

# STUDI EKSPLORASI TERHADAP FENOMENA PELECEHAN SEKSUAL DI INDUSTRI PERHOTELAN DI SURABAYA

Vina Widhawati, Olivia Yanita, Deborah Christine Widjaja.

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

Email : [vinawi200696@gmail.com](mailto:vinawi200696@gmail.com) ; [oliviayanitawibowo@gmail.com](mailto:oliviayanitawibowo@gmail.com)

Abstrak - Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi fenomena pelecehan seksual di industri perhotelan di Surabaya, mulai dari persepsi korban mengenai definisi dan sejauh mana tindakan yang dapat dikategorikan dalam tindakan yang melecehkan secara seksual, jenis pelecehan yang sering terjadi di industri perhotelan, penyebab terjadinya pelecehan seksual yang ditinjau dari aspek karakteristik korban dan iklim organisasi, reaksi korban dan dampak yang ditimbulkan dari pelecehan seksual, serta penanganan dari pihak hotel untuk mencegah, menanggapi, maupun menanggulangi pelecehan seksual yang terjadi di industri perhotelan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan tidak semua informan mengerti dengan jelas definisi dan jenis pelecehan seksual, pelecehan seksual yang paling sering terjadi adalah pelecehan seksual berbentuk fisik, karakteristik, kurangnya pengetahuan mengenai pelecehan seksual, dan iklim organisasi dapat mempengaruhi terjadinya pelecehan seksual, serta kurangnya pelatihan, sosialisasi, dan intervensi dari pihak hotel untuk menindaklanjuti kasus pelecehan seksual yang telah terjadi.

Kata kunci : Pelecehan seksual, persepsi korban, karakteristik korban, iklim organisasi, intervensi pihak hotel.

Abstract - This research was done to explore the phenomenon of sexual harassment in the hospitality industry in Surabaya, from the victim's perception about the definition and to what extent does an act or behavior can be categorized into sexual harassment, what kind of sexual harassment that occur the most in hospitality industry, the cause of sexual harassment, reviewed from the aspect of the victim's characteristic, and organizational climate, the victim's reaction and the impact of sexual harassment, also the case handling done by the hotel to treat sexual harassment cases which occurred in the hospitality industry. Data analysis technique used in this research was qualitative research method. The result from this research showed that not all of the informants understood clearly the definition and types of sexual harassment, the most often form of sexual harassment is physical sexual harassment, victim's characteristics, lack of knowledge about sexual harassment, and organizational climate can influence the occurrence of sexual harassment, also lack of training, socialization, and intervention from the hotel to treat harassment cases which had occurred.

Keywords: Sexual Harassment, victim's perception, victim's characteristics, organizational climate, hotel's intervention.

## PENDAHULUAN

Perkembangan sektor perhotelan di Indonesia semakin maju dengan pesat seiring berjalannya waktu dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dibuktikan dengan maraknya bermunculan hotel-hotel di berbagai kota baik dari hotel independen maupun hotel *chain* dari luar negeri. ILO menyertakan data statistik yang menunjukkan persentase rata-rata partisipasi pekerja wanita di sektor *Hotel, Catering and Tourism* (HCT) adalah 55.5% secara global, dan dapat mencapai hingga 70% di tingkat regional (Baum, 2013). Tingginya angka pekerja wanita di sektor perhotelan tentu menimbulkan polemik dan permasalahan di dunia kerja perhotelan. Permasalahan gender selalu menyertai industri yang memperkerjakan wanita dan pria, masalah marjinalisasi, diskriminasi, dan subordinasi tak dapat di hindari. Lamanya jam kerja, shift kerja, luas cakupan area bekerja serta kemungkinan berinteraksi dengan banyak orang menjadi beberapa alasan yang menguatkan kemungkinan terjadinya pelecehan

seksual di sektor perhotelan (Pangaribuan, 2015). Berdasarkan laporan British Broadcasting Corporation (BBC) Indonesia, penelitian terbaru yang dilakukan oleh lembaga TUC (Trade Union Congress) di Inggris mengungkapkan, lebih dari 50% karyawan wanita mengalami pelecehan secara seksual di tempat kerja (BBC Indonesia, 2016). Menurut hasil dari penelitian lebih lanjut yang dilakukan oleh Ineson, Yap, & Whiting, (2013) dan Willness, Steel, & Lee (2007), menunjukkan bahwa adanya hubungan yang erat antara kurangnya tindakan yang diambil oleh pihak hotel, restaurant atau perusahaan untuk menangani kasus dan pelecehan seksual dengan perilaku atau isu-isu terjadinya pelecehan seksual. Hal ini dibuktikan dalam penelitian oleh Ineson, Yap, & Whiting, (2013) menunjukkan 65% dari kasus pelecehan seksual yang terjadi di hospitality industry berakhir buruk, yang menunjukkan ketidak efektifan pengelolaan kebijakan mengenai pelecehan seksual yang ditetapkan dan diterapkan oleh hotel dan restoran yang bersangkutan. Ram et al, (2015) menyimpulkan di dalam penelitiannya bahwa adanya hubungan antara kurangnya studi atau penelitian mengenai pelecehan seksual dengan terjadinya pelecehan seksual di lingkungan kerja, karena masyarakat masih belum memahami betul jenis-jenis perbuatan yang termasuk pelecehan seksual serta konsekuensi dari perbuatan tersebut. Selain membawa dampak negatif bagi korbannya, tindakan pelecehan seksual juga akan berdampak negatif dalam kondisi dan performa di lingkungan kerja. Karena terjadinya tindakan pelecehan seksual dapat mengakibatkan penurunan kepuasan kerja seseorang (Sczesny dan Stahlberg, 2000, Willness, Steel, & Lee, 2007 dalam Waudby & Poulston, 2016).

### **RUMUSAN MASALAH**

1. Sejauh mana persepsi korban akan tindakan yang dikategorikan sebagai pelecehan seksual?
2. Apa sajakah jenis pelecehan seksual yang sering terjadi di lingkungan kerja di industri perhotelan?
3. Apakah yang menjadi penyebab munculnya tindakan pelecehan seksual di lingkungan kerja industri perhotelan Surabaya?
4. Bagaimana reaksi korban terhadap tindakan pelecehan yang korban alami di lingkungan kerjanya?

### **TEORI PENUNJANG**

#### **Definisi dan Tipe Pelecehan Seksual**

Pelecehan seksual sendiri adalah dorongan seksual atau pendekatan seksual yang tidak diinginkan, permintaan untuk tindakan seksual, dan kata-kata lisan lainnya atau perilaku fisik yang bersifat seksual yang ketika kepatuhan atau penolakan terhadap perilaku tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk keputusan pekerjaan yang mempengaruhi individu tersebut atau perilaku tersebut memiliki tujuan atau efek yang akan mengganggu kinerja-kinerja individu, atau membuat lingkungan kerja yang mengintimidasi, bermusuhan atau ofensif (Willness, Steel, & Lee, 2007, hal. 131).

Pelecehan seksual berdasarkan bentuknya dapat dibedakan menjadi 5 jenis yaitu: Verbal (contoh : komentar-komentar yang tidak senonoh dan menyinggung penampilan atau kehidupan seksual), non-verbal (contoh : melototi atau melihat seseorang secara tidak pantas atau secara tidak senonoh), visual (contoh : menunjukkan kepada seseorang konten atau materi yang bersifat pornografi), psikis (contoh : undangan untuk mendatangi acara-acara sosial seperti kencan yang tidak diinginkan, ajakan untuk pergi yang sudah ditolak berkali-kali), dan pelecehan secara fisik (contoh: menyentuh anggota tubuh seseorang secara tidak pantas)(Ismail, Chee, & Bee, 2007, hal. 16).

#### **Faktor-faktor Penyebab Pelecehan Seksual**

Dalam penelitian yang dilakukan Willness, Steel, & Lee (2007) salah satu penyebab kasus pelecehan seksual semakin marak terjadi adalah dikarenakan oleh *Organizational Climate* dan *Job Gender Context*. *Organizational Climate* sendiri adalah korban menganggap bahwa organisasi tidak akan menindaklanjuti laporan atas terjadinya pelecehan seksual atau menganggap remeh laporan dari korban dan korban merasa perusahaan tidak akan memberikan sanksi yang setimpal pada pelaku. Sedangkan *Job gender context* adalah posisi kerja yang biasanya diisi oleh laki-laki, diisi oleh wanita

atau wanita yang bekerja di dalam bidang yang dianggap maskulin dan lingkungan kerja di mana wanita menjadi golongan minoritas. Hal-hal tersebut dapat mendorong terjadinya pelecehan seksual di lingkungan kerja. Berdahl (2007) membuktikan dalam penelitiannya bahwa wanita yang memiliki karakteristik yang lebih “maskulin” atau lebih diinginkan di dalam diri laki-laki (contoh : dominan, tegas, dan mandiri) memiliki kemungkinan untuk dilecehkan secara seksual lebih besar daripada wanita-wanita yang “feminim” (contoh : lemah lembut, hormat, dan hangat). Didukung pula oleh hasil penelitian McLaughlin, Uggen, & Blackstone (2012), hal ini disebabkan karena wanita-wanita yang memiliki sifat “maskulin” mengancam maskulinitas laki-laki di sekitarnya.

### **Dampak Pelecehan Seksual**

Terjadinya tindakan pelecehan seksual dapat membawa berbagai dampak negatif dan dapat mempengaruhi banyak aspek. Pelecehan seksual di lingkungan kerja dapat menimbulkan perasaan terdegradasi, penghinaan, perasaan tidak berharga, kecemasan dan kelelahan emosional bagi korbannya (Yagil, 2008 dalam Waudby & Poulston, 2016). Tindakan pelecehan seksual juga dapat mempengaruhi kondisi kesehatan fisik dan mental korbannya dan umumnya memberikan efek merusak bagi korbannya (Sczesny dan Stahlberg, 2000, Willness, Steel, & Lee, 2007 dalam Waudby & Poulston, 2016). Selain membawa dampak negatif bagi korbannya, tindakan pelecehan seksual juga akan berdampak negatif dalam kondisi dan performa di lingkungan kerja. Willness, Steel, & Lee (2007) menemukan bahwa pelecehan seksual berakibat pada menurunnya kepuasan kerja, penarikan diri dari pekerjaan, komitmen organisasi yang kurang, kesehatan yang buruk dan beberapa gejala gangguan stres pasca-trauma untuk individu, serta produktivitas yang lebih rendah, peningkatan ketidakhadiran dan peningkatan biaya cuti sakit untuk organisasi.

### **Penanganan Pihak Hotel**

Dalam Penelitian lebih lanjut yang dilakukan oleh Hunt, Davidson, Fielden, & Hoel, (2010), terdapat tiga macam penanganan atau intervensi yang dapat dilakukan oleh perusahaan atau hotel untuk menanggulangi dan mencegah terjadinya pelecehan seksual. Tiga jenis intervensi tersebut adalah *Primary Interventions* (Intervensi Primer) adalah intervensi tahap awal yang bersifat mencegah terjadinya pelecehan seksual di lingkungan kerja. Contoh kegiatan intervensi primer yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah training atau pelatihan dan *policy* atau kebijakan yang dibuat oleh perusahaan. *Secondary Interventions* (Intervensi Sekunder) adalah intervensi tahap sekunder yang dilakukan setelah intervensi primer. Intervensi sekunder dilakukan saat sudah terjadi dan ada laporan mengenai pelecehan seksual di lingkungan kerja, bagaimana perusahaan atau hotel menanggapi dan bereaksi ketika menemui kejadian pelecehan seksual. Contoh intervensi sekunder adalah pemberian surat peringatan atau bahkan pemecatan oknum atau pelaku pelecehan seksual. *Tertiary Interventions* (Intervensi Tersier) adalah intervensi tahap akhir yang berfungsi untuk membantu korban mengatasi trauma atau stress kerja karena telah mengalami pelecehan seksual. Contoh intervensi tersier adalah bimbingan konseling, dan saran-saran bagi korban untuk menghindari kejadian yang serupa di masa yang akan datang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksploratif. Penelitian eksploratif adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari sebab atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu dan dipakai manakala peneliti belum mengetahui secara persis dan spesifik mengenai objek penelitian (Bungin, 2007). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif interpretif. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk dapat menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam dan tuntas (Waudby & Poulston, 2016). Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara, dimana wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara semi terstruktur yang merupakan wawancara di mana peneliti menggunakan pedoman wawancara dalam bentuk susunan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan yang telah disusun untuk proses pengumpulan datanya, yang memungkinkan informan untuk dapat mengungkapkan pengalamannya secara lebih bebas dan juga peneliti dapat mengembangkan jalannya proses wawancara secara lebih luas menyesuaikan dengan jawaban dari informan, namun tidak keluar dari topik yang telah ditentukan (Creswell, 2007).

Dalam penelitian ini, peneliti telah menetapkan kualifikasi yang harus dipenuhi oleh informan, kualifikasi yang telah ditetapkan antara lain adalah informan yang diwawancara pernah mengalami tindakan pelecehan seksual di lingkungan kerja, serta sudah harus dewasa (diatas 17 tahun) sehingga tidak menyebabkan ketidak nyamanan dalam penyampaian topik yang dibahas dalam wawancara. Informan yang akan di wawancara juga sudah harus memiliki pengalaman bekerja dalam industri perhotelan minimal selama 6 bulan. Peneliti mengambil delapan orang yang terdiri atas 5 informan wanita dan 3 informan pria dan masing-masing diklasifikasikan atas informan yang melapor dan tidak melapor atas tindakan pelecehan seksual yang dialaminya. Dalam menentukan informan selanjutnya, peneliti menggunakan metode *Snowball Sampling* yang umumnya digunakan dalam suatu penelitian kualitatif (Rubin dan Babbie, 2010 dalam Waudby & Poulston, 2016), dan melibatkan mengidentifikasi informan yang cocok untuk penelitian, yang kemudian merekomendasikan informan lain.

## HASIL PENELITIAN

### Profil Informan

Tabel 1 Tabel Demografis Informan

No.	Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Divisi / Jabatan	Lama Bekerja / Training	Melapor	Mengalami Pelecehan Seksual	Kode
1.	Wanita	17	Service (Trainee)	6 bulan	Ya	Ya	W1L
2.	Wanita	21	Front Office (Trainee)	6 bulan	Ya	Ya	W2L
3.	Pria	25	Sales & Marketing (Staff)	2 tahun	Ya	Ya	P3L
4.	Wanita	23	Kitchen (Casual)	1 tahun	Ya	Ya	W4L
5.	Pria	30	Housekeeping /Steward (Casual)	2 tahun	Tidak	Ya	P5T
6.	Pria	24	Front Office / Consierge (Staff)	4 tahun	Tidak	Ya	P6T
7.	Wanita	23	Pastry (Casual)	3 tahun	Tidak	Ya	W7T
8.	Wanita	22	Service (Staff)	1 tahun	Tidak	Ya	W8T

Keterangan Kode	
W : Wanita	P : Pria
L : Lapor	T : Tidak Lapor
Nomor : Urutan	

### Persepsi Korban Mengenai Definisi Pelecehan Seksual

Persepsi dari informan-informan dalam penelitian ini mengenai pemahaman akan definisi dan bentuk dari pelecehan seksual sangatlah beragam, berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan 8 informan, 7 dari 8 informan memiliki persepsi yang hampir sama mengenai definisi dan bentuk pelecehan seksual, dimana informan-informan tersebut menyatakan bahwa pelecehan seksual adalah suatu tindakan yang tidak diinginkan salah satu pihak yang dapat berupa ajakan, isyarat dan perkataan yang berkonotasi seksual dan personal, hingga tindakan yang berupa menyentuh bagian tubuh sehingga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan terganggu. Dari 8 informan hanya 1 yang berpendapat bahwa tindakan yang dapat dikatakan sebagai pelecehan seksual adalah sentuhan-sentuhan di bagian tubuh yang sensitif. Sedangkan 7 dari 8 informan (87.5%) berpendapat bahwa pelecehan seksual dapat berupa verbal. Toleransi setiap orang juga berbeda-beda sehingga suatu tindakan yang membuat seseorang tidak nyaman dan tersinggung, belum tentu tindakan tersebut bisa menyinggung dan membuat orang lain tidak nyaman. Contohnya, dari 8 informan 3 diantaranya (37.5%) dapat menoleransi pelecehan seksual dalam bentuk verbal.

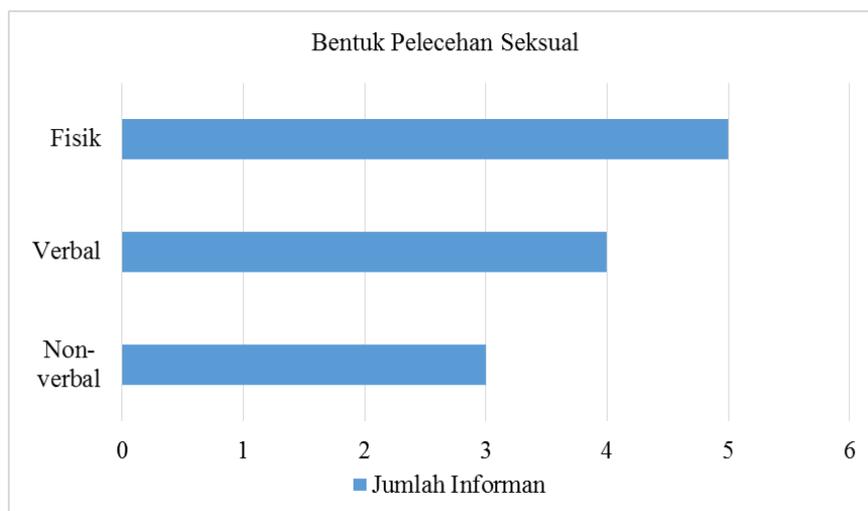
### Pelecehan Seksual Yang Sering Terjadi

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan pelecehan seksual yang terjadi di industri perhotelan memiliki bentuk yang beragam. Hal tersebut terlihat dari tindakan pelecehan seksual yang dialami oleh kedelapan informan dalam penelitian ini, tindakan pelecehan yang paling banyak dialami oleh informan-informan tersebut adalah tindakan pelecehan seksual dalam bentuk fisik dimana 5 (W1L, W2L, P3L, W7T, W8T) dari kedelapan informan menyatakan telah mengalami tindakan tersebut.

Tabel 2 Tabel Bentuk Pelecehan Seksual

Bentuk Pelecehan Seksual	W1L	W2L	P3L	W4L	P5T	P6T	W7T	W8T
Fisik	V	V	V				V	V
Verbal			V	V	V	V		
Non-Verbal		V	V		V			

Tabel 3 Grafik Bentuk Pelecehan Sekual



Pada tabel 2 juga dapat dilihat pelecehan seksual berbentuk fisik terjadi pada 5 informan yakni W1L, W2L, P3L, W7T, dan W8T, 4 dari 5 informan (80%) tersebut berjenis kelamin wanita dan 1 nya berjenis kelamin lelaki (20%). Hal ini dapat didukung oleh hasil penelitian Oldehinkel & Bouma

(2011) yang menyatakan di dalam hasil penelitiannya bahwa wanita cenderung lebih sensitif terhadap permasalahan interpersonal, maka dari itu 3 dari 4 informan yang melapor adalah wanita. Pada tabel 2 juga dapat dilihat pelecehan seksual berbentuk verbal juga terjadi pada 4 informan yakni, P3L, W4L, P5T, dan P6T, 3 (75%) laki-laki dan 1 (25%) wanita. Pelecehan seksual berbentuk non-verbal terjadi pada W2L, P3L, dan P5T. 2 (66,67%) laki-laki dan 1 (33,34%) wanita.

### **Penyebab Terjadinya Pelecehan Seksual**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti, peneliti kemudian mengategorikan perilaku tindakan pelecehan seksual atas 2 pelaku, yaitu oleh tamu dan sesama rekan kerja. Beberapa informan yang telah diwawancarai oleh peneliti yang mengaku mengalami pelecehan seksual dari tamu, berpendapat bahwa pelecehan seksual yang dialami adalah akibat dari tamu yang pernah melakukan pelecehan seksual sebelumnya di hotel-hotel yang lain dan tidak mendapatkan konsekuensi atau sanksi dari pihak hotel, sehingga merasa dapat melakukan pelecehan seksual lagi dan lagi di lain hotel. Informan yang mengalami pelecehan seksual yang dilakukan oleh tamu juga merasa mungkin tamu tersebut berpendapat bahwa pekerja di hotel memiliki citra yang negatif dalam artian dapat diajak untuk melakukan tindakan seksual, dan pernah berhasil mengajak pegawai hotel lain untuk kencan atau kegiatan yang lain, sehingga ingin melakukan hal itu lagi ke pegawai-pegawai hotel yang lain yang dianggap menarik secara seksual. Informan yang dilecehkan oleh sesama pekerja di industri perhotelan memiliki pendapat bahwa yang hal menyebabkan pelecehan seksual yang dialami selama bekerja adalah kurangnya perlindungan dan keterbukaan hotel mengenai kejadian pelecehan seksual yang pernah terjadi di hotel sebelumnya, karena jika hotel terbuka mengenai kejadian-kejadian yang sebelumnya, pelaku mungkin akan mengurungkan niat melecehkan dengan menilai resiko yang akan dialaminya jika melakukan pelecehan seksual, dan korban akan lebih merasa aman, terlindungi dan berani melaporkan jika mengalami ataupun menyaksikan tindakan pelecehan seksual.

Setelah melakukan proses wawancara dengan 8 informan, peneliti kemudian menemukan bahwa tidak semua hotel melakukan sosialisasi dan pelatihan yang menyeluruh ke pegawai-pegawainya mengenai pelecehan seksual, sehingga tidak semua pegawai menyadari bahwa adanya peraturan yang melindungi. Berkaitan dengan penggambaran karakteristik dan pembawaan diri dari kedelapan informan, 6 dari 8 informan menyatakan bahwa dalam lingkungan kerjanya W1L, W2L, W4L, P5T, P6T, dan W7T merasa bahwa para informan tersebut merupakan seorang yang biasa-biasa saja dimana mereka dapat menempatkan diri bercanda pada waktunya namun tidak berlebihan dan ada batasnya. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Willness, Steel, & Lee (2007), Ineson, Yap, & Whiting(2013),Waudby & Poulston(2016), dan Truskinovsky, Rubin, & Brown(2014) pelecehan seksual di lingkungan kerja dapat dipicu oleh iklim organisasi atau organizational climate, sejauh mana organisasi melindungi dan mengawasi dengan kebijakan mengenai pelecehan seksual, sejauh mana organisasi memperlakukan korban pelecehan seksual dan penanganan dari pihak organisasi untuk menindaklanjuti pelecehan seksual yang terjadi di lingkungan kerja, hal ini menunjukkan bahwa organisasi bertanggung jawab atas terjadinya pelecehan seksual di lingkungan kerja.

### **Dampak dan Reaksi Korban Pelecehan Seksual**

Korban pelecehan seksual mengalami dampak yang beragam. Peneliti menyimpulkan pelecehan seksual berbentuk verbal tidak memiliki dampak yang terlalu besar dan negatif ke psikologis korban, karena pelecehan seksual berbentuk verbal lebih mudah untuk ditoleransi daripada pelecehan seksual berbentuk fisik maupun non-verbal. Pelecehan seksual berbentuk fisik dapat berdampak ke psikologis korban, karena dapat menyebabkan trauma dan perasaan takut. Dampak lain adalah kecewa dengan pihak hotel yang dianggap tidak dapat melindungi pekerjanya, sehingga tidak disadari dapat merugikan pihak hotel, seperti malas mengejar target karena trauma dilecehkan oleh tamu, enggan untuk terlalu beramah tamah dengan tamu, menghindari pekerja lain atau pelaku pelecehan seksual yang telah melecehkan korban sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi operasional hotel. Hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Willness, Steel, & Lee

(2007) yang menyatakan bahwa dampak dari pelecehan seksual di lingkungan kerja adalah trauma, korban selain kecewa atau marah pada pelaku, juga kecewa atau marah pada organisasi karena telah gagal melindungi korban, dan dampak lainnya adalah dapat memperburuk produktivitas korban karena mungkin ingin menjaga jarak dengan sesama pekerja, sehingga mempengaruhi operasional hotel. Korban yang tidak melapor juga menambahkan adanya takut melapor akibat pelaku pelecehan seksual memiliki posisi pekerjaan yang lebih tinggi, dan merasa pihak hotel akan lebih membela pelaku oleh karena posisi pekerjaan yang dimiliki pelaku ataupun karena pelaku pelecehan seksual telah bekerja lebih lama daripada korban. Hal ini mendukung hasil penelitian Truskinovsky, Rubin, & Brown, (2014) yang menyatakan bahwa adanya rasa takut dan terintimidasi dari korban muncul oleh karena adanya rasa tidak aman dalam posisi pekerjaan dan status pekerjaan yang rendah.

### **Penanganan Pihak Hotel**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh para peneliti mengenai bagaimana penanganan dan turut serta pihak hotel dalam tindakan pelecehan seksual yang terjadi di lingkungan kerja peneliti menemukan 5 dari 8 informan yang menyatakan tidak adanya sosialisasi maupun training mengenai kebijakan maupun penanganan mengenai tindakan pelecehan seksual. Sedangkan 3 dari 8 informan menyatakan pernah mendapat sosialisasi mengenai kebijakan terhadap tindak pelecehan seksual namun tidak spesifik dan hanya sekali selama para informan bekerja. Hal ini membuktikan bahwa kurangnya pengetahuan mengenai pelecehan seksual dapat memicu terjadinya pelecehan seksual. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ram, Tribe, & Biran, 2016 yang menyatakan kurangnya riset dan pengetahuan mengenai topik pelecehan seksual dapat meningkatkan kemungkinan pelecehan seksual untuk terjadi.

W2L, W4L, dan P5T menyatakan bahwa mereka telah menerima *primary intervention* dalam bentuk penyampaian dari pihak hotel bahwa terdapat kebijakan dan sanksi yang berlaku di hotel tersebut yang mengatur apabila tindakan pelecehan seksual terjadi, berbeda dengan informan W1L, P3L, P6T, W7T, dan W8T yang menyatakan bahwa tidak ada sosialisasi mengenai hal tersebut ditempat para informan tersebut bekerja. Dari keempat informan yang mengaku telah melapor ke pihak hotel mengenai tindak pelecehan seksual yang para informan alami (informan W1L, W2L, P3L, dan W4L), terdapat 3 diantara 4 informan yang mendapatkan *secondary intervention* dari tempat para informan bekerja. *Secondary intervention* yang diberlakukan oleh pihak hotel pun berbeda-beda dilihat dari tindak pelecehan yang terjadi, mulai dari mediasi, pemberian surat peringatan, hingga pemecatan. Untuk *tertiary intervention* dari pihak hotel, berdasar kegiatan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap 8 informan terutama 4 yang melapor, belum ditemukan penanganan dalam tingkat ini, tidak ada tindak lanjut setelah pemberian sanksi terhadap pelaku, tidak adanya proses rehabilitasi atau pemulihan kepada para korban tindak pelecehan seksual. Fenomena ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hunt, Davidson, Fielden, & Hoel, (2010) yang menyatakan bahwa *tertiary intervention* atau intervensi tersier adalah bentuk intervensi yang paling langka dan paling jarang dilakukan.

### **KESIMPULAN**

Setelah melakukan wawancara dengan 8 orang informan terkait dengan kasus tindakan pelecehan seksual di lingkungan kerja, peneliti menarik kesimpulan bahwa belum semua pekerja di industri perhotelan mengetahui dan memahami secara menyeluruh mengenai definisi, jenis, dan konsekuensi dari tindakan pelecehan seksual, dipicu pula dengan pihak hotel yang kurang dalam memberikan pelatihan dan sosialisasi khusus mengenai tindakan pelecehan seksual di lingkungan kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti juga menyimpulkan bahwa toleransi setiap orang dalam memandang tindakan pelecehan seksual berbeda-beda sehingga tindakan yang menyinggung seseorang belum tentu menyinggung orang yang lain. Selain itu peneliti juga menyimpulkan semua informan yang adalah korban pelecehan seksual berbentuk fisik tidak dapat mentoleransi pelecehan seksual berbentuk fisik, karena berkaitan dengan sentuhan-sentuhan yang tidak diinginkan di bagian tubuh korban yang dianggap tidak sopan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelecehan seksual yang sering terjadi dalam lingkungan kerja di industri perhotelan

adalah pelecehan seksual berbentuk fisik, kemudian diikuti oleh pelecehan seksual dalam berbentuk verbal, dan yang terakhir merupakan pelecehan dalam bentuk non-verbal. Peneliti juga melihat terjadinya pelecehan seksual di lingkungan kerja di industri perhotelan dipicu oleh kurangnya pengetahuan, sosialisasi khusus dan pelatihan mengenai pelecehan seksual, sehingga korban dan pelaku tidak mengetahui secara pasti kebijakan yang akan melindungi korban pelecehan seksual dan konsekuensi bagi pelaku pelecehan seksual. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan mengenai keadaan di dalam organisasi (*organizational climate*) yang terbukti memicu terjadinya pelecehan seksual di lingkungan kerja, mulai dari ada atau tidaknya sosialisasi kebijakan atau pelatihan khusus mengenai pelecehan seksual, keterbukaan pihak hotel mengenai kasus-kasus pelecehan seksual yang pernah terjadi sebelumnya, persepsi korban mengenai bagaimana pihak hotel akan melindungi hak korban jika dilecehkan (*primary interventions*), tindakan yang dilakukan pihak hotel untuk menindaklanjuti pelaku pelecehan seksual (*secondary intervention*), hingga tindakan pemulihan korban yang dilakukan oleh pihak hotel (*tertiary intervention*). Peneliti juga menemukan bahwa pelecehan seksual verbal juga sering terjadi namun dampak pelecehan seksual verbal dinilai tidak memiliki dampak yang traumatis bagi korbannya sehingga dapat ditolerir oleh para korban-korban tindakan tersebut. Peneliti juga menemukan adanya dampak pada pihak hotel oleh karena menurunnya produktivitas korban di lingkungan kerja, oleh karena jika korban merasa tidak nyaman di lingkungan kerja, korban tersebut akan secara tidak langsung melakukan sabotase terhadap pihak hotel, karena malas untuk berkomunikasi dengan rekan kerja, menghindari dari pelaku pelecehan seksual yang akhirnya mempengaruhi operasional hotel, dan enggan untuk mengejar target.

## **SARAN**

Untuk penelitian selanjutnya peneliti juga menyarankan penambahan jumlah informan agar data yang diperoleh lebih akurat dan beragam sehingga hasil penelitian yang dilakukan dapat mewakili lebih banyak pengalaman informan. Wilayah penelitian juga dapat diperluas hingga ke luar Surabaya, karena tentunya di Surabaya yang sudah termasuk kota besar di Indonesia saja masyarakatnya masih tidak terlalu memahami secara menyeluruh mengenai pelecehan seksual, terlebih lagi di kota-kota daerah yang lebih kecil dibandingkan dengan Surabaya. Bersamaan dengan penelitian ini, peneliti juga berharap untuk dapat membantu pihak hotel dalam mengkaji ulang kebijakan dan sanksi dalam penanganan tindakan pelecehan seksual dari pihak pelaku maupun pihak korban, serta pihak hotel juga dapat memahami pentingnya penanganan tindakan pelecehan seksual yang terjadi di lingkungan kerja. Peneliti ingin memberikan saran kepada pihak hotel untuk lebih sering mengadakan pelatihan dan sosialisasi khusus mengenai pelecehan seksual, misalnya dengan memberikan pelatihan atau sosialisasi secara berkala untuk mengingatkan seluruh karyawan hotel mengenai definisi, tipe, serta kebijakan yang melindungi korban terhadap pelecehan seksual dan mengingatkan karyawan yang memiliki kecenderungan untuk melakukan pelecehan seksual untuk mengurungkan niatnya, sehingga seluruh pegawainya mendapatkan pengetahuan dan jaminan dari pihak hotel bahwa akan dilindungi. Pihak hotel juga harus lebih terbuka mengenai kasus-kasus yang telah terjadi di hotel agar menjadi peringatan bagi pelaku untuk tidak melakukan pelecehan seksual dan menjadi salah satu bentuk peringatan bagi pekerjaannya untuk berani melaporkan jika mengalami atau menyaksikan pelecehan seksual di lingkungan kerja, selain itu pihak hotel harus lebih peduli terhadap pekerja yang telah mengalami tindakan pelecehan seksual. Peneliti berharap pihak hotel dapat menyediakan fase pemulihan atau rehabilitasi bagi korban pelecehan seksual dari sisi psikologis agar korban tidak merasa trauma yang secara tidak sadar akan merugikan pihak hotel sendiri, dengan cara memberikan bimbingan konseling bagi korban pelecehan seksual untuk membantu korban memulihkan rasa trauma. Peneliti juga memberi saran kepada para pekerja di industri perhotelan untuk lebih berhati-hati dalam membawa diri di lingkungan kerja untuk menghindari terjadinya tindakan pelecehan seksual di lingkungan kerja dan bagi para pekerja hotel yang memiliki kecenderungan untuk melecehkan orang lain dalam bentuk apapun untuk menjaga hubungan kerja untuk tetap profesional karena sekali lagi peneliti ingin menekankan bahwa toleransi akan pelecehan seksual setiap orang berbeda-beda, yang terakhir peneliti menyarankan bagi korban pelecehan seksual

atau saksi dari pelecehan seksual agar memiliki keberanian melaporkan tindakan pelecehan seksual yang terjadi pada pihak hotel.

## References

- Baum, T. (2013). International Perspectives on Women and Work in Hotels, Catering and Tourism. *Bureau for Gender Equality and Sectoral Activities Department*, 1-74.
- BBC Indonesia. (2016). Diambil kembali dari BBC Indonesia: [http://www.bbc.com/indonesia/majalah/2016/08/160810\\_majalah\\_survei\\_pelecehan\\_seksual](http://www.bbc.com/indonesia/majalah/2016/08/160810_majalah_survei_pelecehan_seksual)
- Berdahl, J. L. (2007). The Sexual Harassment of Uppity Women. *Journal of Applied Psychology*, 425-437.
- Bungin, B. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design*. London: SAGE Publications.
- Hofstede, G. (2010). *Hofstede Insights*. Dipetik June 9, 2018, dari Hofstede Insights: <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/indonesia/>
- Hunt, C., Davidson, M., Fielden, S., & Hoel, H. (2010). Reviewing Sexual Harassment in The Workplace - An Intervention Model. *Emerald Personnel Review*, 39(5), 655-673.
- Ineson, E. M., Yap, M. H., & Whiting, G. (2013). Sexual Discrimination and Harassment in The Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 1-9.
- Ismail, M. N., Chee, L. K., & Bee, C. F. (2007). Factors Influencing Sexual Harassment in The Malaysian Workplace. *Asian Academy of Management Journal* 12(2), 15-31.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (t.thn.).
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. (t.thn.). Indonesia.
- Lui, L. (2016). Sexual Harassment of Women in China : The Role of Liberal Sexual Attitudes. *Social Transformations in Chinese Societies*, 12(5), 181-196.
- Marzuki, S., Prasetyo, E., & Martha, A. E. (1995). *Pelecehan Seksual*. Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
- McLaughlin, H., Uggan, C., & Blackstone, A. (2012). Sexual Harassment, Workplace Authority, and the Paradox of Power. *American Sociological Review*, 625-647.
- Nauman, B., & Abbasi, A. S. (2014). Sexual Harassment at Workplace... A Case of Banking Sector in Lahore. *Middle-East Journal of Scientific Research* 20 (5): 558-566, 2014, 558-566.
- Notoprasetyo, S. K., & Echarystio, Y. J. (2017). Persepsi Pengelola Bisnis Restoran Terhadap Sertifikasi Halal : Studi Kasus Pada Restoran Chinese Food di Surabaya. *Skripsi No. 33010643/MAN/2017*.
- Oldehinkel, A. J., & Bouma, E. M. (2011). Sensitivity to the depressogenic effect of stress and HPA-axis reactivity in adolescence: A review of gender differences. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 1757-1770.
- Pangaribuan, H. T. (2015). Hubungan Pelecehan Seksual dan Motivasi Kerja pada Pekerja. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 1-6.
- Pina, A., Gannon, T. A., & Saunders, B. (2009). An Overview of The Literature on Sexual Harassment: Perpetrator, Theory, and Treatment Issues. *Elsevier Aggression and Violent Behavior* 14 , 126-138.
- Rahardjo, M. (2010, October 15). *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*. Diambil kembali dari Universitas Islam Negeri Malang Web Site: <http://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html>
- Ram, Y., Tribe, J., & Biran, A. (2016). Sexual Harassment Overlooked and Under-Researched. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2110-2131.
- Suryana, W., & Aini, N. (2018, Februari 2). *PHRI DIY: Hotel di Indonesia Kelebihan Pasokan Kamar*. Diambil kembali dari Republika.co.id: <http://republika.co.id/berita/ekonomi/makro/18/02/02/p3i2go382-phri-diy-hotel-di-indonesia-kelebihan-pasokan-kamar>
- Timur, D. K. (2017, Oktober 17). *Hotel dan Kamar Menurut Klasifikasi Hotel*. Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur: <https://jatim.bps.go.id/statictable/2017/10/17/681/hotel-dan-kamar-menurut-klasifikasi-hotel-di-provinsi-jawa-timur-2018.html>

- Truskinovsky, Y., Rubin, J., & Brown, D. (2014). Sexual Harassment in Garment Factories : Firm Structure, Organizational Culture and Incentive SYstems. *Better Work Discussion Paper Series: No. 14*, 1-49.
- Universitas Lampung. (2014). *Digital Repository UNILA*. Diambil kembali dari Digilib UNILA: <http://digilib.unila.ac.id/9574/16/BAB%20III.pdf>
- Vettori, A. S., & Nicolaides, A. (2016). Sexual Harassment at The Workplace in The Hospitality Industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* 5(2), 1-15.
- Waudby, B., & Poulston, J. (2016). Sexual Harassment of Women in Hospitality Workplaces : Whose Responsibility is it Really? *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 2110-2131.
- Willness, C. R., Steel, P., & Lee, K. (2007). A Meta-Analysis of The Antecedents and Consequences of Workplace Sexual Harassment. *Personnel Psychology* 2007, 60, 127-162, 127–162.