

GANGGUAN SEKSUAL DALAM KALANGAN PEKERJA INDUSTRI HOSPITALITI DI MALAYSIA

**Siti Rapidah Omar Ali & Nur Shafini Mohd Said*

*Fakulti Pengurusan Perniagaan
Universiti Teknologi MARA Terengganu
23000 Dungun, Terengganu, Malaysia*

**Emel penulis: sitirapidah@tganu.uitm.edu.my*

Abstrak

Pada masa kini, masalah gangguan seksual di tempat kerja diiktiraf sebagai satu isu yang serius dan boleh dianggap sebagai ancaman pekerjaan dan melanggar hak asasi manusia. Walaupun kebanyakan kajian mengenai gangguan seksual telah dijalankan di barat, tingkah laku itu telah lama dikesan oleh banyak pihak di Malaysia juga. Kebanyakan kajian menunjukkan bahawa industri hospitaliti lebih cenderung mempunyai masalah gangguan seksual daripada industri-industri lain kerana sifat pekerjaan di hotel itu sendiri. Industri hospitaliti mungkin terdedah kepada gangguan seksual kerana ciri-ciri pekerjaan seperti waktu kerja yang panjang dan luar biasa, interaksi antara individu dalam perkhidmatan penghantaran dan keperluan untuk memuaskan hati tetamu. Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan pemahaman tentang isu gangguan seksual dalam industri hospitaliti di Malaysia. Secara khususnya, objektif kajian ini adalah untuk mengkaji jenis gangguan seksual yang dialami oleh pekerja dalam industri hospitaliti serta kesan gangguan seksual terhadap mangsa-mangsa selain untuk mengenal pasti faktor-faktor risiko yang menyumbang kepada perbuatan itu. Alat pengumpulan data utama dalam kajian ini ialah penggunaan soal selidik tadbir sendiri yang telah diubahsuai hasil rekaan DEOC Pasukan Petugas Diskriminasi dan Gangguan Seksual, Amerika Syarikat. Soal selidik ini terdiri daripada empat bahagian yang mengenalpasti bentuk gangguan seksual yang dialami dan kesan-kesan gangguan seksual kepada responden. Faktor-faktor risiko yang menyumbang kepada gangguan seksual juga telah dikenal pasti. Sebanyak 260 borang soal selidik telah diedarkan kepada pekerja lelaki dan wanita yang bekerja di pelbagai hotel dan resort di Terengganu. Responden kajian ini dipilih menggunakan teknik persampelan kuota. Data dianalisis secara statistik deskriptif menggunakan min, kekerapan dan peratusan.

Kata kunci: Gangguan seksual, industri hospitaliti, pekerja, Malaysia

1.0 PENGENALAN

Gangguan seksual telah dikenal pasti sebagai satu penghalang kejayaan kerjaya dan kepuasan yang sentiasa ada untuk lelaki dan wanita (Willness, Steel, & Lee, 2007). Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, bilangan penyelidikan empirikal mengenai gangguan seksual di Malaysia telah meningkat dan kajian-kajian ini menunjukkan bahawa antara 35 peratus hingga 53 peratus daripada wanita telah mengalami gangguan seksual di tempat kerja (Ismail & Lee 2005 and Ismail, Lee & Chen, 2007).

Menurut statistik daripada Polis Diraja Malaysia, terdapat 2023 buah kes yang dilaporkan pada tahun 2006 dan 1646 kes telah pun diselesaikan manakala bakinya masih dibawah siasatan. Menurut Ismail and Lee (2005) kadar berlakunya gangguan seksual di Malaysia tidak berbeza sangat daripada keadaan yang terdapat di Amerika Syarikat. Gangguan seksual juga sangat mahal untuk organisasi di Amerika Syarikat. Dalam tahun 2005 sahaja, organisasi perlu kos lebih daripada \$37 juta selain daripada kos litigasi (Peluang Pekerjaan Sama Rata) untuk faedah kewangan kepada mangsa-mangsa gangguan seksual.

Kos ini tidak termasuk kos tidak langsung melibatkan kehilangan produktiviti dan sikap negatif terhadap organisasi yang selalunya dipamerkan oleh mangsa gangguan seksual (Willness, Steel, & Lee, 2007). Gangguan seksual adalah berkos tinggi kepada organisasi dari kedua-dua belah pihak secara langsung (contoh melibatkan kos undang-undang) dan perspektif tidak langsung (contoh moral rendah). Selain itu, organisasi cenderung untuk kehilangan pekerja bernilai tinggi dengan prestasi kerja yang baik, dan boleh mengalami imej negatif jikalau mangsa menghebahkan situasi mereka kepada umum. Apa pun, isu ini sememangnya telah menjadi lebih ketara dalam sepuluh tahun kebelakangan ini. Sebagai langkah pencegahan peningkatan jumlah kes yang dilaporkan, banyak negara telah mengambil tindakan perundangan untuk mengenalinya sebagai tingkah laku kejam dan pada masa yang sama untuk menghukum dan mencegahnya. Selain Malaysia, kemajuan telah dicapai di beberapa negara-negara Asia untuk menginstitusikan cara menangani masalah tersebut. Pada tahun 1995, Filipina telah meluluskan Akta Anti Gangguan Seksual, dan Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negara tersebut telah menerima pakai garis panduan tersebut untuk menggalakkan sifar toleransi terhadap gangguan seksual di tempat kerja. Thailand telah meminda Kanun Buruh pada tahun 1998 untuk memasukkan penalti bagi kesalahan seksual oleh pihak atasan.

2.0 KAJIAN LITERATUR

2.1 Apakah Gangguan Seksual?

Kementerian Sumber Manusia Malaysia telah melancarkan Kod Amalan Pencegahan dan Penghapusan Gangguan Seksual di Tempat Kerja pada bulan Ogos, 1999. Pelancaran Kod Amalan ini merupakan percubaan rasmi pertama pihak kerajaan untuk mentakrifkan dan menangani gangguan seksual di tempat kerja. Menurut kod tersebut, gangguan seksual boleh ditakrifkan sebagai tingkah laku yang tidak diingini yang bersifat seksual yang boleh dikesan secara lisan, bukan lisan, gangguan visual, psikologi atau fizikal:

“yang, atas sebab yang munasabah, boleh dianggap oleh penerima sebagai mengenakan syarat berbentuk seksual ke atas pekerjaannya” ; atau

"yang, atas sebab yang munasabah, boleh dianggap oleh penerima sebagai suatu kesalahan atau penghinaan atau ancaman kepada kesejahteraannya, tetapi tiada hubungan terus dengan pekerjaannya”

Kod tersebut menggariskan lima bentuk gangguan seksual dan contoh-contoh tingkah laku itu adalah seperti berikut:

1. Gangguan lisan (contohnya ucapan menyakitkan hati atau tidak senonoh).
2. Gangguan bukan lisan / gerak isyaratnya (contohnya pandangan berahi dengan percakapan tidak senonoh).
3. Gangguan visual (contohnya: menunjukkan bahan-bahan lucah) berdasarkan, surat pendedahan seksual.

4. Gangguan psikologi (contohnya: pendesakan berulang kali dan jemputan sosial yang tidak diingini).
5. Gangguan fizikal (contohnya sentuhan yang tidak bersesuaian).

Menurut Mahkamah Agung Amerika Syarikat dan Suruhanjaya Peluang Pekerjaan Sama Rata tahun 1984, terdapat dua jenis gangguan seksual yang diakui:

1. Quid Pro Quo - satu keadaan di mana seorang penyelia menawarkan kenaikan pangkat atau meningkatkan gaji sebagai balasan untuk nikmat seksual, atau mengancam tindakan balas terhadap pekerja jika pekerja tidak memberi reaksi terhadap gangguan tersebut. : Dalam keadaan ini, tingkah laku seksual tidak perlu fizikal dan ia adalah haram walaupun 'tawaran' adalah difahami semata-mata dan tidak pernah dinyatakan secara terang-terangan. Sebagai contoh, seorang penyelia mungkin memberi tugas kerja terbaik kepada pekerja yang melayan percakapan dan perbuatannya.
2. Hostile Environment/Persekitaran bermusuhan - di mana pekerja terlibat dalam tingkah laku seksual yang tidak diundang yang mencipta suasana kerja bermusuhan terhadap mana-mana pekerja lain. Sebagai contoh, pekerja mengganggu rakan sekerjanya melalui perbuatan seksual yang tidak diingini yang berulang

Dalam kajian terkini, Sabitha (2008) mentakrifkan gangguan seksual sebagai tingkah laku yang tidak diingini atau seksual yang menyinggung, memalukan, menakutkan atau menghina dan boleh menjejaskan prestasi bekerja pekerja, kesihatan, kerjaya atau kehidupan. Definisi ini digunapakai untuk kedua-dua jantina dan ditujukan terhadap kesan gangguan seksual ke atas mangsa-mangsa. Kod Amalan Malaysia (Malaysian Code of Practice mentakrifkan lagi paksaan seksual sebagai 'gangguan seksual yang mengakibatkan beberapa kesan langsung terhadap pekerjaan mangsa', terutamanya di dalam kedudukan yang lebih tinggi (ketua)-rendah (pekerja bawahan) manakala kegusaran seksual dilihat sebagai 'kelakuan tingkah laku seksual yang menyinggung, bermusuhan atau menakutkan kepada penerima, tetapi tiada hubungan terus dengan mana-mana faedah pekerjaan, yang mungkin berlaku antara pekerja atau antara pelanggan kepada pekerja.

Gangguan seksual lain dikenali sebagai persekitaran bermusuhan. Persekitaran bermusuhan adalah tingkah laku seksual yang berkaitan merendahkan martabat dan tidak diterima secara seksual yang menyinggung, bermusuhan atau menakutkan mangsa (Matthews, 2010). Tingkah laku yang menimbulkan suasana kerja menyinggung perasaan yang mungkin menjejaskan keupayaan mangsa untuk terus bekerja tetapi tidak mempunyai sambungan terus kepada mana-mana faedah pekerjaan.

2.2 Gangguan Seksual dalam Industri Hospitaliti

Kerja dalam industri hospitaliti sering melibatkan seorang pekerja dengan beberapa orang yang berbeza semasa menyampaikan perkhidmatan (Eller, 1990). Gangguan dalam hospitaliti sering disebabkan oleh hubungan rapat antara pekerja dan pelanggan, serta antara pekerja yang bekerja bersama. Walau bagaimanapun keghairahan industri dengan kepuasan fizikal (Y. Guerrier & Adib, 2000; Hoel & Einarsen, 2003) dan sifat fana pelanggan (dan boleh dikatakan, pekerjanya) memberi peluang kepada tingkah laku seksual yang tidak sentiasa dialu-alukan. Kajian yang dijalankan oleh Agrusa, Tanner and Coasts (2000) mendedahkan bahawa industri hospitaliti adalah lebih cenderung berbanding industri-industri lain untuk mempunyai masalah gangguan seksual. Para penyelidik menyatakan bahawa gangguan seksual adalah lebih diterima dalam industri ini berbanding industri lain apabila 71.4 peratus daripada responden bersetuju dengan kenyataan itu. Lebih 80 peratus daripada responden wanita dan 64.1 peratus daripada responden lelaki merasakan bahawa gangguan

seksual adalah lebih diterima dalam industri perhotelan daripada dalam industri lain (Agrusa and Coats, 2001). Responden dalam kajian ini telah diterima tahap penganiayaan daripada pelanggan sebagai 'perjalanan kerja' (Guerrier and Adib, 2000). Keadaan ini berlaku mungkin disebabkan ciri-ciri tertentu, seperti kesamaran "perkhidmatan hospitaliti," waktu dan syarat kerja luar biasa serta interaksi antara orang dalam penyampaian perkhidmatan. Pekerja dalam industri ini sering bekerja dalam masa yang lama, waktu kerja yang tidak teratur yang sering berselang ganti waktu puncak dengan kurang sibuk yang juga melibatkan waktu malam, petang dan juga syif bercuti. Dalam keadaan kerja itu, garisan antara kebiasaan sesuai dan tidak sesuai seksual boleh dilintasi lebih mudah daripada dalam persekitaran pejabat (Eller, 1990).

3.0 METODOLOGI

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji jenis-jenis gangguan seksual yang dialami oleh golongan pekerja di dalam industri hospitaliti, kesan gangguan seksual terhadap mangsa dan faktor-faktor risiko yang menyumbang kepada pelakuan tersebut. Sebanyak 260 borang soal selidik telah diagihkan kepada hotel-hotel dan resort dalam Terengganu. Daripada 260 borang soal selidik tersebut, sebanyak 130 borang telah diberikan maklumbalas dan dipulangkan, mewakili sebanyak 50% kadar tindak balas. Responden dipilih berdasarkan teknik persampelan kuota. Borang soal selidik terdiri daripada empat bahagian berbeza. Bahagian A meminta maklumat latar belakang responden. Bahagian B dalam borang soal selidik bertujuan untuk mengenal pasti jenis gangguan seksual yang dialami oleh responden. Bahagian C mendapatkan data berkenaan kesan gangguan seksual terhadap responden dan Bahagian D mendirikan faktor-faktor risiko menyumbang kepada gangguan seksual. Responden dikehendaki untuk menyatakan tahap kesetujuan terhadap kenyataan tersebut dengan skala 1=Amat Tidak Setuju hingga 5=Amat Setuju.

4.0 HASIL DAN PERBINCANGAN

Daripada kesemua responden, 59 peratus adalah wanita dan 41 peratus adalah lelaki. Lebih daripada 50 peratus daripada responden dalam lingkungan umur 21-30 tahun, manakala 22.3 peratus dalam lingkungan umur 31-40 tahun. Hanya 11 peratus daripada responden dalam lingkungan umur 41-50 tahun dan 10 peratus daripada mereka berumur bawah 20 tahun. Kumpulan etnik responden dibahagikan mengikut kumpulan etnik utama yang terdapat di Malaysia. Kebanyakan responden berbangsa Melayu, diikuti oleh 16 peratus berbangsa Cina. Hanya segelintir (2%) responden berbangsa India dan sebahagian kecil responden tidak menyatakan jenis kumpulan etnik mereka. Dari segi tahap pendidikan, lebih daripada separuh (57%) responden telah tamat sekolah menengah, 39 peratus graduan universiti, dan 4 peratus sekolah rendah dan selebihnya tanpa pendidikan rasmi.

Dari segi pengalaman bekerja, 44 peratus daripada responden mempunyai kurang daripada tiga tahun bekerja. 27 peratus yang lain mempunyai pengalaman bekerja selama 4-9 tahun dan 27 peratus yang selebihnya mempunyai pengalaman bekerja lebih 10 tahun. Lebih daripada separuh (59%) responden belum berkahwin dan 36 peratus yang lain telah berkahwin. Hanya 5 peratus telah bercerai dan selebihnya berstatus balu. Responden terdiri daripada jabatan dan jawatan yang pelbagai. 50 peratus daripada responden mempunyai kesedaran yang tinggi berkenaan gangguan seksual, manakala 30 peratus yang lain mempunyai kadar kesedaran sederhana. 9.2% yang selebihnya memiliki tahap kesedaran yg rendah atau sangat rendah. Lebih daripada separuh (52%) responden bersetuju bahawa organisasi mereka mempunyai polisi terhadap gangguan seksual. 26

peratus yang lain mendedahkan bahawa polisi tersebut tidak wujud dalam organisasi mereka manakala 22 peratus lagi tidak pasti sama ada polisi tersebut terdapat di tempat bekerja mereka. Kajian ini mendapati bahawa 53 peratus responden pernah mengalami gangguan seksual ketika bekerja dengan hotel-hotel tersebut manakala 47 peratus selebihnya tidak pernah.

4.1 Jenis gangguan seksual yang dialami

Sebanyak 18 perkara dalam borang soal selidik yang menjelaskan jenis gangguan seksual telah diambil daripada DEOC Task Force on Discrimination and Sexual Harassment, USA. Statistik deskriptif telah digunakan untuk menentukan pengalaman gangguan seksual para responden. Tiga jenis gangguan seksual berbeza iaitu tingkahlaku yang menyakitkan hati, perhatian seksual yang tidak diingini dan paksaan seksual telah dikaji seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1 : Statistik deskriptif berdasarkan borang pengalaman gangguan seksual oleh responden

Items	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Sangat Setuju	Setuju	Purata Skor Keseluruhan
	1	2	3	4	5	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
A. Tingkahlaku Menyakitkan Hati						
1. Saya kerap kali diulang mengenai cerita atau gurauan berkaitan seks yang menyakitkan hati	23.1 (30)	29.2 (38)	19.2 (25)	21.5 (28)	6.9 (9)	2.60
2. Saya kerap kali diperlihatkan dengan gerak badan yang berkaitan dengan seks sehingga memalukan dan menyakitkan hati	33.1 (43)	23.1 (30)	15.4 (20)	23.1 (30)	5.4 (7)	2.45
3. Saya telah dipanggil dan disuil dalam keadaan seksual.	29.2 (38)	33.8 (44)	22.3 (29)	10 (13)	4.6 (6)	2.27
4. Saya telah ditengung, dipandang dengan berahi sehingga berasa tidak selesa.	26.9 (35)	30 (39)	25.4 (33)	16.2 (21)	1.5 (2)	2.35
5. Saya telah cuba diundang ke dalam perbincangan mengenai perkara seksual	33.1 (43)	31.5 (41)	20 (26)	12.3 (16)	3.1 (4)	2.21
6. Saya menerima kenyataan yang menyinggung terhadap penampilan, badan atau aktiviti seksual	34.6 (45)	31.5 (41)	20 (26)	11.5 (15)	2.3 (3)	2.15
7. Saya telah ditunjukkan dengan imej seksual dan komen dengan tidak sopan dan menyakitkan hati, sama ada secara terbuka (contohnya, di tempat kerja anda) atau secara terus kepada saya	31.5 (41)	29.2 (38)	20 (26)	0 (0)	19.2 (25)	2.27
8. Saya telah terdedah kepada pelaku tersebut secara fizikal dengan cara yang malu atau membuat saya berasa tidak selesa	32.3 (42)	28.5 (37)	19.2 (25)	19.2 (25)	8 (1)	2.28
B. Perhatian Seksual Yang Tidak Diingini						
9. Saya secara berterusan diajak untuk temu janji, minum, makan malam dan sebagainya walaupun saya berkata "Tidak"	27.7 (36)	33.8 (44)	15.4 (20)	21.5 (28)	1.5 (2)	2.35
10. Saya telah disentuh dalam keadaan yang membuatkan saya berasa tidak selesa	30 (39)	31.5 (41)	18.5 (24)	16.9 (22)	3.1 (4)	2.32
11. Saya telah menerima percubaan yang tidak diingini seperti belaian, mengusap-ngusap atau mencium saya	37.7 (49)	36.9 (48)	15.4 (20)	6.2 (8)	3.8 (5)	2.02
12. Saya telah menerima percubaan untuk mengadakan hubungan seksual walaupun saya telah berusaha untuk mengelaknya.	44.6 (58)	30.8 (40)	16.9 (22)	5.4 (7)	2.3 (3)	1.90
13. Saya telah didekati dengan cara yang tidak menyenangkan dan tidak dialau-alukan.	36.2 (47)	37.7 (49)	16.9 (22)	6.9 (9)	2.3 (3)	2.02
C. Paksaan Seks						
14. Saya merasakan saya telah dirasuah dengan sesuatu ganjaran ataupun layanan yang istimewa untuk terlibat melakukan aksi seksual.	45.4 (59)	30 (39)	16.9 (22)	5.4 (7)	2.3 (3)	1.89
15. Saya merasa terancam dengan tindakan berupa balas dendam kerana tidak bekerjasama untuk melakukan seks (contoh: tidak akan berpeluang untuk dinaikkan pangkat)	44.6 (58)	29.2 (38)	19.2 (25)	4.6 (6)	2.3 (3)	1.91
16. Saya telah dilayan dengan teruk kerana menolak untuk melakukan seks	52.3 (68)	21.5 (28)	17.7 (23)	4.6 (6)	3.1 (5)	1.99
17. Saya telah ditawarkan dengan kenaikan pangkat yang lebih cepat atau layanan yang lebih baik sekiranya saya memberikan kerjasama seksual	46.9 (61)	23.8 (27)	23.8 (33)	5.4 (7)	2.3 (2)	1.94
18. Saya takut akan dilayan dengan teruk sekiranya tidak memberikan kerjasama berkaitan dengan seks.	44.6 (58)	23.8 (31)	23.8 (31)	5.4 (7)	2.3 (3)	1.97

4.1.1. Tingkahlaku Menyakitkan Hati

Tingkahlaku yang menyakitkan hati seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1 (Bahagian A) merujuk kepada 8 items seperti membuat lawak yang menyakitkan hati, kenyataan, atau gerak laku seperti ditenung, disiu dalam keadaan seksual (DEOC Task Force on Discrimination and Sexual Harassment, USA). Tingkahlaku yang menyakitkan hati merupakan jenis gangguan seksual yang paling biasa dialami para responden. Antara perkara yang terdapat dalam kategori kelakuan ini adalah, gerak laku seksual atau bahasa badan yang memalukan mangsa dan didapati antara kejadian gangguan seksual yang kerap berlaku iaitu (23.1%) dalam kalangan responden. Kesemua lapan perkara mempunyai skor purata 2.15 – 2.60. Skor-skor ini menyatakan bahawa hanya segelintir responden telah mengalami gangguan seksual sebegini ketika bekerja di hotel.

4.1.2. Perhatian Seksual Yang Tidak Diingini

Perhatian Seksual Yang Tidak Diingini merangkumi ciri-ciri seperti; mencuba untuk mewujudkan hubungan seksual romantik sungguh pun terdapat usaha menolak, mengugut atau memberi rasuah untuk mendapatkan kenikmatan seksual dan membuat cubaan menyentuh, meraba, mengusap atau mencumbui mangsa (DEOC Task Force on Discrimination and Sexual Harassment, USA). Jadual 1 (bahagian B) menunjukkan lima perkara berkenaan kelakuan perhatian seksual yang tidak diingini. Untuk kategori ini, kezaman pengganggu mengajak keluar, makan malam dan lain-lain sungguhpun ditolak oleh mangsa membawa kepada perkara dalam kategori perhatian seksual yang tidak diingini. Kesemua lima perkara yang ditunjukkan skor purata yang rendah. 1.90 – 2.35 menunjukkan bahawa hanya segelintir responden telah mengalami gangguan seperti ini.

4.1.3. Paksaan Seksual

Paksaan seksual adalah sejenis gangguan seksual yang memberi kesan secara terus terhadap pekerjaan mangsa dan gangguan seksual yang merupakan perlakuan melibatkan seksual yang salah, mengancam atau menakutkan penerima (DEOC Task Force on Discrimination and Sexual Harassment, USA). Paksaan Seksual, seperti faedah kerja (atau kerugian) bergantung kepada kerjasama seksual, dilaporkan dalam kadar yang lebih rendah. Jadual 1 (bahagian C) menunjukkan lima perkara berkenaan perlakuan paksaan seksual. Sungguhpun paksaan seksual dilaporkan mendapatkan skor purata paling rendah (1.89-1.99) dibandingkan dengan dua yang sebelumnya, responden menyatakan bahawa mereka dilayan dengan teruk kerana menolak daripada melakukan hubungan seks.

4.2 Kesan gangguan seksual

Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti kesan gangguan seksual terhadap mangsa. Kesan gangguan seksual kepada responden dibahagikan kepada tiga kategori iaitu pekerjaan, produktiviti dan emosional seperti yang terdapat dalam Jadual 2.

Jadual 2 : Statistik deskriptif kesan terhadap gangguan seksual

Items	Sangat Tdak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Sangat Setuju	Setuju	Purata Skor Keseluruhan
	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	
A. Pekerjaan						
1. Saya akan mengelak beberapa kawasan di tempat kerja	16.2 (21)	23.1 (30)	27.7 (36)	20.8 (27)	12.3 (16)	2.90
2. Ia telah mengugat peluang pekerjaan saya	16.2 (21)	18.5 (24)	41.5 (54)	15.4 (20)	8.5 (11)	2.82
3. Ia mewujudkan persekitaran kerja yang menyakitkan hati	13.8 (18)	17.7 (23)	41.5 (54)	13.1 (17)	13.9 (18)	2.94
4. Ia telah mewujudkan persekitaran kerja yang teruk	14.6 (19)	17.7 (23)	30.8 (40)	25.4 (33)	11.5 (15)	3.02
5. Saya merasakan tahap prestasi sangat rendah	19.2 (25)	16.9 (22)	46.2 (60)	15.4 (20)	2.3 (3)	2.65
6. Saya telah berfikir untuk menukar pekerjaan / jabatan	15.4 (20)	21.5 (28)	43.1 (56)	18.5 (24)	1.5 (2)	2.69
B. Produktiviti						
7. Ia telah memberi kesan kepada produktiviti saya / prestasi kerja	13.1 (17)	16.2 (21)	40.8 (53)	22.3 (29)	7.7 (10)	2.95
8. Saya selalu lambat untuk bekerja	16.9 (22)	22.3 (29)	46.2 (60)	12.3 (16)	2.3 (3)	2.82
9. I always take time off work	14.6 (19)	26.2 (34)	46.2 (60)	11.5 (15)	1.5 (2)	2.59
10. Saya merasakan kerja saya menjadi kurang efisien berbanding sebelum insiden	11.5 (15)	23.1 (30)	48.5 (63)	13.1 (17)	3.8 (5)	2.75
11. I feel that it has changed my work pattern in a significant way	13.1 (17)	22.3 (29)	40 (52)	20.8 (27)	3.8 (5)	2.80
12. Working became unpleasant for me	11.5 (15)	16.2 (21)	49.2 (64)	17.7 (23)	5.4 (7)	2.89
C. Perasaan						
13. Saya berasa malu	12.3 (16)	20 (26)	49.2 (64)	16.9 (22)	1.5 (2)	2.90
14. Saya berasa sedih	13.1 (17)	14.6 (19)	47.7 (62)	18.5 (24)	6.2 (8)	3.21
15. Saya berasa sakit dan mengalami penderitaan emosi dan tekanan fizikal	11.5 (15)	20 (26)	34.6 (45)	25.4 (33)	8.5 (11)	2.75
16. Saya berasa negatif terhadap organisasi	11.5 (15)	21.5 (28)	40.8 (53)	21.5 (28)	4.6 (6)	2.84
17. Saya berasa tertekan	11.6 (15)	20 (26)	46.2 (60)	22.3 (29)	0 (0)	3.01
18. Keyakinan diri saya semakin rendah	11.5 (15)	18.5 (24)	39.2 (51)	28.5 (37)	2.3 (3)	3.05
19. Saya berasa takut	9.2 (12)	23.1 (30)	37.7 (49)	26.2 (34)	3.8 (5)	2.92

4.2.1. Pekerjaan

Jadual 2 (Bahagian A) menunjukkan enam perkara yang berkaitan dengan kesan gangguan seksual terhadap pekerjaan responden. Purata skor diantara 2.65 dan 3.02 menunjukkan gangguan seksual mempunyai kesan yang sedikit terhadap pekerjaan responden walaupun mereka bersetuju ianya telah mewujudkan persekitaran kerja yang teruk.

4.2.2. Produktiviti

Responden telah menyatakan gangguan seksual tidak memberikan kesan terhadap produktiviti mahupun prestasi kerja mereka memandangkan purata skor yang dicatatkan adalah rendah. (2.59-2.95)

4.2.3. Perasaan

Jadual 2 (Bahagian C) menunjukkan tujuh kesan emosi yang mempengaruhi mangsa. Mereka berasa sedih dengan insiden yang berlaku walaupun purata skor keseluruhan yang dicatatkan adalah adalah sederhana (2.75-3.21)

4.3 Faktor-faktor risiko yang menyumbang kepada gangguan seksual

Jadual 3: Statistik deskriptif faktor-faktor risiko gangguan seksual

Perkara	Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Amat Setuju	Skor Purata Keseluruhan
	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	
Persekitaran Tempat Kerja						
1. Kawasan kerja peribadi menyediakan peluang lebih tinggi terhadap gangguan seksual (rakan sekerja kurang cenderung untuk menyaksikan gangguan tersebut)	17.7 (23)	10.8 (14)	18.5 (24)	42.3 (55)	10.8 (14)	3.18
2. Kawasan kerja yang tidak professional (cth: pengambilan alkohol, kurang menghormati antara para pekerja dan pekerja terlibat dalam aktiviti bukan kerja) akan menyumbang kepada gangguan seksual	7.7 (10)	11.5 (15)	18.5 (24)	49.2 (64)	13.1 (17)	3.48
3. Ciri-ciri pekerjaan tersebut boleh menyumbang kepada gangguan seksual (cth: jam kerja yang panjang dan tidak teratur)	12.3 (16)	24.6 (32)	23.1 (30)	28.5 (37)	11.5 (15)	3.02
4. Organisasi tanpa prosedur aduan teratur dan polisi berkaitan gangguan seksual yang lebih lemah berbanding kejadian	3.8 (5)	9.2 (12)	22.3 (29)	49.2 (64)	15.4 (20)	3.63
5. Nisbah jantina tidak sama rata di mana tempat kerja yang didominasi lelaki dijangka akan mendapat laporan kejadian gangguan seksual lebih	3.1 (4)	16.9 (22)	28.5 (37)	38.5 (50)	13.1 (17)	3.42
6. Posisi antara lelaki dan wanita (cth: pekerja wanita yang memegang jawatan yang lebih rendah dan mempunyai kuasa yang lebih lemah lebih cenderung untuk mengalami gangguan seksual)	8.5 (11)	24.6 (32)	39.2 (51)	20.8 (27)	6.9 (9)	2.93
Faktor Manusia						
7. Nilai moral pengganggu yang rendah (cth: pengganggu mungkin tidak beranggapan bahawa gangguan sebagai tidak bermoral) menyumbang kepada gangguan tersebut	4.6 (6)	6.2 (8)	33.8 (44)	40.8 (53)	14.6 (19)	3.55
8. Mangsa yang mempunyai tarikan fizikal lebih cenderung mengalami gangguan seksual	2.3 (3)	4.6 (6)	25.4 (33)	56.2 (73)	11.5 (15)	3.70
9. Sikap seksis terhadap mangsa (cth: organisasi lebih cenderung untuk melaporkan gangguan seksual sekiranya sikap seksis wujud)	0.8 (1)	7.7 (10)	33.1 (43)	46.2 (60)	12.3 (16)	3.62
10. Wanita dipandang sebagai objek seks dan dianggap lebih rendah berbanding lelaki boleh mewujudkan keadaan yang lebih konduktif kepada dominasi wanita menerusi kelakuan gangguan seksual	7.7 (10)	12.3 (16)	20 (26)	48.5 (63)	11.5 (15)	3.44

Jadual 3 menunjukkan sepuluh item yang berkaitan dengan faktor risiko yang menyumbang kepada gangguan seksual. Faktor-faktor ini kemudiannya dikategorikan kepada dua; persekitaran tempat kerja dan faktor manusia. Skor purata keseluruhan untuk kedua-dua kategori agak tinggi dengan skor purata antara 2.93 dan 3.70. Daripada data yang terdapat dalam Jadual 3, pekerja yang mempunyai tarikan fizikal lebih cenderung untuk diganggu secara seksual manakala perbezaan jawatan dan kuasa antara lelaki dan wanita kurang cenderung untuk mengalami gangguan seksual.

5.0 KESIMPULAN

Objektif kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk meningkatkan kefahaman mengenai isu gangguan seksual dalam industri hospitaliti dengan mendedarkan borang berkaitan pengalaman responden terhadap gangguan seksual dan kesannya kepada mangsa serta faktor yang berisiko. Hasil perbincangan mendapati 53 peratus responden mempunyai pengalaman secara langsung terhadap isu gangguan seksual manakala 47 peratus tidak pernah diganggu dan kebanyakan mereka terdiri daripada wanita. Justeru, dapat disimpulkan bilangan responden dalam industri hospitaliti di Malaysia yang mempunyai pengalaman terhadap isu ini khususnya di Terengganu masih rendah.

Tingkh laku yang menyakitkan hati merupakan bentuk gangguan seksual yang paling biasa jika dibandingkan dengan yang lain. Walau bagaimanapun, perbuatan itu sedikit sebanyak telah menjejaskan responden.

Dapatan kajian juga telah mendedahkan bahawa kebanyakan daripada responden bersetuju, pekerja yang mempunyai fizikal tubuh yang menarik adalah lebih cenderung untuk menjadi mangsa gangguan seksual. Insiden gangguan seksual yang rendah seperti yang didedahkan dalam kajian ini mungkin berkait rapat dengan budaya Asia yang lebih konservatif dan perlakuan gangguan seksual adalah dianggap salah dan tiada toleransi oleh kebanyakan lelaki.

Kajian ini disokong oleh DeSouza dan Hutz (2002) yang menyatakan perbuatan gangguan seksual yang dilaporkan di kebanyakan negara Asia adalah rendah jika dibandingkan dengan negara dunia yang lain. Dalam satu kajian yang dijalankan dalam kalangan wanita yang bekerja di Hong Kong, penyelidik mendapati bahawa kes-kes gangguan seksual yang dilaporkan adalah jauh lebih rendah daripada Amerika Syarikat (Darius dan Wai, 1999). Walaupun masalah gangguan seksual lebih dikenali dalam industri hospitaliti di seluruh dunia, Hong Kong telah dilaporkan mempunyai kes-kes yang paling rendah daripada kebanyakan lokasi (Wendy and John, 2006). Ini dapat dilihat melalui budaya seperti Amerika Selatan yang lebih menerima dan juga membenarkan aktiviti seksual semenjak budaya ini digeneralisasikan sebagai sangat bertoleransi dan terbuka untuk dipaparkan. Walaupun insiden gangguan seksual dilaporkan rendah, terdapat keperluan daripada pengurusan tertinggi industri hospitaliti untuk memberi pendidikan dan program latihan kesedaran mengenai latihan kesedaran seksual. Walau bagaimanapun, garis panduan dan polisi yang betul terhadap gangguan seksual mesti ditetapkan dan diikuti.

Rujukan

- Agrusa, J., Tanner, J. & Coats, W. (2000). Perceptions of restaurant employees in Asia Pacific on sexual harassment. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 5(2), 29-44.
- Agrusa, J. F. and Coats, W. (2001), 'Sexual Harassment in the Restaurant Industry: Is There a Difference', downloaded from <http://www.hotelonline.com/Trends/AdvancesInHospitalityResearch/SexualHarassment1998.html>

- Darius K.-S. Chan, Catherine So-Kum Tang & Wai Chan (1999). Sexual Harassment: A Preliminary Analysis of its Effects on Hong Kong Chinese Women in the Workplace and Academia, 23 *Psychology Women*, 661-669.
- Defense Equal Opportunity Council (DEOC) Task Force on Discrimination and Sexual Harassment, USA.
- Desouza Et Al. (2002). The Incidence and Outcomes of Sexual Harassment among Hispanics And Non-Hispanic White Women: A Comparison Across Levels of Cultural Affiliation, *Psychology Women*, 298.
- Eller, M.E. (1990). Sexual Harassment in the Hotel Industry: The Need to Focus on Prevention. *Hospitality Research Journal*, 14 (2), 431-440.
- Equal Employment Opportunity Commission. (1984). Guidelines for Defining and Enforcing Title VII. Retrieved from http://www.reference.com/browse/equal_employment_opportunity_ on May 12, 2012. commissin.
- Guerrier, Y., & Abid, A. (2000). Working in the Hospitality Industry. In C. Lashley (Ed.), *In Search of Hospitality* (pp. 255-275). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Guerrier, Y. and Adib, A. (2000) "No, we don't provide that service": the harassment of hotel employees by customers". *Work, Employment and Society*, Vol.14 Issues 4, p689-705
- Hoel, H., & Einarsen, S. (2003). *Violence at Work in Catering, Hotels, and Tourism*. Geneva: International Labor Office.
- Ismail,M.N. & Lee,K.C. (2005). An Empirical Investigation of Sexual Harassment Incidences in the Malaysian Workplace. *The Journal of American Academy of Business*, 7, 202-207.
- Ismail,M.N. & Lee, K.C. & Chen, F. B. (2007). Factors Influencing Sexual Harassment in the Malaysian workplace. *Asian Academy of Management Journal*, 12 (2), 15-31.
- Matthews, J. L. (2010). Types of Sexual Harassment. Retrieved April 20, 2012 from <http://ezinearticles.com/?Types-of-Sexual-Harassment&id=604001>.
- Ministry of Human Resource, Code of Practice, 1999
- Sabitha, M. (2008). Sexual Harassment Awareness Training at Workplace: Can it Effect Administrators' Perception? *JOAAG*, Vol. 3, No. 2. Retrieved on April 10, 2012 from www.joaag.com/uploads/1_SabithaFinal3_2.pdf.
- Wendy Coats, Jerome Agrusa, & John Tanner (2006). Sexual Harassment from an Asian Perspective: Perception of Hong Kong Hospitality Employees. Retrieved from <http://www.hicbusiness.org/biz2003proceeding/wendycoast.pdf>. on May 10, 2012.
- Willness, C.R., Steel, P., & Lee, K. (2007). A Meta-Analysis of the Antecedents and Consequences of Workplace Sexual Harassment. *Personnel Psychology*, 60, 127-162.