dan dapat merugikan kinerja secara keseluruhan (Matthiesen & Einarsen, 2010) (Townend, 2008).

### **Jenis – Jenis Bullying**

Jenis – jenis *bullying* menurut Matthiesen dan Einarsen (2010) dan Einarsen (1999). Yang pertama adalah *work - related bullying* atau *bullying* terkait pekerjaan membuat korban menjadi kesusahan untuk menjalankan tugas pekerjaan yang diberikan dan juga melibatkan korban sehingga korban tidak bisa melakukan sebagian atau bahkan keseluruhan tugas pekerjaannya. Yang kedua *social isolation* atau isolasi sosial dimana seorang yang merasa bahwa dirinya tidak berguna, diremehkan dan direndahkan

posisinya dari organisasi atau kelompoknya, karena mendapatkan perlakuan buruk yaitu dikucilkan oleh orang lain disekitarnya.

Yang ketiga adalah *personal attacks* atau serangan secara pribadi (ejekan, gossip, dan komentar menghina). Contohnya terdapat salah satu wawancara dengan salah satu koki yang menyatakan bahwa atasannya mengatakan komentar yang menghina (Giousmpasoglou et al., 2017, p. 20) seperti,

*“You’re put through some psychological f\*\*cking tortour for a long time, especially if the chef doesn’t like you. It can be and absolute f\*\*cking harrowing bolockings they can go through. I’ve seen people being just screamed at for 2 hours in kitchens, called f\*\*cking everything. Anonymous, when I was a young chef training under him, would call people, ‘F\*\*cking s\*\*t! Your mum and dad must be f\*\*cking embarrassed by you, you’re f\*\*cking nothing, you should f\*\*cking slit your wrists!’ ... just totally like that for 2 hours, right through f\*\*cking service”*

Yang keempat yaitu *verbal threats* atau ancaman secara verbal (kritikan tajam, diumpat di depan semua orang, dan penghinaan di depan semua orang). Contoh dari kekerasan secara verbal seperti dipermalukan, diteriaki, komentar yang menyakiti, dan dihina di depan pekerja yang lain atau bahkan tamu (Mathisen et al. 2008; Giousmpasoglou et al. 2017). Yang kelima adalah *spreading rumors* (penyerangan pada reputasi seseorang dengan cara menyebarkan berita buruk atau berita tidak benar dibelakang korban).

Yang keenam adalah *physical violence* (kekerasan secara fisik). Menurut sebuah penelitian dalam Mathisen et al. (2008) menyatakan bahwa 13% dari 3.044 responden didalam industri perhotelan di Inggris menyatakan bahwa responden mengalami kekerasan secara fisik oleh sesama rekan kerja. Pekerja dapur dan koki adalah yang paling sering menerima kekerasan ini. Contoh dari kekerasan fisik seperti menyakiti sesama rekan kerja dengan menggunakan peralatan dapur (dilempari perlatan dapur atau bahkan dilempari makanan yang masih panas) dan membakar pakaian karyawan lain.

Berdasarkan U.S. Department of Health and Human Services (2018) hal – hal yang termasuk dalam *bullying* antara lain yaitu *bullying* secara verbal yang berarti mengatakan atau menulis sesuatu yang jahat. Selain itu ada juga *bullying* secara sosial yang berarti melukai reputasi dan hubungan korban. Yang terakhir adalah *bullying* dalam bentuk fisik yaitu melukai atau merusak tubuh korbannya atau barang kepunyaannya. Contohnya seperti memukul, menendang, mencubit, meludahi, menyandung, mendorong, mengambil, merusak barang kepunyaan korban, dan memberikan gestur tangan yang kasar atau jahat.

Selain itu berdasarkan Law Council of Australia (2016) hal yang termasuk kedalam *bullying* di dalam tempat kerja adalah ketika individu ataupun sekelompok orang berperilaku tidak masuk akal terhadap seorang pekerja dan tindakan tersebut dapat memunculkan resiko terhadap kesehatan dan keamanan pekerja tersebut. Hal – hal yang dianggap sebagai *bullying* antara lain berteriak, menjerit, atau memberikan kata – kata yang bersifat menyerang, mengucilkan korban, melecehkan psikologi korban, mengintimidasi, memberikan tugas yang tidak berhubungan dengan pekerjaan, memberikan pekerjaan yang mustahil dilakukan, dengan sengaja sering mengganti tugas pekerjaan agar korban merasa tidak nyaman, membuat korban bekerja sangat keras dan menyembunyikan cara bekerja yang efektif, secara konstan memberikan kritik yang tidak membangun, penindasan ide – ide, dan memberikan tugas yang sangat banyak dengan

waktu yang sedikit kepada korban dan berakhir dengan mengkritik korban atas pekerjaannya yang tidak selesai tepat waktu.

### **Penyebab Bullying**

Penyebab *bullying* yang pertama dapat terjadi karena adanya kekuatan yang tidak seimbang antara kedua belah pihak yang terlibat. Kekuatan yang tidak seimbang ini membuat korban susah untuk melindungi dan menjaga dirinya ketika *bullying* terjadi (Mathisen et al., 2008). Hal ini didukung oleh pernyataan dari Giousmpasoglou et al. (2017), dimana menurutnya *bullying* dalam dapur juga terjadi karena adanya atasan yang berkuasa. Salah satu survei terhadap 8000 pekerja Norwegia, mendapatkan hasil bahwa 54% para pekerja tersebut merupakan korban *bully* dari atasan (Einarsen, 1999).

Yang kedua, *bullying* dapat terjadi karena pelaku ingin melindungi dan meningkatkan harga dirinya (Matthiesen & Einarsen, 2010). Yang ketiga, berdasarkan hasil studi dengan 30 orang Irlandia, penyebab *bullying* adalah lingkungan kerja yang menyebabkan stres dan adanya kompetisi yang tinggi. Lingkungan kerja yang menyebabkan stres disebabkan karena adanya tekanan fisik dari lingkungan dapur seperti udara yang panas, suara mesin yang berisik, dan suara teriakan (Mathisen et al., 2008).

Yang keempat, berdasarkan jurnal dari Giousmpasoglou et al. (2017) penyebab adanya *bullying* dalam dapur adalah karena adanya masalah *gender*. Sistem didalam dapur mengambil dari sistem militer sehingga dapur didominasi oleh laki – laki. Hal ini menyebabkan perempuan terus dikucilkan dari profesi sebagai seorang *chef*. Selain itu Matthiesen dan Einarsen (2010) menyatakan bahwa *gender* yang minoritas di tempat kerja dapat menjadi salah satu faktor yang kuat *bullying* dapat terjadi.

Yang kelima, berdasarkan Mathisen dan Einarsen (2010) menyatakan bahwa *bullying* dapat disebabkan oleh stres. Lingkungan pekerjaan yang stres dapat menyebabkan korban melakukan sebuah tindakan yang dapat memancing orang lain untuk menyerang dirinya. Hal ini dikarenakan orang yang stres memiliki ketidakpuasan atau banyak tekanan dari lingkungan kerja sehingga sangat memungkinkan untuk membuat orang lain merasa terganggu dan dapat memprovokasi sikap agresif dan permusuhan dari orang – orang di lingkungan sekitarnya.

Yang terakhir, berdasarkan Giousmpasoglou et al. (2017) dan Matthiesen dan Einarsen (2010) menyatakan bahwa korban akan merasa *bullying* dapat terjadi karena adanya kekurangan dari diri korban sendiri. Kekurangan itu seperti kurang memiliki keterampilan dalam manajemen konflik, memiliki tingkat kepercayaan diri yang rendah dan memiliki sifat pemalu yang biasanya memiliki kepribadian introvert (Einarsen, 1999).

### **Dampak Negatif**

Penelitian menyatakan bahwa *bullying* jika terjadi secara terus menerus dapat menyebabkan gangguan kesehatan yang parah (Matthiesen & Einarsen, 2010). Hal ini juga didukung dengan pernyataan yang menyatakan bahwa akibat dari *bullying* adalah korban dapat mengalami masalah kesehatan dan jika terjadi selama beberapa waktu dapat mengalami gangguan kejiwaan (Matthiesen & Einarsen, 2010; Giousmpasoglou et al. 2017). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh O'Moore dan Crowley (2011) dan Khan dan Khan (2012) akibat adanya *bullying* dapat menyebabkan masalah kesehatan seperti kehilangan energi, gangguan tidur, kecemasan, sakit kepala, kehilangan nafsu makan, depresi dan menyebabkan gangguan kejiwaan seperti memiliki keinginan untuk bunuh diri.

Berdasarkan Giousmpasoglou et al., (2017) menyatakan bahwa stres pekerjaan bukan hanya disebabkan oleh banyaknya pekerjaan dan masalah komunikasi dengan manajemen saja, tetapi juga disebabkan oleh pengalaman *bullying* dan pelecehan. Adanya ketakutan untuk melaporkan *bullying* dan tidak tahu kapan *bullying* akan terjadi lagi menyebabkan pekerja merasa tidak aman dan tidak nyaman yang akhirnya membuat pekerja menjadi stres (Khan & Khan, 2012).

Di lain sisi, *bullying* di tempat kerja juga dapat mengurangi efisiensi kerja. Hal ini disebabkan karena adanya *bullying* di tempat kerja dapat meningkatkan masalah kesehatan sehingga mengurangi kepuasan kerja karyawan. Adanya kepuasan kerja karyawan yang menurun ini dapat menyebabkan produktivitas pekerja juga menurun sehingga efisiensi kerja juga menurun (Matthiesen & Einarsen, 2010).

Selain itu menurut sebuah studi menyatakan bahwa 80% korban *bullying* akan mengalami *post – traumatic symptoms* yang sama dengan *Post – Traumatic Stress Disorder* (PTSD), dimana tindakan yang mengancam nyawa dan tindakan yang dapat melukai secara fisik merupakan faktor penyebab PTSD. Orang yang memiliki gejala menderita PTSD merupakan orang – orang yang mengalami *bullying* dalam jangka panjang (Matthiesen & Einarsen, 2010).

Adanya *bullying* dalam bentuk apapun dapat memberikan dampak yang dapat menghancurkan fisik, emosional, dan mental dari pekerja. Pekerja akan sering kali merasa ketakutan, terkucilkan, dan tidak diinginkan. Hal ini membuat pekerja semakin takut untuk menceritakan pengalaman *bullying* yang dirasakan. Ketakutan ini jika disimpan terus menerus dapat menjadi masalah kesehatan seperti depresi, kehilangan nafsu makan, sakit kepala, dan *panic attacks*. Pekerja yang mengalami *bullying* di tempat kerja memiliki pandangan berbeda terhadap tempat kerjanya. Pekerja akan merasa tempat kerja menjadi tempat dimana para pekerja merasa terancam, merasa bahaya, tidak aman, dan membuat pekerja menjadi tidak percaya diri (Matthiesen & Einarsen, 2010).

### **Dampak Positif**

Menurut jurnal dari Giousmpasoglou et al. (2017) di dalam dapur yang berstandar bintang michelin *bullying* diperlukan untuk memotivasi kinerja pegawai agar lebih baik lagi dan membuat pegawai lebih disiplin. Menurut *Chef* Marco Pierre White menyatakan bahwa kekerasan dan *bullying* dalam dapur sangat diperlukan sebagai bagian dari latihan agar supaya para koki dapat bekerja sama antara satu dengan yang lain, dimana kerjasama sangat diperlukan di dalam dapur agar produktivitas dalam dapur dapat berjalan dengan lancar. Selain itu juga adanya kekerasan dan *bullying* bisa memberitahukan kepada atasan bahwa seorang karyawan tersebut memiliki kemampuan yang dibutuhkan atau tidak, terutama untuk pekerja yang baru masuk. Hal ini didukung oleh pernyataan dari koki yang berasal dari Inggris, Gordon Ramsay dimana menurutnya di dalam dapur memang harus memiliki suasana yang tegas, kasar, dan agresif atau tidak akan pernah ada yang terwujud (Mathisen et al., 2008).

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang akan peneliti gunakan adalah metode penelitian kualitatif eksploratori untuk mengetahui kejadian atau fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara mendalam.

## Populasi dan Sampel

Untuk penentuan informan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive* dan *snowball*. Informan yang diwawancarai sebagai korban merupakan orang yang pernah merasakan atau mengalami tindakan *bullying* di lingkungan tempat kerjanya, baik informan sebagai *daily worker* dan *staff*. Wawancara dilaksanakan dengan melibatkan enam orang informan. Adapun empat informan yang diwawancarai oleh peneliti merupakan *staff* yang bekerja di restoran dalam hotel di Surabaya dan satu informan dengan menggunakan *snowball sampling* sedang bekerja di Kota Semarang. Satu informan lainnya merupakan seorang psikolog.

Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu *in-depth interview* dan *semi-structured interview*. Wawancara memakan waktu kurang lebih 20 menit hingga 1,5 jam dikarenakan adanya jawaban dari informan yang memunculkan pertanyaan lanjutan di luar daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti.

## Panduan Wawancara

Berikut merupakan beberapa fokus pertanyaan yang ditanyakan kepada informan:

1. Identitas subjek sebagai pertanyaan dasar.
2. Gambaran informan terhadap *bullying* mulai dari pemahaman tentang *bullying*, pernah tidaknya menjadi saksi dari *bullying* dan berapa lamanya pernah menjadi korban *bullying*.
3. Bagaimana jenis *bullying* yang pernah informan terima.
4. Penyebab informan menjadi korban *bullying* dan bagaimana reaksi dan peran atasan tentang *bullying* yang diterima informan.
2. Apa saja dampak yang diterima oleh informan dari *bullying* yang telah diterimanya dan bagaimana perasaan informan ketika melihat rekan kerjanya mengalami *bullying*.

## Teknik Analisa Data

Berikut merupakan teknik peneliti untuk menganalisa data:

1. Peneliti membuat transkrip berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan informan.
2. Membuat ringkasan dari transkrip yang telah dibuat. Ringkasan ini dibuat dengan tujuan agar memudahkan peneliti dalam memeriksa hasil wawancara antara informan satu dengan yang lainnya dan dapat menjelaskan poin penting yang disampaikan oleh informan. Nama dari informan, waktu, lokasi interview, alasan kenapa orang tersebut dipilih untuk menjadi informan, dan berapa lama interview berjalan juga harus dimasukkan kedalam ringkasan yang dibuat.
3. Membuat koding dengan cara memberikan kode pada setiap kalimat atau paragraf yang memiliki konsep yang sama agar tetap dapat ditelusuri dari mana sumber asalnya.
4. Membuat kategorisasi. Kode – kode yang telah ditempatkan di dalam konsep yang sama akan dijadikan satu kategori, sehingga didapatkan beberapa kategori. Kategori ini didapatkan dari gambaran, jenis – jenis, penyebab – penyebab dan dampak – dampak *bullying* yang diterima oleh informan selama menjadi korban *bullying*.
5. Mencari kaitan antara satu kategori dengan kategori lainnya dan dibuat ringkasannya sehingga menjadi satu gambaran yang utuh yaitu tema, dimana tema tersebut akan menjawab rumusan masalah peneliti. Tema ini didapatkan melalui kategori – kategori yang telah dikumpulkan.

## Uji Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah suatu cara untuk menguji data dan informasi dengan cara mencari data dan informasi yang sama kepada subjek lain dengan bukti dokumentasi. Triangulasi sumber akan dilakukan dengan meminta umpan balik informan baik dengan informan sebagai korban dan informan sebagai psikolog dengan alasan etik dan untuk memperbaiki kualitas laporan dengan menunjukkan transkrip hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis dan informan. Triangulasi sumber dengan seorang informan yang bekerja sebagai psikolog juga dibutuhkan oleh peneliti untuk memahami lebih baik tentang penyebab dan dampak *bullying* yang dialami oleh korban.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Informan

Jumlah informan yang telah diwawancarai adalah sebanyak enam orang. Lima diantaranya merupakan informan sebagai korban yang terdiri dari tiga laki – laki dan dua perempuan. Informan laki – laki pertama berusia 22 tahun yang telah bekerja selama dua tahun sebagai *daily worker* (karyawan harian/tidak tetap) di hotel X, dimana pendidikan terakhirnya adalah diploma 3 (x1). Informan laki – laki yang kedua berusia 20 tahun dan telah bekerja *sebagai daily worker* selama 4 bulan di hotel X, dimana pendidikan terakhirnya adalah SMK (x3). Informan laki – laki terakhir merupakan informan termuda dengan usia 19 tahun dengan pendidikan terakhir adalah SMK. Disaat informan diwawancarai, informan sedang bekerja di hotel Y selama empat bulan sebagai *daily worker* dimana sebelumnya informan juga pernah bekerja di hotel X selama tujuh bulan dengan jabatan yang sama (xy1).

Informan perempuan pertama merupakan seorang *daily worker* yang telah bekerja selama satu setengah tahun di hotel X (x2). Informan x2 berusia 22 tahun dengan pendidikan terakhir diploma 3. Informan perempuan sebagai korban yang terakhir saat diwawancarai telah bekerja di hotel Z di Semarang selama 4 bulan dengan jabatan *commis* yakni sebagai karyawan tetap (xz1). Sebelumnya, informan xz1 pernah menjalani magang selama enam bulan di hotel X di Surabaya dengan pendidikan terakhir diploma 3. Informan terakhir merupakan seorang psikolog perempuan yang telah bekerja selama 27 tahun praktik psikolog dan 26 tahun sebagai dosen psikologi di salah satu universitas besar di Surabaya (PS). Informan PS berusia 52 tahun dengan pendidikan terakhir S3.

### Hasil Penelitian

Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti terdiri dari empat topik bahasan seperti yang sudah dicantumkan dalam lampiran 1. Peneliti memberikan waktu dan kesempatan yang sama kepada setiap informan untuk menjawab pertanyaan yang ada. Rata - rata wawancara berlangsung selama kurang lebih 20 menit hingga 1,5 jam untuk daftar pertanyaan yang sudah disiapkan. Wawancara dilakukan di beberapa tempat diantaranya restoran Old Town Coffee, Pasareme, dan 1 orang informan melalui telepon dikarenakan informan berada di luar kota.

### Pemahaman Informan Tentang Konsep Bullying

Informan x1, x2, x3, xy1, dan xz1 menggambarkan *bullying* sebagai tindakan yang merugikan, mengintimidasi dan membahayakan korban sehingga korban merasa tertekan, terintimidasi, tidak nyaman, tersakiti, dan dirugikan baik secara verbal maupun secara fisik. Lalu ada pernyataan dari informan PS dimana menurutnya, *bullying*

merupakan perilaku yang tidak menyenangkan dan membuat orang lain merasa tidak nyaman dan tersakiti. Hal ini didukung oleh teori dari Matthiesen dan Einarsen (2010) dan Townend (2008), dimana berdasarkan teori tersebut *bullying* merupakan tindakan atau aktivitas yang meremehkan dimana tindakan yang dilakukan tersebut tidak diinginkan oleh korban dan dapat memberikan penderitaan, sakit secara mental, dan membuat lingkungan kerja menjadi tidak nyaman.

Namun ada perbedaan yang peneliti temukan, dimana menurut teori *bullying* merupakan tindakan yang dilakukan secara berulang sedangkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan pernyataan dari PS, sebuah tindakan dikatakan sebagai *bullying* jika tindakan itu membuat korban tidak nyaman dan merasa tersakiti maka hal itu sudah dianggap sebagai *bullying*. Dari sini maka didapatkan bahwa tidak ada batasan pasti sebuah tindakan dianggap sebagai *bullying* karena selama seseorang itu menerima tindakan yang membuatnya merasa tidak nyaman dan tersakiti maka orang tersebut sudah mengalami tindakan *bullying*.

### **Jenis Bullying**

Peneliti menemukan ada beberapa jenis *bullying* yang terjadi di tempat kerja para informan yaitu ada jenis *bullying* dalam bentuk *verbal threat* salah satu contohnya yaitu informan x2 yang menyatakan dirinya diteriaki didepan banyak orang, yang kedua ada *personal attacks* seperti informan x1 yang menerima kata – kata kasar, lalu ada *work-related bullying* yaitu korban diliburkan sehingga membuat korban tidak dapat melakukan tugas pekerjaannya seperti yang dialami oleh informan x1, yang selanjutnya ada *physical violence* contohnya seperti informan x3 yang menyatakan dirinya dilempar barang, dan yang terakhir yaitu *social isolation* contohnya seperti cerita dari informan xy1 dimana korban dikucilkan oleh pekerja yang lainnya.

Hal ini didukung oleh teori penelitian sebelumnya, dimana menurut Matthiesen dan Einarsen (2010) dan Einarsen (1999) ada enam jenis *bullying* yaitu *work – related bullying*, *social isolation*, *personal attacks*, *verbal threats*, *spreading rumors*, dan *physical violence*. Diantara keenam jenis *bullying* yang disebutkan terdapat lima jenisnya yang terjadi di tempat kerja para informan yaitu *bullying* dalam bentuk *verbal threat*, *personal attacks*, *work-related bullying*, *physical violence*, dan *social isolation*.

### **Penyebab Bullying**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menurut pengalaman dan sudut pandang korban terdapat beberapa penyebab *bullying* yaitu yang pertama adalah adanya kepribadian atasan yang temperamental, *moody*, keras kepala dan perfeksionis. Berdasarkan kesimpulan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, *bullying* terjadi dikarenakan korban memiliki kecenderungan yang susah menolak dan tidak percaya diri. Dalam hal ini, pelaku *bullying* dari rekan kerja informan x3 dan informan xz1 merupakan orang yang sama yaitu pelaku Y. Pelaku Y memiliki kecenderungan untuk memanfaatkan orang yang lemah dan juga pelaku merupakan seseorang yang bermuka dua dimana pelaku bersikap baik di depan korban tetapi melakukan sebaliknya dibelakang korban. Hal ini didukung oleh pengalaman peneliti sendiri disaat peneliti baru saja dua minggu menjalankan magang di restoran yang sama. Peneliti sempat disuruh oleh pelaku Y untuk mengerjakan tugas pelaku agar pelaku dapat bersantai padahal saat itu peneliti memiliki tugas pekerjaan yang cukup banyak, namun dikarenakan peneliti berani menolak hal yang dapat merugikan diri peneliti, pelaku menjadi segan dan menganggap bahwa peneliti bukanlah seseorang yang dapat dengan mudah *bully*. Selain hal tersebut, peneliti juga

beberapa kali mendengar cerita dari pelaku Y dimana pelaku menjelek-jelekan temannya sendiri untuk menaikkan derajat pelaku.

Maka berdasarkan pernyataan sebelumnya didapat bahwa baik orang tersebut memiliki kepribadian yang *introvert*, *extrovert*, ataupun *ambivert* memiliki peluang yang sama untuk menjadi korban *bullying*. Menurut kesimpulan wawancara yang telah dilakukan peneliti dan informan PS menyatakan bahwa orang yang biasanya menjadi korban *bullying* adalah orang yang tidak percaya diri. Sehingga baik orang itu memiliki kepribadian yang *introvert*, *extrovert*, ataupun *ambivert* jika tidak memiliki kepercayaan diri dapat memiliki peluang yang sama untuk menjadi korban *bullying* sedangkan jika orang tersebut memiliki kepercayaan diri yang tinggi maka kemungkinan besar akan sulit untuk *dibully*.

Penyebab *bullying* yang kedua yaitu atasan yang tertekan dan stres dapat menjadi pemicu atasan melakukan *bullying* sebagai bentuk pelampiasan. Seperti yang dinyatakan oleh informan xz1 bahwa pelaku melakukan *bullying* karena adanya tekanan dimana hal itu membuatnya stres sehingga melakukan *bullying* terhadap informan xz1. Selain itu, berdasarkan cerita atasan yang didapatkan oleh peneliti saat menjalankan magang, atasan tertekan disebabkan oleh karena beban dalam dirinya sendiri yaitu atasan memiliki beberapa penyakit seperti darah tinggi dan kolesterol. Selain itu, peneliti juga seringkali melihat atasan dimarahi oleh atasannya yaitu *executive chef* di depan banyak karyawan dimana pelaku merasa malu dan tertekan sehingga melampiaskannya dengan melakukan *bullying* terhadap bawahan.

Penyebab yang ketiga yaitu pelaku ingin melindungi dan meningkatkan harga dirinya sendiri. Contohnya seperti pernyataan informan xy1 bahwa salah satu atasannya melakukan *bullying* karena atasannya tersebut sebelumnya pernah mengalami *bullying* juga sehingga atasan tersebut ingin meningkatkan harga dirinya dengan cara melakukan *bullying* juga kepada bawahannya untuk menunjukkan bahwa dirinya tidak memiliki harga diri yang rendah karena pernah *dibully*.

Yang keempat, adanya senioritas dan kompetisi antar karyawan. Senioritas membuat pelaku merasa bahwa dirinya sudah senior sehingga dia ingin menunjukkan bahwa dirinya memiliki kekuatan yang lebih banyak dibandingkan korban. Adanya kompetisi untuk menjadi yang terbaik atau mendapatkan perhatian senior dan atasan juga dapat membuat pelaku melakukan *bullying* untuk mengalahkan kompetitornya.

Lalu selanjutnya, penyebab yang kelima yaitu adanya kesulitan yang didapat oleh korban setelah melaporkan ke HRD. Contohnya seperti informan x1 yang menceritakan bahwa setelah salah satu temannya melaporkan kejadian *bullying* yang dialaminya membuat temannya tersebut mendapat kesulitan ketika akan melakukan pekerjaannya.

Penyebab yang terakhir yaitu cara kerja korban sendiri. Korban merasa cara kerjanya yang lambat menjadi salah satu faktor pemicu dirinya *dibully* oleh atasannya. Contohnya seperti informan x2 yang menyadari bahwa cara kerjanya yang lambat membuatnya *dibully* oleh atasannya. Hal itu juga didukung pengamatan peneliti terhadap atasan yang menyatakan bahwa atasan kurang menyukai seseorang yang bekerja dengan lambat.

Sedangkan menurut informan PS penyebab *bullying* dapat terjadi yaitu karena adanya ketidakpuasan dalam diri pelaku. Hal ini mendukung pernyataan xy1, yang menyatakan bahwa pelaku melakukan *bullying* karena ingin melindungi dan meningkatkan harga dirinya. Jika pelaku melakukan *bullying* karena ingin meningkatkan harga dirinya berarti menunjukkan bahwa pelaku memiliki ketidakpuasan dalam dirinya sehingga pelaku melakukan *bullying* tersebut.

Pernyataan dari para informan dan informan PS tersebut sama dengan teori yang telah dijabarkan oleh peneliti di bab sebelumnya. Dimana menurut Mathisen et al. (2008), Einarsen (1999), Matthiesen dan Einarsen (2010), Giousmpasoglou et al. (2017), dan Alekhine (2017) menyatakan bahwa penyebab *bullying* terjadi yaitu karena adanya kekuatan yang tidak seimbang antara pelaku dan korban. Seperti salah satu contoh dari salah satu informan dimana menurut informan x1 dirinya diliburkan tanpa ada sebab atau alasan yang jelas dan karena itu perintah dari atasan maka informan tersebut tidak dapat melawan atau menuntut pernyataan yang jelas dari atasan tersebut. Lalu pelaku yang ingin melindungi dan meningkatkan harga dirinya, sertas adanya kompetisi yang tinggi dan pekerjaan yang membuat stress dapat mendorong pelaku melakukan *bullying* untuk melampiaskan stres yang ada dalam diri pelaku, korban merasa bahwa *bullying* terjadi karena adanya kekurangan dari diri sendiri.

Dari penelitian yang telah dilakukan ini, peneliti juga menemukan bahwa ternyata latar belakang keluarga dari para korban tidak membuat seseorang menjadi korban *bullying*. Karena baik orang tersebut memiliki latar belakang keluarga yang baik ataupun tidak juga dapat membuat orang tersebut menjadi korban *bullying*.

### **Dampak *Bullying***

Dari penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa dampak negatif dan dampak positif yang dirasakan oleh para korban. Dampak negatif ini dikelompokkan menjadi dampak negatif secara psikologis dan fisik. Dampak negatif dalam bentuk psikologis meliputi korban merasa stres, tertekan, berkurangnya efisiensi kerja, merasa sakit hati, serta membuat korban kepiran. Selain itu juga dapat memunculkan rasa benci terhadap atasan, dapat merubah kepribadian korban, korban memilih untuk lebih menghindari pelaku, ada rasa dendam yang muncul, dan dapat memunculkan perasaan benci dalam diri korban terhadap orang yang memiliki kemiripan dengan pelaku.

Di samping bentuk psikologis, ada juga dampak secara fisik contohnya korban mengalami kejang - kejang hingga sesak napas. Hal ini juga didukung oleh pernyataan psikolog dimana psikolog menyatakan bahwa adanya *bullying* dapat memunculkan perasaan tertekan dan membuat korban jadi malas bekerja. Korban yang malas bekerja dapat membuat produktifitas dan efisiensi kerja menjadi berkurang. Di sisi lain korban juga mendapatkan dampak positif dari *bullying* yaitu korban menjadi lebih tegar, kuat mental, korban juga menjadikan *bullying* sebagai motivasi bagi dirinya, dan mendorong korban untuk bekerja dengan lebih baik agar terhindar dari *bullying* yang dilakukan oleh pelaku.

Penjelasan – penjelasan diatas didukung oleh Matthiesen dan Einarsen (2010), Giousmpasoglou et al. (2017), O'Moore dan Crowley (2011), Khan dan Khan (2012) dan Mathisen et al. (2008) dimana dampak dari *bullying* yaitu adanya masalah kesehatan, seperti yang telah dikatakan oleh informan xz1 dimana salah satu temannya mengalami sesak napas dan kejang – kejang setelah mengalami *bullying*. Lalu yang kedua adalah stres dimana menurut x1 dan xz1 yang menyatakan bahwa kedua informan mengalami stres karena adanya *bullying* sehingga efisiensi kerja menurun dimana hal itu didukung oleh pernyataan x1 yang menyatakan bahwa karena adanya *bullying* membuat dirinya tidak fokus dan bekerja lebih lama sehingga hal ini dapat mengurangi efisiensi kerja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Bullying* merupakan tindakan yang disengaja maupun tidak disengaja tetapi dengan jelas menyebabkan ketidaknyamanan, penghinaan, kerugian, kejahatan dan penderitaan bagi korban yang dapat menyebabkan lingkungan bekerja yang tidak menyenangkan dimana korban sama sekali tidak menginginkan perlakuan tersebut.
2. Jenis - jenis *bullying* yang diterima di lingkungan kerja khususnya *restaurant* memiliki beberapa bentuk yakni *verbal threats*, *personal attacks*, *work-related bullying*, *physical violence* dan yang terakhir adalah *social isolation*.
3. Dari semua informan yang telah diteliti, ditemukan bahwa penyebab – penyebab yang mendorong terjadinya *bullying* terhadap korban adalah adanya senioritas dan kompetisi antar karyawan serta cara kerja korban yang dianggap lambat dan kurang efisien. Penyebab lainnya yakni korban mendapat *bullying* dikarenakan melapor kepada pihak HRD setelah mendapat *bullying* dari atasan, dengan kata lain penanganan HRD bisa dikatakan kurang efektif sehingga tidak dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Di sisi lain, didapatkan bahwa baik orang tersebut memiliki kepribadian yang *introvert*, *extrovert*, ataupun *ambivert* memiliki peluang yang sama untuk menjadi korban *bullying*. Selama orang tersebut tidak memiliki kepercayaan diri maka dapat memiliki peluang untuk menjadi korban *bullying*. Selain itu juga disebabkan oleh kekurangan dari diri korban seperti kurang cekatan dalam bekerja.
4. *Bullying* yang diterima oleh kelima informan yang telah diteliti memberikan dampak yang beragam mulai dari dampak negatif hingga dampak yang positif. Dampak negatif yang diterima oleh kelima informan yakni merasa stres, tertekan, efisiensi bekerja menjadi berkurang, kepikiran dan dapat menyebabkan korban merasa sakit hati serta dendam kepada pelaku. Lalu ada juga salah satu korban yang memiliki penyakit *asthma*, kambuh hingga mengalami kejang – kejang setelah mengalami *bullying*. Selain itu *bullying* dapat memunculkan rasa benci terhadap pelaku dan terhadap orang lain yang memiliki kemiripan dengan pelaku. Korban juga mengalami perubahan kepribadian setelah mendapat *bullying* dan korban memilih untuk menghindari pelaku serta dikarenakan ada rasa takut untuk kembali *dibully*, membuat korban berusaha untuk bekerja sebaik mungkin. Disamping itu, dampak positif juga dirasakan oleh salah satu informan yaitu informan merasa lebih tegar dan kuat mental serta *bullying* tersebut dijadikan sebagai motivasi bagi dirinya.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti memberikan sejumlah saran kepada para pembaca dan sebagai alat pertimbangan untuk penelitian selanjutnya mengenai *bullying* yang dialami karyawan restoran di sebuah hotel.

1. Untuk karyawan diharapkan lebih memperhatikan lingkungan kerja dan dapat mengenali jenis – jenis *bullying* sehingga dapat mencegah *bullying* terjadi di lingkungan kerja. Selain itu, karyawan juga diharapkan untuk lebih percaya diri, berani untuk menolak jika menerima tindakan yang kurang pantas, dan memiliki cara kerja yang baik.
2. Untuk tempat kerja atau manajemen diharapkan memiliki prosedur penanganan *bullying* yang efektif dan dijalankan dengan baik. Hal ini agar dapat membantu karyawan yang merasa dirinya telah *dibully* dapat dengan berani dan percaya untuk

membicarakan hal tersebut kepada pihak manajemen serta mendapatkan penanganan yang benar dan efektif sehingga korban tidak akan menerima *bullying* kembali dari pelaku di masa mendatang. Atasan juga diharapkan dapat memiliki komunikasi yang terbuka dengan bawahan agar bawahan dapat mengungkapkan perasaannya jika menerima tindakan yang tidak nyaman dari atasan. Selain itu juga diharapkan dapat memberi pengetahuan tentang *bullying* sehingga dapat mengontrol dan mencegah perilaku – perilaku yang dapat memicu terjadinya *bullying*. Dengan adanya kontrol yang baik dan pencegahan *bullying*, maka akan tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan.

3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat dilakukan dengan lingkup yang lebih luas, tempat yang berbeda, dan kota yang berbeda. Hal ini agar dapat dilakukan perbandingan *bullying* yang dialami karyawan di restoran di tempat yang berbeda. Melakukan pengumpulan data dengan metode campuran antara kuantitatif dan kualitatif agar penulis mendapatkan data yang lebih komprehensif dan mendalam dari karyawan untuk mengetahui seberapa banyak korban *bullying* di tempat kerja dan sekaligus apa saja yang mereka rasakan terkait *bullying*.

## DAFTAR REFERENSI

- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International journal of manpower*, 20(1/2), 16-27.
- Giousmpasoglou, C., Marinakou, E., & Cooper, J. (2017). Banter, bollockings and beatings : the occupational socialisation process in michelin-starred brigades in great britain and ireland. *International journal of contemporary hospitality management*, 30(3), 1882-1902.
- Hidaya, N. (2017, Oktober 25). *Analisis faktor - faktor yang berhubungan dengan bullying di tempat kerja perawat di kota bengkulu*. Retrieved from E-Skripsi Universitas Andalas: <http://scholar.unand.ac.id/30637/>
- Hidayati, N., & Rahayuningsih, I. (2014). Bentuk dan dampak kekerasan di tempat kerja pada buruh pabrik di gresik. *Jurnal penelitian dan pemikiran psikologi*, 9(2), 125-139.
- Law Council of Australia. (2016, Oktober 25). *Bullying and Harrasment in Workplace*. Retrieved April 30, 2019, from [www.lawcouncil.asn.au](http://www.lawcouncil.asn.au): <https://www.lawcouncil.asn.au/policy-agenda/advancing-the-profession/equal-opportunities-in-the-law/bullying-and-harassment-in-the-workplace>
- Mathisen, G., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian journal of psychology*, 49, 59-68.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2007). Psychiatric distress and symptoms of PTSD after bullying at work. *British journal of guidance and counseling*, 22, 85-104.

- Matthiesen, S., & Einarsen, S. (2010). Bullying in Workplace : definition, prevalence, antecedents, and consequences. *International journal of organization theory and behavior*, 13(2), 202-248.
- O'Moore, M., & Crowley, N. (2011). The clinical effects of workplace bullying : a critical look at personality using SEM. *International journal of workplace health management*, 4(1), 67-83.
- Patah, M., Abdullah, R., Naba, M., Zahari, M., & Radzi, S. (2010). Workplace bullying experiences, emotional dissonance and subsequent intentions to pursue a career in the hospitality industry. *Journal of global business and economics*, 1(1), 15-26.
- Townend, A. (2008). Understanding and addressing bullying in the workplace. *Industrial and commercial training*, 40(5), 270-273.
- U.S. Department of Health and Human Services. (2018, Juli 26). *What Is Bullying*. Retrieved April 30, 2019, from [www.stopbullying.gov](http://www.stopbullying.gov): <https://www.stopbullying.gov/what-is-bullying/index.html>
- Waudby, B., & Poulston, J. (2017). Sexualisation and harassment in hospitality workplaces : who is responsible? *International journal of culture, tourism and hospitality research*, 11(4), 483-499.