ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk menggambarkan tentang pelecehan seksual yang dialami operator *call center* dimana tidak ada tatap muka ataupun kontak fisik antara pelaku pelecehan (*caller*) dan korban (operator). Tujuan penelitian ini untuk menjawab permasalahan tentang: **Pertama,** bagaimana bentuk-bentuk pelecehan seksual yang dialami operator *call center*?. **Kedua,** bagaimana respon operator *call center* terhadap pelecehan seksual yang dialami?

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan teknik analisa kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *indepth interview* menggunakan pedoman wawancara serta didukung data sekunder lainnya. Lokasi penelitian ini ditentukan secara *purposive* di Perusahaan "X", Surabaya dengan pertimbangan telah tersedianya data atau informasi. Selain itu Surabaya juga tercatat sebagai salah satu kantor cabang yang memiliki konsumen dalam jumlah besar selain 3 kantor cabang lainnya yaitu di kota Jakarta, Bandung, dan Medan.

Informan penelitian adalah operator *call center* di Surabaya sebanyak 6 orang perempuan yang berada di berbagai segmen (H, S). Untuk menggali data yang mendalam terkait dengan pelecehan seksual, peneliti melakukan wawancara berulang kali di rumah masing-masing informan dengan alasan kenyamanan, dan untuk membantu menganalisis, digunakan teori-teori berbasis gender, diantaranya *Dual System Theory,* teori *Nature,* dan teori *Nurture.*

Temuan penelitian menunjukkan: **Pertama,** pelecehan seksual yang dialami operator di antaranya berupa kata-kata kotor, rayuan, puisi porno, ajakan 'jumpa darat', ajakan *booking*, dan sejenisnya. **Kedua,** respon terhadap pelecehan seksual yang dialami antara lain berupa *standard greeting,* pengalihan pembicaraan, peringatan secara halus hingga kasar kepada pelanggan, m*ereject call* yang masuk, sesekali membohongi *caller,* memutus pembicaraan secara sepihak, serta ancaman pemblokiran nomor.