

SKRIPSI

**INTERAKSIONISME SIMBOLIK: KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PRAMUGARI LION AIR DALAM MERESPONS PELECEHAN SEKSUAL**



**Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Hubungan Masyarakat**

Disusun Oleh:
Ricky Dyra Islamay
E1101171042

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**INTERAKSIONISME SIMBOLIK: KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PRAMUGARI LION AIR DALAM
MERESPONS PELECEHAN SEKSUAL**

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Ricky Dyra Islamay
NIM. E1101171042

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Pertama


Dr. Netty Herawati, M.Si
NIP. 196510291990022001

Tanggal : 17 Januari 2023

Dosen Pembimbing Kedua


Dewi Utami, S.IP, M.S
NIP. 197710182006042014

Tanggal : 16 Januari 2023

HALAMAN PENGESAHAN

**INTERAKSIONISME SIMBOLIK: KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PRAMUGARI LION AIR DALAM MERESPONS PELECEHAN SEKSUAL**

Oleh:

Ricky Dyra Islamay

NIM. E1101171042

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Rabu, 8 Februari 2023
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang S-1 Fisip Untan

Tim Penguji

Dosen Pembimbing Utama



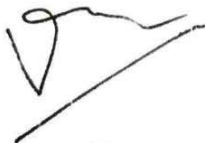
Dr. Netty Herawati, M.Si
NIP. 196510291990022001

Dosen Pembimbing Pendamping



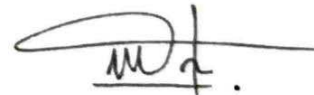
Dewi Utami, S.IP, M.S
NIP. 197710182006042014

Penguji Utama



Zakiah Hasan Gaffar, S.S, M.A., Ph.D.
NIP. 197412092006042001

Penguji Pendamping



Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A.
NIP. 199101252019032015

**Disahkan Oleh :
Dekan FISIP Untan**



Dr. Herlan, S.Sos., M.Si.
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Posisi pramugari merupakan salah satu yang terpenting di dalam perusahaan maskapai penerbangan Lion Air. Pramugari memiliki pengaruh besar bagi citra perusahaan, sehingga segala sesuatu yang berhubungan dengan pramugari akan selalu menjadi perhatian khusus bagi pihak perusahaan. Berdasarkan wawancara pra penelitian yang peneliti lakukan, lima dari enam pramugari Lion Air mengaku pernah mengalami tindakan pelecehan di dalam pesawat tidak menjalankan prosedur *undisciplined passenger* yang diberikan oleh perusahaan karena kurangnya komunikasi yang terjalin antar pramugari di lingkungan kerja. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis interaksionisme simbolik antar pramugari Lion Air dalam merespons tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh penumpang. Penelitian skripsi ini menggunakan teori Interaksionisme Simbolik dari George Herbert Mead yang memiliki tiga konsep kritis yakni *mind* (pikiran), *self* (diri sendiri), dan *society* (masyarakat). Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan teknik *purposive* untuk menentukan informan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa alasan pramugari tidak menjalankan prosedur *undisciplined passenger* karena proses tahapannya yang rumit dan memakan waktu. Selain itu, sistem *rotating shift schedule* maskapai penerbangan Lion Air yang dilakukan empat sampai lima kali dalam satu *schedule* memungkinkan pramugari hanya memiliki sedikit waktu untuk mengenal, memahami, dan menilai pramugari lainnya. Rekomendasi yang peneliti berikan kepada pihak perusahaan maskapai penerbangan Lion Air yaitu memangkas proses tahapan pelaksanaan prosedur *undisciplined passenger* agar menjadi lebih singkat, memberikan edukasi mengenai *undisciplined passenger* kepada pramugari ketika menjalankan program *recurrent* dan mendirikan badan konseling agar setiap karyawan perusahaan dapat menggunakan jasa konseling tersebut untuk membantu mereka mencari solusi terkait masalah yang sedang dihadapi.

Kata Kunci: Interaksionisme Simbolik, Pramugari, Pelecehan Seksual

RINGKASAN

Skripsi ini berjudul “Interaksionisme Simbolik: Komunikasi Interpersonal Pramugari Lion Air Dalam Merespons Pelecehan Seksual”. Judul ini dipilih karena maraknya kasus pelecehan seksual yang terjadi terhadap pramugari ketika sedang bertugas di dalam pesawat. Hal ini dibuktikan dari observasi dan pra wawancara yang telah peneliti lakukan secara langsung kepada enam pramugari maskapai penerbangan Lion Air. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, keenam pramugari pernah mendapat tindakan pelecehan seksual ketika sedang bertugas di dalam pesawat. Namun, lima dari enam pramugari yang pernah mendapat tindakan pelecehan seksual tidak melaporkan tindakan tersebut kepada perusahaan.

Rumusan Masalah di dalam penelitian ini ialah bagaimana interaksionisme simbolik antar pramugari Lion Air dalam merespons tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh penumpang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis interaksionisme simbolik antar pramugari Lion Air dalam merespons tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh penumpang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan teknik *purposive* untuk menentukan informan.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti kemudian mewawancarai Humas Lion Air untuk mengonfirmasi permasalahan yang terjadi. Humas Lion Air menyatakan bahwa setiap pramugari telah dibekali materi mengenai penanganan *undisciplined passenger*. Selain itu, pramugari serta korban pelecehan seksual di dalam pesawat dapat dilindungi oleh hukum dan pihak maskapai. Berangkat dari pernyataan tersebut, peneliti kemudian melakukan wawancara ulang kepada keenam pramugari sebelumnya melalui daring karena keterbatasan lokasi antara peneliti dengan para informan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa terdapat tiga permasalahan utama di dalam penelitian ini. Pertama, pramugari Lion Air tidak menjalankan prosedur *undisciplined passenger* karena proses tahapan yang rumit untuk dilakukan dalam situasi genting. Kedua, sistem *rotating shift schedule* maskapai penerbangan Lion Air yang dilakukan empat sampai lima kali dalam satu *schedule* memungkinkan pramugari hanya memiliki sedikit waktu untuk mengenal, memahami, dan menilai pramugari lainnya.

Sedangkan dalam proses tahapan prosedur *undisciplined passenger* pramugari dituntut untuk selalu kompak dan saling membantu satu sama lain. Ketiga, akibat dari permasalahan tersebut pramugari yang mengalami tindakan pelecehan seksual tidak melaporkan tindakan tersebut kepada perusahaan. Berdasarkan ketiga permasalahan diatas, peneliti memberikan rekomendasi yang bertujuan untuk membangun serta mempertahankan kualitas perusahaan maskapai penerbangan Lion Air di mata masyarakat.

Pertama, peneliti menyarankan agar pihak perusahaan dapat memangkas proses tahapan pelaksanaan prosedur *undisciplined passenger* menjadi lebih singkat agar pramugari dapat dengan cepat menindak pelaku pelecehan seksual. Kedua, peneliti menyarankan agar pihak perusahaan memberikan edukasi mengenai *undisciplined passenger* kepada pramugari ketika sedang menjalankan program *recurrent* sebagai penekanan pentingnya merespons dan melaporkan tindakan pelecehan seksual. Ketiga, mendirikan badan konseling agar setiap anggota perusahaan dapat menggunakan jasa konseling tersebut untuk membantu mereka mencari solusi terkait masalah yang sedang dihadapi.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Jangan mengeluh tanpa hasil.”

– Ricky Dyra Islamay

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Ayah saya Alm. Rudy, Ibu saya Rahmaniar, kedua adik saya Cindy Dyra Islamay dan Rasya Dyra Islamay. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan karena dengan kehadiran kalian saya merasa termotivasi untuk terus berusaha memberikan yang terbaik dan membuat kalian bangga.
3. Saudara-saudari saya yang selalu membantu, menemani, dan menenangkan saya selama masa pengerjaan skripsi, Septiyadi, Iqbal Fachri, dan Billa Oktavia. Senang dapat mengenal kalian semua, terima kasih sekali lagi atas jasa serta kenangan yang terjalin selama ini.
4. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pengalaman yang sangat berharga bagi saya. Semoga segala sesuatu yang telah kalian berikan kepada saya akan selalu berguna dan memiliki nilai di kemudian hari.
5. Diri saya sendiri yang selalu mengeluh namun memiliki prinsip yang kuat untuk menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi orang lain.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Ricky Dyra Islamay

Nomor Induk Mahasiswa : E1101171042

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang Studi : Strata Satu (S-1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diatur dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak,

Yang membuat pernyataan



Ricky Dyra Islamay

NIM. E1101171042

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia yang telah dilimpahkan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Interaksionisme Simbolik: Komunikasi Interpersonal Pramugari Lion Air Dalam Merespons Pelecehan Seksual”. Penyusunan skripsi ini menjadi satu di antara syarat bagi peneliti untuk mencapai gelar sarjana (S-1) program studi ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang peneliti miliki. Namun, peneliti sangat berusaha menyajikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar nantinya skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Untuk itu, peneliti sangat menerima segala kritik dan saran untuk yang membangun dalam perbaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Netty Herawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dewi Utami, S.IP, M.S selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas segala saran, kritik dan bimbingannya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Zakiah Hasan Gaffar, S.S, M.A., Ph.D selaku Penguji Utama dan Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A. selaku Penguji Pendamping yang telah memberikan masukan kepada peneliti untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fisip Untan atas ilmu dan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti selama berada di bangku perkuliahan.
5. Seluruh pihak dari Maskapai Penerbangan Lion Air khususnya Bapak Danang Mandala Prihantoro selaku Humas Lion Air yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh Informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan kesempatannya untuk memberikan jawaban dari wawancara yang peneliti lakukan.
7. Teman-teman Ilmu Komunikasi Fisip Untan, khususnya angkatan 2017 atas kenangan berharga selama ini.
8. Kerabat di luar kampus yang telah memotivasi, menemani, menyemangati serta mengajarkan peneliti mengenai makna dari kehidupan.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah memberikan saran dan masukan hingga tersusunnya skripsi ini.

Pontianak, 15 Desember 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
RINGKASAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3. Fokus Penelitian.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Definisi Konsep.....	8
1. Pramugari.....	8
2. Komunikasi.....	9
3. Komunikasi Interpersonal.....	10
4. Pelecehan Seksual.....	12
2.2. Teori.....	13
2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	18
2.4. Alur Pikir Penelitian.....	20
2.5. Asumsi Penelitian.....	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Langkah-Langkah Penelitian.....	25

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3.1. Lokasi Penelitian	27
3.3.2. Waktu Penelitian.....	27
3.4. Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4.1. Subjek Penelitian	28
3.4.2. Objek Penelitian	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1. Observasi (Pengamatan)	30
3.5.2. Wawancara Mendalam (<i>In-depth Interview</i>).....	31
3.5.3. Dokumentasi.....	31
3.6. Instrumen Penelitian atau Alat Pengumpulan Data	32
3.7. Analisis Data.....	32
3.7.1. Teknik Keabsahan Data.....	32
3.7.2. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV	37
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	37
Gambaran Umum PT Lion Air Group	37
4.1. Sejarah Lion Air	37
4.2. Visi dan Misi PT Lion Air Group.....	41
4.3. Logo PT Lion Air Group.....	42
4.4. Struktur Organisasi PT Lion Air Group.....	43
4.4.1. Peran Pramugari Lion Air	45
4.5. Anak Perusahaan PT Lion Air Group	49
BAB V	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1. Hasil Penelitian	52
5.2. Pembahasan.....	74
5.2.1. <i>Mind</i> (Pikiran)	75
5.2.2. <i>Self</i> (Diri Sendiri)	83
5.2.3. <i>Society</i> (Masyarakat).....	88
BAB VI	95
PENUTUP.....	95
6.1. Kesimpulan.....	95
6.2. Saran	96
6.3. Hambatan Penelitian	98

DAFTAR PUSTAKA	99
PANDUAN OBSERVASI.....	102
PANDUAN WAWANCARA.....	103
SURAT TUGAS PENELITIAN.....	105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1. Alur Pikir Penelitian.....	21
3.1. Waktu Penelitian.....	28
4.1. Jumlah Kepemilikan Pesawat PT Lion Air Group	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.2. Model Analisis Interaktif Miles dan Hubberman.....	36
4.1. Logo PT Lion Air Group.....	42
4.2. Struktur Organisasi PT Lion Air Group.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Panduan Observasi	102
2. Panduan Wawancara.....	103
3. Surat Tugas Penelitian	105
4. Daftar Riwayat Hidup	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Organisasi Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) menegaskan bahwa pelecehan seksual merupakan salah satu bentuk kekerasan seksual yang menjadi masalah global. Bahkan di Indonesia sendiri tindakan pelecehan seksual tidak lagi menjadi hal baru dalam permasalahan sosial di masyarakat.

Namun, seringkali terdapat beberapa kelompok yang sulit membedakan tindakan pelecehan seksual dan kekerasan seksual. Menurut *Violence Against Women Executive summary Estimation and Data Group*, kekerasan seksual didefinisikan sebagai segala perilaku yang dilakukan dengan menyasar seksualitas atau organ seksual seseorang tanpa persetujuan dengan unsur paksaan atau ancaman, termasuk perdagangan perempuan dengan tujuan seksual dan pemaksaan prostitusi.

Sedangkan pelecehan seksual merupakan tindakan bernuansa seksual yang dilakukan melalui kontak fisik maupun kontak non-fisik. Tindakan tersebut dapat membuat seseorang merasa tidak nyaman, tersinggung, merasa direndahkan martabatnya, hingga mengakibatkan gangguan kesehatan fisik maupun mental. Perbedaan inilah yang menjelaskan mengapa survei mengenai kekerasan seksual lebih mudah dilakukan karena bukti tindakan tersebut nyata, sedangkan tindakan pelecehan seksual dapat terjadi tanpa harus melakukan kontak fisik sehingga membutuhkan bukti yang kuat untuk melakukan pelaporan.

Pelecehan seksual yang dialami seseorang dapat mengakibatkan konsep diri yang dimiliki individu tersebut menjadi rendah. Pembentukan konsep diri dipengaruhi oleh interaksi yang terdapat pada lingkungan sekitar. Ketika melakukan interaksi, setiap individu akan memperoleh tanggapan yang kemudian akan dijadikan cerminan untuk memandang dan menilai dirinya sendiri. Secara umum pelecehan seksual merujuk pada perilaku yang ditandai dengan komentar-komentar seksual yang tidak diinginkan atau tidak pantas. Pendekatan-pendekatan fisik yang berorientasi seksual juga termasuk dalam tindakan pelecehan seksual.

Pelecehan seksual tentu dapat dilakukan oleh siapa saja dan dimana saja tanpa memandang jenis kelamin ataupun tempat. Tindakan pelecehan seksual tidak hanya terjadi di tempat gelap atau jalanan sepi namun juga dapat terjadi di ruang publik seperti lokasi wisata, angkutan umum, restoran, bahkan di tempat kerja. Saat ini, salah satu profesi yang rentan mengalami tindakan pelecehan seksual ialah pramugari.

Dilansir dari artikel jurnal online Tempo.co setidaknya terdapat tiga kasus pelecehan seksual yang dilakukan kepada pramugari dan memiliki dampak besar bagi citra maskapai penerbangan tersebut. Kasus pertama dialami oleh pramugari maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang terbukti mendapat pelecehan seksual oleh dua orang penumpang ketika sedang mengantarkan minuman di dalam pesawat. Kasus kedua dialami oleh pramugari Lion Air ketika berada di sebuah apartemen.

Kasus ini menjadi sangat *viral* ketika mengetahui bahwa pelaku dari pelecehan seksual merupakan pemain Sriwijaya FC, Hilton Moreira. Kasus ketiga dialami oleh pramugari Wings Air yang mendapat tindakan pelecehan seksual oleh penumpang. Modus pelecehan tersebut dilakukan dengan dalih meminta bantuan di kamar mandi pesawat, namun penumpang tersebut langsung menarik pramugari sambil menunjukkan alat kelamin pelaku kepada pramugari.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memiliki asumsi bahwa profesi pramugari tidak hanya memiliki dampak yang sangat besar bagi perusahaan namun juga memiliki daya tarik yang tinggi bagi masyarakat. Segala sesuatu yang melibatkan profesi ini akan langsung masuk ke dalam pemberitaan nasional, hal ini disebabkan profesi pramugari berada pada ranah transportasi menengah ke atas dan memiliki jumlah maskapai yang sedikit di Indonesia.

Dilansir dari situs resmi Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, sejauh ini hanya terdapat 13 maskapai penerbangan penumpang yang beroperasi di Indonesia. Jumlah tersebut tentu akan mempengaruhi seleksi yang digunakan untuk memilih pramugari sesuai dengan kriteria masing-masing maskapai penerbangan. Salah satu maskapai penerbangan yang pramugarinya pernah mengalami tindakan pelecehan seksual adalah maskapai penerbangan Lion Air. Dalam prosedur maskapai penerbangan Lion Air, penumpang yang melakukan tindakan pelecehan seksual atau tindakan yang menyalahi aturan disebut dengan *undisciplined passenger*.

Dari wawancara yang peneliti lakukan kepada Humas Lion Air, Danang Mandala Prihantoro. Pembekalan mengenai prosedur *undisciplined passenger* sudah pramugari Lion Air dapatkan ketika mereka menjalani pelatihan sebelum menjadi seorang pramugari. Pembekalan tersebut berupa buku panduan dan dijabarkan ulang isinya oleh instruktur pelatih. Proses pembekalan ini tidak hanya dilakukan pada saat sebelum mendaftar menjadi pramugari, namun juga dilakukan setiap satu tahun sekali. Proses ini disebut dengan *recurrent* atau penyegaran kembali dengan tujuan materi-materi yang diberikan oleh instruktur penerbangan akan selalu diingat oleh pramugari.

Proses *recurrent* tidak hanya berguna sebagai pengingat bagi para pramugari mengenai ilmu yang mereka dapatkan pada saat awal pelatihan, namun juga sebagai titik kontrak perpanjangan masa kerja pramugari. Dengan kata lain, pramugari yang tidak mengikuti proses *recurrent* dianggap tidak lagi melanjutkan kontrak di maskapai penerbangan Lion Air. Prosedur *undisciplined passenger* yang diterapkan oleh maskapai penerbangan harus dilakukan secara terstruktur agar tidak menimbulkan kepanikan di dalam pesawat.

Pramugari yang mengalami pelecehan seksual, berhak menegur dan mempertanyakan kepentingan penumpang yang melakukan tindakan pelecehan kepada pramugari. Dalam ruang lingkup kehumasan tindakan ini termasuk ke dalam peran fasilitator pemecah masalah, yang mana peran tersebut berfungsi untuk mengambil tindakan eksekusi atau membuat keputusan ketika terjadi masalah.

Namun, jika penumpang bersikap kooperatif maka masalah tersebut dapat diselesaikan ditempat, namun jika penumpang tidak bersikap kooperatif maka pramugari tersebut harus melaporkan tindakan penumpang kepada pramugari senior, kemudian pramugari senior akan memberitahu kepada pemimpin penerbangan yang akan langsung disampaikan kepada pilot untuk memberikan peringatan keras.

Penumpang yang terbukti melakukan tindakan *undisciplined* biasanya akan langsung diturunkan dari pesawat dan dijemput langsung oleh *aviation security* atau AVSEC yang berada di *ground* atau di bandara. Penumpang dapat diturunkan saat sebelum terbang atau ketika sampai di bandara tujuan. Namun, dari wawancara pra penelitian yang peneliti lakukan lima dari enam pramugari Lion Air mengaku pernah mengalami tindakan pelecehan di dalam pesawat tidak menjalankan prosedur *undisciplined passenger* yang diberikan oleh perusahaan karena kurangnya komunikasi yang terjalin antar pramugari di lingkungan kerja.

Berdasarkan masalah diatas, peneliti menganggap penelitian ini penting untuk dilakukan karena tindakan pelecehan seksual tidak hanya merugikan pramugari sebagai korban namun juga dapat menyebabkan citra maskapai penerbangan Lion Air menjadi buruk.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Dari latar belakang yang ditulis, maka identifikasi masalah yang peneliti berikan, di antaranya:

1. Adanya tindakan pelecehan seksual yang dilakukan penumpang kepada pramugari Lion Air ketika bertugas.
2. Pramugari Lion Air yang mengalami tindakan pelecehan seksual tidak melaporkan tindakan pelaku.
3. Prosedur pencegahan *undisciplined passenger* tidak berjalan dengan baik.

1.3. Fokus Penelitian

Adanya fokus penelitian ialah untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai.

Berdasarkan hal tersebut, adapun fokus yang ditentukan dalam penelitian ini adalah peneliti ingin menganalisis interaksionisme simbolik yang terjadi antar pramugari Lion Air saat bertugas di dalam pesawat.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian ini mengambil rumusan masalah, yakni: Bagaimana interaksionisme simbolik antar pramugari Lion Air dalam merespons tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh penumpang?

1.5. Tujuan Penelitian

Mengetahui dan menganalisis interaksionisme simbolik antar pramugari Lion Air dalam merespons tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh penumpang.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan penelitian Ilmu Komunikasi, khususnya di bidang hubungan masyarakat mengenai analisis interaksionisme simbolik antar pramugari Lion Air dalam merespons tindakan pelecehan seksual .

1.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pramugari dan maskapai penerbangan Lion Air agar dapat meningkatkan kembali komunikasi interpersonal seluruh karyawan perusahaan demi terciptanya suasana kerja yang nyaman dan aman.