



Gender-Sensitive Safety System sebagai Strategi Pemasaran dan Retensi Mitra Perempuan pada Transportasi Online

Sari Huriyah¹, Yulihasri², Rahmi Fahmi³

^{1,2,3}Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas

sarihuriyah08@gmail.com

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of safety and protection systems against sexual harassment experienced by female online transportation partners, particularly Gojek drivers, in Padang City. The phenomenon indicates that although these partners are not permanent employees, they face similar, or even greater, occupational risks, especially for women. Using a qualitative approach with a phenomenological method, the research explores the in-depth experiences of seven informants who have encountered sexual harassment. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using the Grand Theory of Behavior-Based Safety and the Normalization Process Theory. The findings reveal that sexual harassment, both verbal and non-verbal, remains prevalent and has a significant impact on mental health, sense of security, and psychological well-being. Many victims choose not to report incidents due to low trust in reporting systems, lack of follow-up, and fear of losing income. The study finds that the existing safety and protection systems are not yet optimal, particularly in prevention, training, and case handling. This research contributes to the literature on occupational safety management and the protection of female workers in the digital economy sector, while also providing policy recommendations that are more responsive, inclusive, and victim-centered.

Keywords: Sexual Harassment, Female Partners, Online Transportation, Behavior-Based Safety, Normalization Process Theory, Protection System.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penerapan sistem keselamatan dan perlindungan terhadap pelecehan seksual yang dialami mitra perempuan transportasi online, khususnya Gojek, di Kota Padang. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun para mitra bukan karyawan tetap, mereka menghadapi risiko kerja yang serupa, bahkan lebih besar, terutama bagi perempuan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali pengalaman mendalam dari tujuh informan yang pernah mengalami pelecehan seksual. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan *Grand Theory Behavior-Based Safety* dan *Normalization Process Theory*. Hasil penelitian mengungkap bahwa pelecehan seksual, baik verbal maupun non-verbal, masih kerap terjadi dan berdampak signifikan terhadap kesehatan mental, rasa aman, serta kesejahteraan psikologis mitra. Banyak korban tidak melaporkan kejadian karena minimnya kepercayaan pada sistem pelaporan, kurangnya tindak lanjut, dan ketakutan kehilangan penghasilan. Studi ini menemukan bahwa sistem keselamatan dan perlindungan yang diterapkan belum optimal, terutama dalam pencegahan, pelatihan, dan penanganan kasus. Penelitian ini berkontribusi pada literatur manajemen keselamatan kerja dan perlindungan pekerja perempuan di sektor ekonomi digital, sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih responsif, inklusif, dan berpihak pada korban.

Keywords: Sexual Harassment, Mitra Perempuan, Transportasi Online, Behavior-Based Safety, Normalization Process Theory, Sistem Perlindungan.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Fenomena sexual harassment atau pelecehan seksual di ruang publik menjadi isu yang semakin mendapat perhatian di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pelecehan seksual didefinisikan sebagai segala bentuk perilaku yang bermuansa seksual yang tidak diinginkan, baik secara verbal, non-verbal, maupun fisik, yang berpotensi melanggar martabat, rasa aman, dan integritas korban [1]. Dalam konteks kerja sektor informal, terutama pada industri berbasis gig economy, pelecehan seksual kerap terjadi tanpa pengawasan dan tanpa perlindungan yang memadai. Sektor ini mencakup pekerjaan berbasis aplikasi digital seperti ojek daring (*ride-hailing services*), yang dalam

beberapa tahun terakhir mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia. Di Kota Padang, Gojek menjadi salah satu platform transportasi daring yang banyak diakses masyarakat, termasuk oleh perempuan yang bekerja sebagai mitra pengemudi [2].

Perempuan yang bekerja sebagai mitra Gojek menghadapi kerentanan ganda, yaitu kerentanan akibat posisi mereka sebagai pekerja informal dan kerentanan akibat faktor gender [3]. Perempuan pekerja di ruang publik cenderung lebih sering menjadi target pelecehan seksual dibandingkan laki-laki, terutama ketika bekerja di lingkungan yang minim pengawasan dan bersifat mobilitas tinggi [4]. Pelecehan dapat terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari komentar atau candaan bermuansa seksual (*sexual jokes*), catcalling, sentuhan

fisik yang tidak diinginkan, hingga ancaman atau kekerasan seksual. Di sektor transportasi daring, pelecehan seksual tidak hanya dilakukan oleh penumpang terhadap pengemudi, tetapi juga dapat terjadi sebaliknya, atau bahkan di antara rekan sesama mitra pengemudi [5].

Di Indonesia, kesadaran terhadap isu pelecehan seksual di sektor kerja informal masih tergolong rendah. Berdasarkan laporan Komnas Perempuan, kasus pelecehan seksual di ruang publik meningkat 9% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan sebagian besar kasus tidak dilaporkan karena korban merasa takut, malu, atau tidak percaya bahwa laporan mereka akan ditindaklanjuti [6]. Faktor budaya patriarki, normalisasi perilaku pelecehan, dan kurangnya perlindungan hukum di sektor informal memperparah situasi. UU No. 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual memang memberikan payung hukum yang lebih tegas, namun implementasinya di sektor gig economy masih menghadapi tantangan besar, terutama karena hubungan kerja antara mitra dan perusahaan berbasis platform tidak diatur seperti hubungan kerja formal [7].

Bagi mitra Gojek perempuan, pelecehan seksual tidak hanya berdampak pada rasa aman ketika bekerja, tetapi juga memengaruhi kesehatan fisik dan kesejahteraan psikologis mereka. Pelecehan seksual di tempat kerja dapat menimbulkan efek jangka panjang seperti kecemasan, depresi, penurunan kepuasan kerja, dan burnout [8]. Dalam konteks pengemudi transportasi daring, rasa takut akan potensi pelecehan dapat memengaruhi jam kerja, rute yang diambil, dan bahkan keputusan untuk bertahan atau keluar dari pekerjaan. Dampak ini bersifat multidimensional karena tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi, tetapi juga menyangkut kualitas hidup dan rasa percaya diri korban [9].

Selain dampak langsung, pengalaman pelecehan seksual juga memengaruhi strategi korban dalam mengelola kesejahteraan psikologis mereka. Coping mechanism korban dapat bersifat problem-focused atau emotion-focused. Sebagian korban memilih untuk menghindari situasi atau pelanggan tertentu, membatasi jam kerja, atau mencari dukungan dari sesama mitra [10] [11]. Namun, keterbatasan sumber daya, ketidakjelasan mekanisme pelaporan di platform, dan minimnya dukungan psikologis formal sering kali membuat korban mengandalkan strategi bertahan yang tidak optimal, seperti self-blame atau diam demi menjaga kestabilan pendapat [12].

Platform seperti Gojek sebenarnya memiliki kebijakan resmi terkait perlindungan mitra, termasuk mekanisme pelaporan melalui aplikasi dan pusat bantuan [13]. Akan tetapi, efektivitas kebijakan ini kerap dipertanyakan. Pekerja gig economy sering kali meragukan netralitas dan keberpihakan platform dalam menangani laporan pelecehan seksual [14]. Hal ini diperkuat oleh pengalaman lapangan di mana korban merasa laporan mereka tidak ditindaklanjuti secara transparan, atau bahkan mereka khawatir akan

kehilangan akun kerja akibat melapor [15]. Berdasarkan realitas tersebut, kajian mendalam mengenai pengalaman mitra Gojek perempuan dalam menghadapi pelecehan seksual menjadi penting, baik untuk memahami bentuk [12] dan dampak yang mereka alami, maupun untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan pencegahan yang telah diterapkan oleh platform [13]. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan literatur di Indonesia yang masih minim membahas pelecehan seksual pada pekerja gig economy, terutama dari perspektif korban perempuan di sektor transportasi daring.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab beberapa permasalahan utama, yaitu bagaimana pengalaman mitra Gojek perempuan dalam menghadapi *sexual harassment* selama bekerja di Kota Padang; bagaimana dampak *sexual harassment* tersebut terhadap rasa aman, kesehatan fisik, dan kesejahteraan psikologis mereka; bagaimana pengalaman para mitra dalam mengelola kesejahteraan psikologis setelah mengalami *sexual harassment*; serta bagaimana penilaian mitra Gojek perempuan terhadap efektivitas kebijakan, mekanisme pelaporan, dan upaya pencegahan yang dilakukan oleh pihak platform terkait isu tersebut.

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman mitra Gojek perempuan dalam menghadapi pelecehan seksual di Kota Padang, termasuk mengidentifikasi bentuk-bentuk pelecehan yang mereka alami, menganalisis dampaknya terhadap rasa aman, kesehatan fisik, dan kesejahteraan psikologis, serta mengkaji strategi yang digunakan korban dalam mengelola kesejahteraan psikologis pascakejadian. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan, prosedur pelaporan, dan upaya pencegahan yang diterapkan oleh platform dianggap efektif oleh mitra perempuan, sehingga dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi penguatan perlindungan pekerja gig economy. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan literatur akademik mengenai pelecehan seksual di sektor kerja informal, tetapi juga memiliki implikasi praktis bagi pembuatan kebijakan, perusahaan berbasis platform, dan lembaga pendamping korban dalam merumuskan langkah-langkah pencegahan dan penanganan yang lebih efektif, responsif, dan berpihak pada korban.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus karena dinilai efektif untuk mengungkap fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata [10], khususnya terkait pengalaman mitra Gojek perempuan di Kota Padang yang pernah mengalami sexual harassment selama bekerja. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna subjektif, persepsi, dan emosi partisipan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif [11], sedangkan metode studi kasus memungkinkan

eksplorasi intensif terhadap satu kelompok atau individu dalam batasan waktu dan lokasi tertentu.

Subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling dengan kriteria mitra Gojek perempuan yang pernah mengalami pelecehan seksual saat bekerja di Kota Padang, bersedia menjadi partisipan, dan mampu mengungkapkan pengalamannya secara verbal. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur yang mencakup pertanyaan mengenai bentuk pelecehan yang dialami, dampaknya terhadap rasa aman serta kesehatan fisik dan psikologis, strategi penanganan pascakejadian, serta penilaian terhadap kebijakan dan upaya pencegahan yang dilakukan oleh platform. Seluruh wawancara direkam dengan persetujuan partisipan, ditranskripsikan secara verbatim, dan dianalisis menggunakan analisis tematik yang meliputi tahap membiasakan diri dengan data, menghasilkan kode awal, mencari tema, meninjau tema, mendefinisikan dan menamai tema, serta menyusun laporan. Validitas temuan dijaga melalui member checking, peer debriefing, dan triangulasi sumber. Aspek etika penelitian dipenuhi dengan menjaga kerahasiaan identitas partisipan, memperoleh persetujuan sadar (informed consent), serta memastikan partisipasi bersifat sukarela tanpa tekanan atau paksaan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap lima informan perempuan mitra Gojek yang pernah mengalami *sexual harassment*, dengan waktu dan lokasi wawancara menyesuaikan aktivitas masing-masing informan. Informan I (D, 33 tahun) diwawancarai pada 10 Maret 2025 pukul 12.22 WIB di pangkalan Gojek, Informan II (R, 50 tahun) pada 14 Maret 2025 pukul 12.09 WIB di Rumah Sakit Hermina Padang, Informan III (H, 37 tahun) pada 14 Maret 2025 pukul 14.20 WIB di pangkalan Gojek, Informan IV (DW, 54 tahun) pada 6 Juli 2025 pukul 20.41 WIB di Waroeng Our Camp, dan Informan V (S, 51 tahun) pada 7 Juli 2025 pukul 15.09 WIB di kediaman informan. Sebelum wawancara, peneliti terlebih dahulu menghubungi dan meminta persetujuan partisipasi, menjelaskan tujuan penelitian, serta menjamin kerahasiaan identitas untuk menciptakan rasa aman sehingga para informan dapat memberikan jawaban secara terbuka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman sexual harassment pada mitra Gojek perempuan. Wawancara dilakukan dengan teknik semi-terstruktur sehingga peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif sekaligus mengamati hal-hal yang mungkin tidak terungkap melalui teknik wawancara lainnya. Seluruh wawancara direkam dan ditranskripsi, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak Nvivo 14 melalui tiga tahap coding, yakni open coding untuk mengidentifikasi dan memberi label pada konsep-konsep awal yang muncul dari data, axial coding untuk menghubungkan kategori dan subkategori berdasarkan hubungan tematik, serta selective coding

untuk memilih kategori inti yang merepresentasikan fenomena utama yang diteliti.

3. Hasil dan Pembahasan

D adalah seorang driver Gojek berusia 33 tahun yang telah bekerja sebagai mitra selama kurang lebih lima tahun. Sebelum memiliki akun sendiri, D sempat menggunakan akun milik temannya. Ia awalnya aktif menjalankan layanan GoRide dan GoFood, namun sejak mengalami pelecehan seksual dari seorang pelanggan laki-laki yang merupakan anggota institusi resmi, D memutuskan untuk berhenti menerima orderan penumpang dan hanya fokus pada layanan GoFood selama setahun terakhir. Bentuk pelecehan yang dialaminya meliputi tindakan fisik yang tidak diinginkan, seperti menyentuh paha dan memeluk dari belakang. Kejadian tersebut menimbulkan trauma yang membuatnya enggan kembali menerima pesanan GoRide. D memilih untuk tidak melaporkan insiden ini kepada pihak Gojek karena menilai sistem pelaporan yang tersedia tidak mendukung dan kurang responsif terhadap keluhan mitra. Keputusan membatasi layanan hanya pada GoFood menjadi bentuk adaptasi sekaligus upaya menjaga rasa aman dalam bekerja.

R adalah seorang driver Gojek berusia 50 tahun yang telah menjadi mitra sejak tahun 2017 dan aktif di layanan GoRide, GoFood, serta GoSend. Saat awal bergabung, ia mengikuti pelatihan keselamatan selama satu jam yang berfokus pada penggunaan aplikasi dan prosedur keselamatan kerja. Namun, menurut R, perlindungan terhadap mitra perempuan, khususnya dalam pencegahan pelecehan seksual, masih sangat minim. Ia pernah mengalami kontak fisik yang tidak diinginkan dari pelanggan laki-laki, menerima pesan-pesan bernada melecehkan, hingga ajakan melakukan video call dengan isi yang tidak pantas. Meski demikian, R memilih melawan dan melaporkan langsung kasus tersebut ke kantor Gojek. Ia juga mengkritik kelemahan sistem keamanan aplikasi yang tidak mencatat IMEI perangkat pengguna, sehingga pelanggan yang diblokir masih dapat membuat akun baru. R berharap adanya pendataan pelanggan yang lebih ketat dan sistem pemblokiran permanen bagi pelaku pelecehan.

H adalah driver Gojek berusia 37 tahun yang telah menjadi mitra sejak 2019, melayani layanan GoRide, GoFood, dan GoSend. Ia pernah mengikuti pelatihan yang disampaikan secara online dalam bentuk video, namun menilai materi yang diberikan bersifat umum dan tidak secara khusus membahas perlindungan terhadap pelecehan seksual. Menurut H, risiko pelecehan lebih tinggi terjadi saat mengantarkan penumpang GoRide dibandingkan layanan lain. Ia pernah mengalami pelecehan, baik berupa sentuhan fisik maupun ucapan melecehkan dari pelanggan pria. Dalam beberapa kasus, laporan yang ia sampaikan tidak mendapatkan umpan balik atau perlindungan nyata dari pihak Gojek. H menilai keterlibatan langsung perusahaan dalam menangani laporan pelecehan sangat minim, dan ia berharap adanya

tindakan tegas serta peningkatan perlindungan bagi mitra perempuan.

DW, driver Gojek berusia 54 tahun, telah menjadi mitra selama empat tahun dan melayani GoRide serta GoFood. Ia pernah mengikuti pelatihan keamanan yang diberikan melalui video, namun sama seperti informan lain, ia menilai materi tersebut bersifat umum dan tidak secara spesifik membahas perlindungan terhadap pelecehan seksual. DW menyampaikan bahwa mitra perempuan lebih rentan mengalami pelecehan dibandingkan laki-laki. Ia sendiri telah beberapa kali mengalaminya, baik dalam bentuk verbal maupun fisik, termasuk disentuh bagian tubuhnya dan menerima ajakan seksual melalui aplikasi. Salah satu kejadian serius yang dialaminya adalah ketika seorang pelanggan mengajaknya berhubungan intim sebagai imbalan atas makanan yang tidak dibayar. Meski kasus tersebut akhirnya ditangani Satgas Gojek dan uangnya dikembalikan, DW kecewa karena prosesnya lambat, cenderung memihak pelanggan, dan tidak memberikan efek jera. Ia juga mengeluhkan prosedur pelaporan yang berbelit serta kewajiban menanggung biaya sendiri jika ingin menempuh jalur hukum.

S adalah driver Gojek berusia 51 tahun yang telah menjadi mitra sejak 2017 dengan pengalaman delapan tahun menjalankan layanan GoRide, GoFood, dan GoSend. Ia pernah mengikuti pelatihan tatap muka selama tujuh hari yang membahas penggunaan atribut, keselamatan berkendara, dan etika layanan, namun tidak secara spesifik membahas perlindungan terhadap pelecehan seksual. Dalam pengalamannya, S pernah mengalami berbagai bentuk pelecehan, mulai dari sentuhan fisik, ucapan tidak sopan, hingga pelecehan oleh pelanggan yang dalam kondisi mabuk. Pengalaman-pengalaman tersebut membuatnya trauma, terutama terhadap layanan GoRide yang melibatkan penumpang laki-laki. S menilai sistem perlindungan Gojek tidak efektif, tidak berpihak pada mitra, dan tidak memberi efek jera terhadap pelaku pelecehan. Ia berharap adanya sistem perlindungan yang lebih kuat, transparan, dan memihak mitra perempuan, termasuk dalam hal pelaporan, penanganan hukum, dan dukungan psikologis.

Analisis data diawali dengan proses open coding terhadap seluruh transkrip wawancara untuk memecah data mentah menjadi unit makna terorganisir dalam bentuk node yang merepresentasikan tema, pengalaman, atau sudut pandang terkait sexual harassment yang dialami mitra perempuan. Teknik ini memungkinkan peneliti menggali aspek personal, sosial, dan struktural yang memengaruhi cara informan menyikapi insiden tersebut, baik secara eksplisit maupun implisit. Hasil coding kemudian disusun dalam matriks yang memetakan hubungan node dengan kategori informan, sekaligus menunjukkan intensitas, frekuensi, dan pola tematik dominan. Matriks ini juga memudahkan analisis komparatif dan pelacakan tema spesifik per kelompok narasumber. Selanjutnya Temuan Open Coding Pengalama Sexual Harassment Mitra Gojek Perempuan pada Tabel 1.

Tabel 1. Matriks Temuan Open Coding Pengalama Sexual Harassment Mitra Gojek Perempuan

No	Nodes	Informan				
		1	2	3	4	5
1.	Pelecehan berupa verbal	✓	✓	✓	✓	✓
2.	Pelecehan berupa fisik	✓	✓	✓	✓	✓
3.	Perubahan pola kerja	✓			✓	✓
4.	Dampak psikologis	✓	✓	✓	✓	
5.	Kelemahan sistem Gojek	✓	✓	✓	✓	✓
6.	Harapan mitra terhadap Gojek	✓	✓	✓	✓	✓
7.	Usulan peningkatan keselamatan	✓		✓	✓	✓
8.	Sikap Mitra Menghindari risiko	✓	✓	✓	✓	✓
9.	Melapor ke Gojek	✓	✓	✓	✓	✓
10.	Tidak melapor ke Gojek		✓			
11.	Diditindaklanjuti oleh Gojek					
12.	Tidak ditindaklanjuti oleh Gojek	✓	✓	✓	✓	✓

Berdasarkan hasil open coding, seluruh informan mengaku mengalami pelecehan seksual, baik verbal maupun fisik, selama menjalankan profesi sebagai mitra Gojek perempuan. Pelecehan verbal mencakup ucapan tidak senonoh, rayuan, hingga kata-kata kasar bernada seksual, sedangkan pelecehan fisik meliputi sentuhan tidak diinginkan dari penumpang. Pengalaman ini mendorong sebagian informan mengubah pola kerja sebagai strategi adaptasi terhadap rasa tidak aman, seperti menghindari jam malam, memilih area yang dianggap lebih aman, dan membatasi jumlah penumpang laki-laki. Dampak psikologis yang dilaporkan mencakup rasa takut, kecemasan, dan trauma, yang menunjukkan bahwa pelecehan tersebut berimplikasi serius terhadap kesehatan mental korban [14].

Seluruh informan juga menyoroti lemahnya sistem perlindungan dalam aplikasi Gojek, antara lain lambatnya respons terhadap laporan, absennya fitur keamanan yang efektif, dan minimnya perhatian terhadap keselamatan mitra perempuan. Mereka mengusulkan perbaikan seperti penambahan tombol darurat yang responsif, pelatihan pertahanan diri, pengawasan ketat terhadap akun penumpang yang dilaporkan, edukasi etika bagi pengguna, serta penyediaan layanan pendampingan psikologis. Usulan ini merefleksikan kebutuhan akan sistem kerja yang tidak hanya efisien, tetapi juga menjamin keselamatan dan perlindungan mitra [15].

Menariknya, meskipun seluruh informan pernah melaporkan kasus pelecehan, mereka menilai proses pelaporan tidak menghasilkan tindak lanjut yang nyata, sehingga memunculkan persepsi bahwa mekanisme tersebut bersifat formalitas semata. Bahkan, ada informan yang memilih tidak melaporkan insiden karena merasa prosesnya tidak bermanfaat [16]. Kondisi ini memperlihatkan rendahnya kepercayaan terhadap sistem pelaporan dan menegaskan urgensi evaluasi menyeluruh oleh pihak perusahaan untuk membangun kembali kepercayaan mitra, menciptakan lingkungan kerja yang aman, serta menjamin keadilan dan perlindungan bagi pekerja perempuan [17].

Tahap axial coding dilakukan setelah open coding untuk mengelompokkan kategori awal menjadi hubungan yang lebih sistematis dan bermakna, sehingga teridentifikasi pola dan tema yang

menjelaskan pengalaman mitra perempuan transportasi online dalam menghadapi pelecehan seksual. Peneliti meninjau ulang data untuk menemukan kategori inti seperti bentuk pelecehan verbal dan fisik, dampak psikologis, kelemahan sistem pelaporan aplikasi, serta respons mitra terhadap insiden [18]. Subkategori terkait misalnya perubahan pola kerja, strategi menghindari risiko, dan keputusan melapor atau tidak dianalisis berdasarkan frekuensi kemunculan, konteks naratif, dan kekuatan makna [19].

Analisis ini mengaitkan kategori melalui hubungan sebab-akibat, kondisi yang melatarbelakangi, strategi tindakan, dan konsekuensinya. Misalnya, kelemahan sistem Gojek dapat memengaruhi keputusan untuk tidak melapor, sedangkan dampak psikologis memengaruhi pola kerja dan rasa aman [20]. Hasilnya, terbentuk kerangka konseptual yang memetakan interaksi antara sistem digital transportasi online, kerentanan perempuan, dan minimnya perlindungan, sekaligus menegaskan urgensi sistem perlindungan yang lebih responsif dan adil. Selanjutnya Temuan Axial Coding Pengalama Sexual Harassment Mitra Gojek Perempuan pada Tabel 2.

Tabel 2. Matriks Temuan Axial Coding Pengalama Sexual Harassment Mitra Gojek Perempuan

No	Node	Informan				
		1	2	3	4	5
1.	Pengalaman sexual harassment	✓	✓	✓	✓	✓
2.	Respon terhadap pelecehan	✓	✓	✓	✓	✓
3.	Dampak terhadap mitra Perempuan	✓	✓	✓	✓	✓
4.	Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek	✓	✓	✓	✓	✓
5.	Implementasi Behavior-Based Safety (BBS)	✓	✓	✓	✓	✓

Berdasarkan hasil axial coding, seluruh informan mengalami pelecehan seksual, baik verbal maupun fisik, yang terjadi berulang saat bekerja sebagai mitra Gojek, menimbulkan kekhawatiran serius terhadap keselamatan dan kenyamanan kerja. Respons yang diambil bervariasi, mulai dari menghindari pelaku, menegur, hingga mengakhiri order secara sepihak, disertai kesadaran membangun perlindungan pribadi meski tanpa dukungan sistem yang memadai dari platform. Pelecehan ini berdampak signifikan pada kondisi psikologis dan pola kerja, memicu rasa takut, stres, trauma berkepanjangan, penurunan produktivitas, serta perubahan perilaku seperti memilih jam tertentu, membatasi wilayah, atau menolak penumpang laki-laki.

Persepsi terhadap sistem keselamatan Gojek cenderung negatif, dengan fitur keamanan yang dinilai tidak efektif serta mekanisme pelaporan yang dianggap lamban dan tidak transparan. Meskipun terdapat kesadaran individu untuk mengurangi risiko melalui perubahan perilaku kerja sesuai pendekatan Behavior-Based Safety (BBS), langkah tersebut lebih bersifat personal daripada sistemik. Seluruh informan pernah melakukan pelaporan, namun tidak merasakan penanganan yang serius, sehingga memperkuat kesimpulan bahwa perlindungan dan keselamatan kerja belum berpihak pada mitra perempuan. Kondisi ini

menunjukkan perlunya perbaikan struktural dalam tata kelola keselamatan transportasi online.

Tahap selective coding merupakan langkah akhir analisis data kualitatif setelah open coding dan axial coding, dengan tujuan menyatukan kategori utama menjadi konsep inti yang menjelaskan fenomena pelecehan seksual terhadap mitra perempuan transportasi online. Proses ini mengintegrasikan narasi tematik dari pengalaman pelecehan, respons korban, dampak psikologis, persepsi terhadap sistem keselamatan, dan efektivitas pelaporan, sehingga terbentuk pemahaman utuh tentang pola dan dinamika perlindungan kerja. Hasilnya mengungkap faktor kerentanan, strategi penanganan, serta keterkaitan antara pengalaman pribadi, kelemahan sistem, dan minimnya respons perusahaan, menegaskan perlunya intervensi sistemik berbasis korban. Selanjutnya Temuan Selective Coding Pengalama Sexual Harassment Mitra Gojek Perempuan pada Tabel 3.

Tabel 3. Temuan Selective Coding Pengalama Sexual Harassment Mitra Gojek Perempuan

Refrence	Pengalaman Sistematis Mitra Gojek Perempuan (Pola dan Konsekuensi)	Rumusan	Upaya Pemahaman dan Strategi	Evaluasi Implementasi Kebijakan Perlindungan
1	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.
2	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.
3	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.
4	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.
5	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.	Orangtua mengalami perlindungan kerja yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Respon terhadap pelecehan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Dampak terhadap mitra perempuan yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Presepsi terhadap sistem keselamatan Gojek yang buruk, berulang, dan tidak efektif. Implementasi Behavior-Based Safety (BBS) yang buruk, berulang, dan tidak efektif.

Keterangan warna pada hasil analisis data menunjukkan bahwa warna kuning menandakan konstruk tersebut tidak muncul dalam wawancara dengan informan, sedangkan warna hijau menandakan konstruk tersebut muncul dalam wawancara. Adapun warna merah menunjukkan konstruk yang muncul dalam wawancara dengan informan dan memiliki coverage tertinggi.

Berdasarkan temuan selective coding, pemahaman mitra perempuan mengenai keselamatan kerja umumnya diperoleh melalui jalur informal seperti pengalaman pribadi, informasi dari sesama mitra, media sosial, atau pelatihan daring yang terbatas. Ketiadaan pelatihan resmi dari Gojek menunjukkan lemahnya peran perusahaan dalam membekali mitra dengan pengetahuan dasar, khususnya terkait pencegahan pelecehan seksual. Dalam menghadapi risiko, seluruh informan mengandalkan strategi mandiri seperti berbagi lokasi dengan keluarga atau menolak order mencurigakan, sementara dukungan utama berasal dari sesama mitra, bukan dari sistem resmi perusahaan. Evaluasi terhadap kebijakan perlindungan menunjukkan kekecewaan mendalam. Laporan pelecehan tidak ditindaklanjuti secara serius, bahkan sering hanya dibalas otomatis, sehingga mengikis kepercayaan pada mekanisme pelaporan. Kondisi ini menegaskan bahwa perlindungan mitra perempuan masih bergantung pada inisiatif individu dan belum terintegrasi dalam kebijakan serta sistem perusahaan secara menyeluruh.

4. Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi sistem keselamatan dan perlindungan terhadap pelecehan seksual pada mitra perempuan Gojek di Kota Padang. Hasilnya menunjukkan bahwa mitra perempuan menghadapi risiko tinggi pelecehan verbal, non-verbal, dan fisik saat bekerja, diperparah oleh ketiadaan fitur penyaringan pelanggan. Sistem pelaporan dinilai lambat, kurang transparan, dan tidak menjamin keamanan korban, sementara pelatihan yang diberikan bersifat umum tanpa perspektif gender. Dampak pelecehan mencakup trauma psikologis, penurunan produktivitas, dan pembatasan peluang ekonomi. Penerapan teori Behavior-Based Safety (BBS) belum optimal, dengan kesenjangan nyata antara kebijakan formal dan realitas lapangan. Implikasinya, perusahaan perlu membangun sistem perlindungan responsif gender melalui fitur penyaringan pelanggan, pelatihan berbasis gender yang aplikatif, mekanisme pelaporan cepat dan aman, serta penyediaan dukungan psikologis gratis bagi korban. Pemerintah perlu merumuskan regulasi khusus untuk melindungi pekerja gig economy, membentuk lembaga pengaduan independen, dan memperkuat edukasi publik tentang etika layanan. Selain itu, kolaborasi dengan LSM dan komunitas lokal dapat memperluas jangkauan perlindungan serta mempercepat respon terhadap kasus. Penelitian ini menegaskan bahwa perlindungan mitra perempuan memerlukan sinergi antara perusahaan, negara, dan masyarakat, dengan integrasi perspektif gender sebagai landasan utama kebijakan keselamatan di era ekonomi digital.

Daftar Rujukan

- [1] Alase, A. (2017). The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 5(2), 9. DOI: <https://doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.5n.2p.9>.
- [2] Blumell, L. E., Mulipi, D., & Arifat, R. (2023). The Impact of Sexual Harassment on Job Satisfaction in Newsrooms. *Journalism Practice*, 1–20. DOI: <https://doi.org/10.1080/17512786.2023.2227613>.
- [3] Fadhillah, A. N., Hendriani, W., Alfian, I. N., Apsari, D. A., Akbar, M. T., Khairunnisa, N., & Maryati, P. (2022). Pengalaman Pelecehan Seksual Laki-laki: Studi Fenomenologis pada Driver Online. *Jurnal Diversita*, 8(1), 22–31. DOI: <https://doi.org/10.31289/diversita.v8i1.5017>.
- [4] Forsdike, K., Ison, J., Hooker, L., Henry, N., & Taft, A. (2024). God, Whatever You Do, Don't Tell People it's UnsaF: Public Transport Service Providers Perspectives On Women's Safety From Sexual Violence on Public Transport. *Transport Policy*, 150, 14–23. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.trapol.2024.03.005>.
- [5] He, C., Hu, Z., Shen, Y., & Wu, C. (2023). Effects of Demographic Characteristics on Safety Climate and Construction Worker Safety Behavior. *Sustainability (Switzerland)*, 15(14), 1–20. DOI: <https://doi.org/10.3390/su151410985>.
- [6] Kacharo, D. K., Teshome, E., & Woltamo, T. (2022). Safety and Security of Women and Girls in Public Transport. *Urban, Planning and Transport Research*, 10(1), 1–19. DOI: <https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2027268>.
- [7] Karanikas, N., & Zerguine, H. (2025). Redefining Health, Risk, and Safety for Occupational Settings: A Mixed-Methods Study.
- [8] Liao, X., Lyu, B., & Abbas, J. (2023). Sexual harassment in the workplace: Rituals as Prevention and Management Strategies in COVID-19 Crisis. *Helyon*, 9(9), e19530. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.helyon.2023.e19530>.
- [9] Luigi, M., Martinez, L. A., Roy, L., & Crocker, A. G. (2024). Experiences of Forensic Mental Health Patients and Professionals With Shared Violence Risk Assessment and Management: A Scoping Review of Qualitative Studies. *Aggression and Violent Behavior*, 79(November 2023), 102009. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2024.102009>.
- [10] Martha Siska, Yulihasri Yulihasri, & Zuripal Zuripal. (2022). Pengaruh Pelatihan, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai SNVT PJSA WS. IAKR Prov. Sumbar. Optimal: *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 74–88. DOI: <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i2.394>.
- [11] Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. DOI: <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- [12] Somantri, G. R. (2005). Memahami Metode Kualitatif. *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9(2), 57. DOI: <https://doi.org/10.7454/mssh.v9i2.122>.
- [13] Meem, T. I., Hossain, M. M., & Akter, J. (2022). BIM-Based Analysis of Construction Safety Tracking Using Behavior-Based Safety in Bangladeshi Construction Industry. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, November. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJBPA-06-2022-0090>.
- [14] Österman, C., & Boström, M. (2022). Workplace Bullying and Harassment At Sea: A Structured Literature Review. *Marine Policy*, 136. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2021.104910>.
- [15] Paradias, R., & Soponyono, E. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Korban Pelecehan Seksual. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 4(1), 61–72. DOI: <https://doi.org/10.14710/jphi.v4i1.61-72>.
- [16] Subramaniam, C., Johari, J., Mashi, M. S., & Mohamad, R. (2023). The Influence of Safety Leadership on Nurses' Safety Behavior: the Mediating Role of Safety Knowledge and Motivation. *Journal of Safety Research*, 84, 117–128. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2022.10.013>.
- [17] Vara-Horna, A., Asencios-Gonzalez, Z., Quipuzco-Chicata, L., Diaz-Rosillo, A., & Supo-Rojas, D. (2023). Preventing Workplace Sexual Harassment and Productivity Loss during Crisis Periods: The Protective Role of Equitable Management. *Sustainability (Switzerland)*, 15(23). DOI: <https://doi.org/10.3390/su152316195>.
- [18] Vrankovich, S., Burns, S., Yam, C. M. H., Parker, S. K., & Hendriks, J. (2024). Sexual Harassment and Sexual Assault in the Western Australian Mining Industry: A Qualitative Examination of the Perceptions of Key Stakeholders. *Frontiers in Public Health*, 12, 3–6. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1432990>.
- [19] Garsow, A. V., Biondi, M. R., Kowalczyk, B. B., Vipham, J. L., Kovac, J., Amenu, K., ... Colverson, K. E. (2022, January 1). Exploring the Relationship Between Gender and Food Safety Risks in the Dairy Value Chain in Ethiopia. *International Dairy Journal*. Elsevier Ltd. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.idairyj.2021.105173>.
- [20] Thompson, H. M. (2016, January 1). Patient Perspectives on Gender Identity Data Collection in Electronic Health Records: An Analysis of Disclosure, Privacy, and Access to Care. *Transgender Health*. Mary Ann Liebert Inc. DOI: <https://doi.org/10.1089/trgh.2016.0007>.