

***Guest Relation Officer (GRO)* dalam Praktek Prostitusi Berkedok Spa di Daerah Jakarta Selatan**

Monica Margaret, Ismunandar Raihan
Program Studi Kriminologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Budi Luhur
Jakarta, Indonesia
monica.margaret@budiluhur.ac.id

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang penyimpangan peran dari pekerja yang berada pada tempat spa yaitu (*GRO*) *guest relation officer* di daerah Jakarta Selatan. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori aktivitas rutin oleh Lawrence Cohen dan Marcus Felson. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan melakukan wawancara terhadap 3 (tiga) narasumber yaitu 1 (satu) *GRO* yang bekerja di tempat spa “X” daerah Jakarta Selatan, 1 (satu) terapis pada tempat kerja yang sama dengan *GRO*, dan 1 (satu) customer yang pernah menikmati jasa layanan spa di tempat tersebut juga 1 (satu) informan yang merupakan mantan pekerja tempat spa “X” daerah Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini yaitu faktor yang menyebabkan *GRO* melakukan kegiatan atau pekerjaan yang menyerupai mucikari pada tempat spa “X” daerah Jakarta Selatan adalah faktor materi dan dukungan dari korban yaitu terapis yang tidak menempatkan dirinya sebagai korban dan malah menganggap dirinya hanya sebatas rekan kerja yang berbeda bagian pekerjaan.

Kata kunci: Prostitusi; *Guest Relation Officer*; Penyimpangan; Teori Aktivitas Rutin; Mucikari

Abstract: This study discusses the deviation of the role of workers who are in the spa, namely (*GRO*) *guest relation officer* in the South Jakarta area. The theory used in this research is routine activities by Lawrence Cohen and Marcus Felson. This research uses a qualitative approach and conducted interview with 3 (three) resource persons namely 1 (one) *GRO* who worked at the spa "X" area of South Jakarta, 1 (one) therapist at the same workplace as *GRO*, and 1 (one) customer who had enjoyed services spa services at the site are also 1 (one) informant who is a former "X" spa place worker in South Jakarta. The results of this study are factors that cause *GRO* to do activities or work that resembles a pimp at the "X" spa area in South Jakarta, which is a material factor and support from the victim, namely the therapist who does not place himself as a victim and instead considers himself merely a different part of the work colleague profession.

Keywords: Prostitution; Guest Relations Officer; Deviations; Routine Theory of Activity; Pimp

Pendahuluan

Fenomena prostitusi sudah ada sejak lama di dunia. Prostitusi di Indonesia sudah berlangsung sejak zaman kerajaan Jawa menggunakan perempuan sebagai bagian dari komoditas feodal. Pada zaman modern sekarang ini praktik prostitusi berkembang dengan pesat dan mudah ditemui pada tempat hiburan malam

diperkotaan ataupun di desa-desa. Prostitusi semakin terus berkembang dan tidak saja hanya terfokus pada tempat lokalisasi melainkan juga berbentuk bisnis seperti panti pijat, dan rumah singgah minum kopi yang secara tersembunyi maupun terbuka (Rasyid, 2016).

Industri seks komersial merupakan gabungan beberapa jenis bisnis seks komersial atau prostitusi dalam skala besar. Selain dilokalisasi prostitusi, industri seks komersial terkadang terselubung dalam industri bar, diskotik, karaoke, live music, panti pijat, spa, hotel dan restoran. Wanita penjahat seks (WPS), mucikari, pemilik tempat dan pelanggan WPS merupakan orang-orang yang menjadi pelaku utama dalam industri seks komersial (Yayasan Kusuma Buana, 2008). Faktor himpitan ekonomi menyebabkan masyarakat menjadi termotivasi untuk merubah status ekonomi menjadi lebih baik dari yang sebelumnya dirasa kurang, akan tetapi perubahan yang dilakukan lebih sering menyebabkan penyimpangan di masyarakat yang tergolong instan atau cepat (Kartini Kartono, 2005).

Di sisi lain, faktor perempuan menjadi pelacur karena mendapatkan dukungan dari orangtua atau suami yang menggunakan mereka sebagai tujuan untuk mencapai aspirasi terhadap materi. Pada sebuah lingkungan permisif yang mempunyai kontrol lemah dalam ruang lingkungannya maka akan terjadi perkembangan pada lingkungan tersebut. Lain hal dengan alasan yang sebelumnya, ada juga pekerja seks komersial yang memilih melacurkan diri karena untuk mempertahankan kehidupan diri dan keluarganya. Pada penelitian ini ada salah satu bentuk prostitusi terselubung di lembaga terdaftar yakni panti pijat, para pekerja seks bekerja dibawah aturan seorang mucikari dalam hal ini yaitu owner dari panti pijat tersebut. Pemilik sementara ataupun sepenuhnya menyediakan, membiayai, menyewakan, mengadakan, membuka, memimpin dan mengatur tempat praktik pelacuran dengan mempertemukan laki-laki untuk bersetubuh dengan wanita yang bekerja kepadanya, dari pekerjaan itu baik owner dan pelacur dapat memperoleh keuntungan dan bayaran (Purnomo dan Siregar, 1984) dalam (Veirlyandes, 2017).

Pada tahun 2019 perdagangan orang di Indonesia mencapai angka 70 persen dan korban nya adalah anak dan perempuan (Ristianto, 2019). Perdagangan anak dan perempuan dengan tujuan seksual merupakan sindikat dengan jaringan yang rapih mulai dari tahap perekrutan, penampungan, pemasaran dan pelayanan seksual kepada konsumen. Jaringan perdagangan ini mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk terus menjaga eksistensi perdagangan anak dan perempuan. Hal ini disebabkan aktor-aktor yang terlibat sudah menggantungkan hidupnya dari bisnis industri seks ini (Suyanto, 2002). Pelacuran pada umumnya memiliki motif untuk mendapatkan kesenangan sesaat dan menghindarkan diri dari kesulitan (Kartini, 2005).

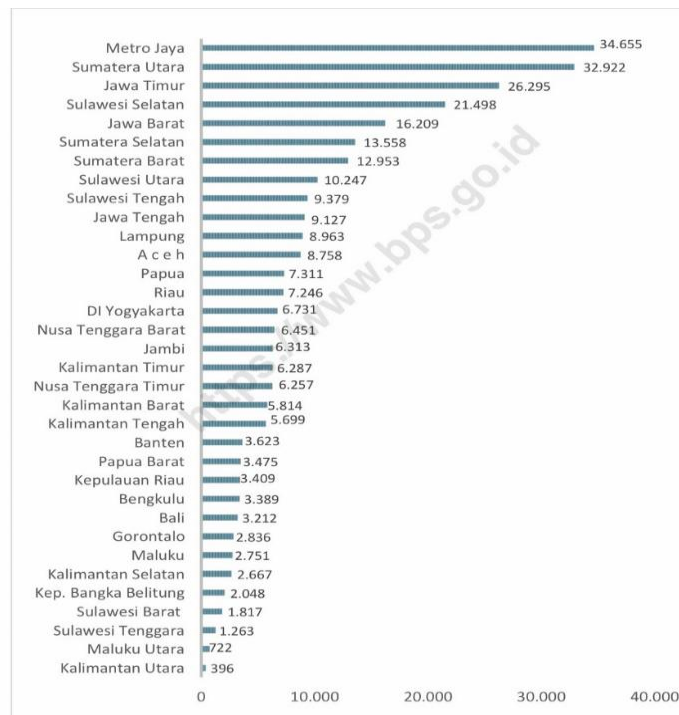
Spa kemudian menjadi salah satu bisnis usaha yang tujuannya untuk merileksasi, meyembuhkan ataupun mempercantik/tampan menjadi gaya hidup masyarakat modern dipertakaan. Dalam praktiknya, spa memanjakan pengunjung dengan memoles dan memberi pijatan pada tubuh dengan tujuan melemaskan otot-otot tubuh yang tegang, sekaligus bisa menghilangkan stress. Sehingga dapat menyegarkan pikiran dan menyehatkan tubuh. Spa sudah menjadi rahasia umum dikalangan masyarakat sebagai tempat prostitusi, sebagian masyarakat mengetahui spa hanya sebagai tempat usaha pijat saja, yang membuat gambaran pelaku usaha dan pengguna aman tersamarkan. Yang pada faktanya tempat SPA bisa melakukan service pelayanan lain. Dengan menggunakan nama spa, baik pemilik, karyawan dan pengguna jasa akan merasa aman dan tidak takut diketahui oleh masyarakat luas. Dibandingkan mendirikan usaha yang legal, juga pekerja dalam prostitusi yang didata indentitasnya (Rasyid, 2016).

Prostitusi sebenarnya bukanlah penyimpangan baru dalam masyarakat kita. Ada banyak hal yang diduga menjadi faktor penyebabnya. Salah satunya adalah faktor ekonomi dan banyaknya pengangguran, sementara kebutuhan terus meningkat. Rendahnya pendapatan dan tingginya persaingan dalam dunia kerja juga membuat masyarakat, khususnya perempuan menjadi harus ikut berpikir untuk mencari pekerjaan agar dapat hidup dengan lebih baik. Namun, sempitnya lapangan pekerjaan pada akhirnya justru membawa mereka memutuskan untuk menjadi pekerja seks komersial (PSK) agar dapat mendapat uang sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka (Veirlyandes, 2017).

Salah satu bentuk prostitusi yang banyak terjadi di Indonesia adalah prostitusi berkedok panti pijat. Panti pijat merupakan tempat yang menyediakan pijat terapi, pijat kebugaran dan penyembuhan penyakit fisik. Dalam hal prostitusi berkedok panti pijat, para penyedia jasa pijat nakal akan menambahkan pijat plus plus dalam layanannya. Plus plus yang dimaksud adalah melakukan hubungan seks antara pelanggan dan terapis (sebutan bagi pemijat). Terapis akan diberikan tarif tambahan di luar tarif pijat biasa atas layanan seks tersebut. Prostitusi berkedok panti pijat kini semakin menjamur. Hal ini selain untuk menarik minat pelanggan laki-laki selaku konsumen utama, juga bertujuan untuk mendapatkan hasil yang lebih besar dengan adanya tambahan layanan seks. (Veirlyandes, 2017).

Kota Jakarta merupakan wilayah yang mempunyai angka kriminalitas tertinggi dari seluruh daerah atau provinsi lainnya di Indonesia. Hal itu dibuktikan oleh data statistik dari Biro Pengendalian Operasi, Mabes Polri. Pada tahun 2018, untuk tingkat kejahatan tingkat provinsi, Polda Metro Jaya adalah instansi kepolisian yang mencatat jumlah kejahatan tertinggi dengan 34.655 kejadian, di posisi kedua dan ketiga ada Polda Sumatera Utara dengan 32.922 kejadian dan Polda Jawa Timur dengan 26.295 kejadian. Sementara itu, Polda Kalimantan Utara, Maluku Utara dan

Sulawesi Tenggara merupakan tiga wilayah dengan tingkat kejahatan paling sedikit dengan jumlah kejadian kejahatan 396, 722 dan 1.263 (Badan Pusat Statistik).



Gambar 1. Data Statistik Jumlah Kejahatan (*Crime Total*) Menurut Polda Tahun 2018

Sumber: Biro Pengendalian Operasi, Mabes Polri

ILO (2004) mencatat bahwa Jakarta merupakan salah satu kota di Pulau Jawa dengan tingkat pelacuran remaja yang cukup tinggi. Hal ini disebabkan karena banyaknya tempat hiburan yang identik dengan kegiatan pelacuran, yang tumbuh di Jakarta seperti warung remang-remang, tempat karaoke, bar, kafe, dan panti pijat. Keberadaan tempat-tempat ini membuat Jakarta menjadi tujuan utama bagi perempuan-perempuan pekerja seks yang berasal dari berbagai wilayah seperti Pantai Utara Jawa seperti Indramayu, Cirebon dan Pekalongan (ILO,2004).

Berdasarkan hasil penelitian ILO (2004) ditemukan bahwa paling sedikit terdapat 4.704 pekerja seks dewasa yang dipekerjakan dan beroperasi di 147 lokasi yang telah dikaji. Di Jakarta pada Juni 2002 lalu, terdapat 1.120 lokasi hiburan yang mencakup diskotek, kafe, tempat karaoke, panti pijat, dan hotel. Data ini menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan hanya mencakup 15% dari lokasi-lokasi yang berpotensi menjadi tempat prostitusi terselubung, artinya jumlah anak yang dilacurkan sebenarnya akan jauh lebih banyak bila seluruh lokasi yang ada masuk ke dalam penelitian (ILO, 2004).

Tabel 1. Perkiraan Jumlah Pekerja Seks Komersial Berdasarkan Lokasi dan Tipe Prostitusi di Jakarta

Lokasi	Unit	Pekerja Seks	Anak Yang di Lacurkan	Total
Diskotik/Bar/ Karaoke	81	2.035	450	2.485
Panti Pijat/ Spa	23	677	39	716
Hotel	12	329	122	451
Jalanan/ Taman/ Mall	26	833	224	1.057
Lokalisasi/Lampu Merah	5	830	185	1.015
Total	147	4.704	1.020	5.724

Sumber: ILO 2004, diolah sendiri oleh penulis

Pemprov DKI Jakarta mencabut izin atau tanda daftar usaha pariwisata (TDUP) griya pijat O2, Gives, dan NYX di kawasan Pondok Indah, Jakarta Selatan. Penutupan dilakukan karena di ketiga griya pijat tersebut terbukti terdapat tindak prostitusi. Kasatpol Pamong Praja DKI, Yani Wahyu menjelaskan bahwa dari temuan langsung di lapangan, ketiga tempat tersebut melakukan prostitusi di lokasi tempat usahanya. Penutupan didasarkan atas peraturan yang diterbitkan oleh Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan yaitu Pergub 18 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Pariwisata. Dalam Pergub tersebut, Pemprov DKI berhak menutup tempat hiburan tanpa surat peringatan pertama bila terbukti pelanggaran narkoba, judi dan prostitusi (Fida, 2018).

Tempat spa, hotel, resort atau karaoke pasti selalu mempunyai peranan seperti *guest relation officer*. *Front office* adalah salah satu nama jabatan pada *guest relation officer* dengan tugasnya sebagai perantara atau penghubung antara tamu dengan pihak spa, hotel, resort atau karaoke, maka dari itu *guest relation officer* sangat membutuhkan seseorang yang mampu berhubungan baik dengan semua orang dan berkomunikasi tentunya. Untuk mewujudkan kepuasan bagi pelanggan, seluruh departemennya dimana tempat dia bekerja memiliki fungsi yang sangat penting dan memerlukan kerjasama untuk mencapai “*guest relation*” dengan tamu. *Front office department* adalah salah satu *departemen* di tempat spa, hotel, resort atau karaoke yang berada di barisan paling depan dalam memberikan pelayanan kepada *customer*. Karena itu peranan yang sangat penting dimiliki oleh *front office* dalam operasional pada spa, hotel, resort atau karaoke tanpa mengesampingkan peranan *departemen* yang lainnya. Dalam tugas *guest relation officer*, ilmu komunikasi terutama ilmu *public relation* sangat berguna dan sudah pasti digunakan. Hal itu dikarenakan *guest relation officer* berhubungan dan berkomunikasi langsung dengan *customer*.

Artikel ini membahas apa itu *GRO* dan bagaimana dia menjalankan prostitusi berkedok spa di daerah Jakarta Selatan. Apa itu *GRO*? Kepanjangan *GRO* adalah *guest relation officer* dia orang yang bertugas untuk mengurus tamu, tugasnya antara lain menyambut, memberi salam tamu, dan memberikan pelayanan terbaik pada tamu. Profesi *GRO* biasanya terdapat di hotel, resort, spa dan karaoke. Dalam profesi ini sangat dibutuhkan sekali orang-orang yang bisa berkomunikasi dan berhubungan dengan baik terhadap semua orang, karena *customer* sangat nyaman apabila diperlakukan sedemikian rupa dan menjadikan usaha tersebut menjadi maju. Mulai dari penyambutan saat pertama kali tamu datang dengan ramah dan meyakinkan bahwa pelayanan yang diterima tamu selama ia berada ditempat tersebut sudah benar-benar memuaskan adalah tugas utamanya. Mengantisipasi dan memenuhi harapan ataupun keluhan tamu secara maksimal juga termasuk ke dalam tugas utama. Namun di sini ada penyimpangan yang terjadi di dalam aturan peran dari profesi *GRO* dari yang seharusnya, yaitu adanya praktek prostitusi di tempat spa di daerah Jakarta Selatan dan *GRO* disini berperan penting dalam praktek tersebut.

Karena banyak nya tempat Spa yang terindikasi sebagai tempat prostitusi di daerah Jakarta Selatan. Hal itu dikatakan Kasatpol PP Kebayoran Lama Asromadian ia mengatakan “setiap dilakukan penggerebekan pemilik selalu mengelabui petugas. Jika sudah terendus akan dilakukan razia, pemilik usaha langsung menginstruksikan pegawainya untuk merapihkan tempat seakan tak ada yang spesial terjadi di sana. Setiap ada razia baju terapis dibersihkan, disimpan dan digembok, tapi sekarang akhirnya bisa terungkap ada praktik prostitusi di tempat spa yang memang sudah kami intai sejak lama” (Pradewo,2018). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis akan merasa tertarik dan harus melakukan penelitian mengenai prostitusi yang dikendalikan oleh *GRO* di tempat spa yang berada di daerah Jakarta Selatan, dengan judul penelitian “*Guest Relation Officer (GRO) Dalam Prostitusi Berkedok SPA Di Daerah Jakarta Selatan*”.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pada pendekatan kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci. Dalam pengumpulan data dilakukan teknik triangulasi dan analisis data bersifat induktif (Sugiono, 2010). Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai peran *guest relation officer (GRO)* dalam prostitusi berkedok tempat spa di daerah Jakarta Selatan untuk studi kasus di tempat spa yang telah ditentukan.

Sebagai pisau analisis, penelitian ini menggunakan teori Aktivitas Rutin oleh Lawrence Cohen dan Marcus Felson yang menekankan 3 (tiga) premis dalam teori ini yaitu *Motivated Offenders, Suitable Targets of Criminal Victimization*, dan *The*

Absence of Capable Guardians of Persons or Property (Cohen and Felson, 2010; Miro, 2014).

Pada penelitian ini terdapat dua (2) jenis data penelitian yaitu data primer dan data sekunder, adapun pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Data primer, untuk mengumpulkan data ini yaitu dilakukan dengan cara:
 - a. Observasi, yakni melakukan kunjungan mulai dari bulan September 2019 sampai Januari 2020 terhadap tempat atau objek penelitian di tempat spa yang telah ditentukan, tepatnya di daerah Jakarta Selatan.
 - b. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara tidak langsung atau hanya *by phone chatting* pada aplikasi whatsapp dengan narasumber yaitu “GRO” dan terapis juga informan yakni mantan pekerja dikarenakan keadaan yang tidak memungkinkan akibat wabah virus Covid-19 yang sedang menimpa seluruh dunia ini. Hanya terhadap customer yang secara langsung dikarenakan wilayah tempat tinggal customer tersebut dekat dengan peneliti dan sudah dipastikan protokol kesehatannya untuk wawancara tersebut.
2. Data sekunder, untuk mengumpulkan data ini yaitu dilakukan dengan cara mendapatkan referensi sebanyak 17) Buku, 24) Jurnal, 4) Karya ilmiah dan 11) Artikel online.

Hasil dan Pembahasan

Faktor Uang Atau Materi

Hasil wawancara terhadap Ratna (Nama Samaran) yang berprofesi sebagai GRO ditempat spa “X” daerah Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa dirinya melakukan kegiatan tersebut berlandaskan uang karena guna mengikuti gaya hidup yang tinggi dan terapis yang tidak sadar bahwa dirinya adalah korban dan Eva (Nama Samaran) yang merupakan mantan pekerja di tempat spa “X” daerah Jakarta Selatan sebagai GRO dan *manager* yang mengatakan bahwa pendapatan yang pernah ia dapat lumayan besar dari tip, komisi produk juga service bulanan dan merasa betah karena kerjanya simpel :

Ratna : *“Tau, cuma mau gimana lagi uangnya lumayan jadi mami, kerjagaperlu sampe banting tulang dan disini terapisnya juga gak merasa kaya dijual kaya psk-psk di tempat lokalisasi.”*

“Ya begitu, lumayan kan buat pemenuhan gaya hidup, apalagi aku kan tinggal dikawasan metropolitan gini.”

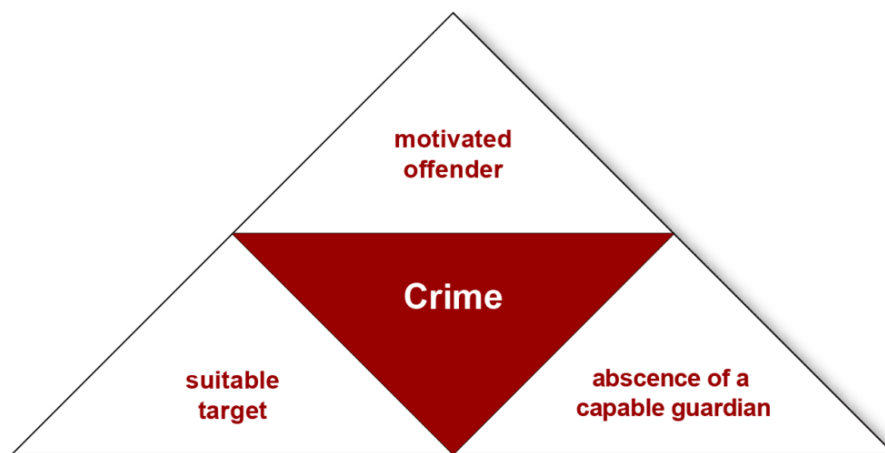
Eva : “Iyaaa bener ko itu, gaji cuma se-umr, tapi dari tip nya yang bikin besar pendapatan kita ada juga komisi dari produk-produk dan uang service bulanan mangkanya pada betah jadi gro kerja nya simple dan duitnya gede. Kalo satu tamu paling kecil kasih kita 100 (seratus), kerja 8 (delapan) jam handle 10 (sepuluh) atau 20 (dua puluh) tamu totalin aja tuh berapa uang yang kita dapat sehari itu dari tip tamu, tamu kan ngasih beda-beda ada yang 100 (seratus), 200 (dua ratus) kadang 500 (lima ratus) ribu juga ada.

Faktor Dukungan Dari Korban

Hasil wawancara terhadap Mawar (Nama Samaran) yang berprofesi sebagai terapis ditempat spa “X” daerah Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa dirinya tidak merasa menjadi korban akan tetapi sebatas rekan kerja yang hanya berbeda *jobdesk* saja yang termasuk kedalam kategori *participant victims*:

Mawar : “Aku gak liatnya gitu sih mas, karena kan disini emang beda-beda bagian nya, ya aku sebagai terapis yang dipromosiin sama si mami dan si mami emang udah bagian nya kaya gitu.”

Analisis Teori Aktivitas Rutin (*Routine Activity Theory*) Lawrence Cohen dan Marcus Felson Terhadap Peran *Guest Relation Officer* Dalam Praktek Prostitusi Di Tempat Spa “X” Daerah Jakarta Selatan



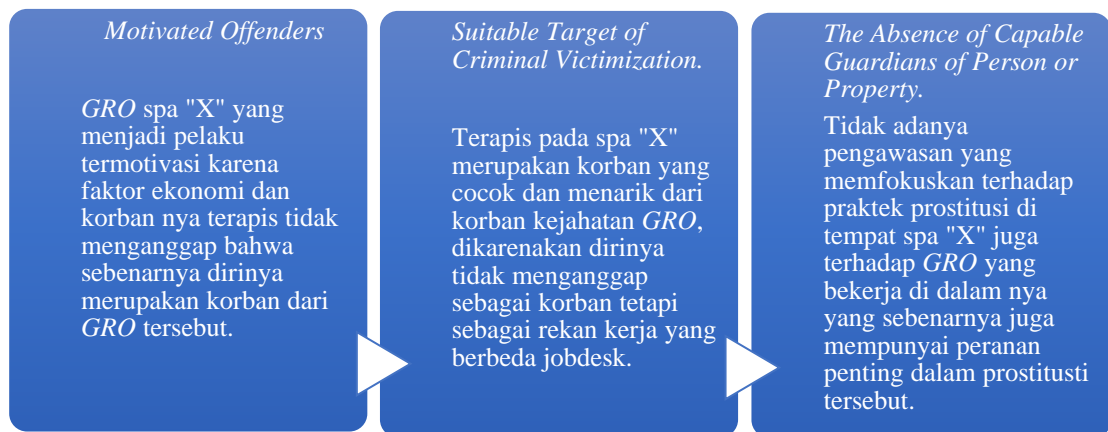
Gambar 2. Bagan Segitiga Teori Aktivitas Rutin (*Routine Activity Theory*)

Sumber : *SozTheo*

Routine Activity Theory merupakan teori yang dikemukakan oleh Lawrence Cohen dan Marcus Felson (1979). Teori ini mengemukakan bahwa kejahatan dapat terjadi karena tiga hal yaitu (Hermawan, 2019) :

Monica Margaret, Ismunandar Raihan
Guest Relation Officer (GRO) dalam Praktek Prostitusi Berkedok Spa di Daerah Jakarta Selatan

1. Adanya pelaku yang termotivasi (*motivated offenders*).
2. Target yang cocok dan menarik dari korban kejahatan (*suitable targets of criminal victimization*).
3. Tidak adanya penjaga yang cakap dan mampu melindungi atas orang atau barang yang menjadi target (*the absence of capable guardians of persons or property*).



Bagan 1. Teori Aktivitas Rutin (*Routine Activity Theory*) Lawrence Cohen dan Marcus Felson Terhadap Peran *Guest Relation Officer* Terhadap Praktek Prostitusi Dalam Tempat Spa Di Daerah Jakarta Selatan

Sumber: Diolah sendiri oleh penulis

***Motivated Offenders* (Pelaku Termotivasi)**

Pelaku yang termotivasi diartikan sebagai individu yang tidak hanya mampu melakukan kegiatan kriminal, tetapi juga bersedia melakukannya (Hermawan, 2019). Disini GRO yang menjadi pelaku atas kegiatan atau jobdesk nya di tempat spa yang berada di daerah Jakarta Selatan merasa bersedia melakukan kegiatan tersebut dikarenakan adanya faktor uang dan dukungan dari pihak korban yang tidak menyadari bahwa dirinya adalah korban kejahatan.

Hasil wawancara terhadap GRO tempat Spa "X" yang berada di daerah Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa terapis tersebut tidak menempatkan dirinya sebagai korban.

Ratna : “Tau, cuma mau gimana lagi uang nya lumayan jadi mami, kerja gaperlu sampe banting tulang dan disini terapis nya juga gak merasa kaya dijual kaya psk-psk di tempat lokalisasi.”

Suitable Targets Of Criminal Vicmitization (Target Yang Sesuai dan Menarik sebagai Korban Kejahatan)

Target yang sesuai dapat berupa orang atau objek yang dilihat oleh pelaku sebagai rentan atau sangat menarik (Hermawan, 2019). Posisi disini terapis yang menjadi korban kejahatan dari kegiatan *GRO* ditempat spa “X” daerah Jakarta Selatan terlihat menarik dan cocok dikarenakan dirinya tidak menempatkan posisi nya sebagai korban akan tetapi menempatkan dirinya sebagai rekan kerja yang berbeda *jobdesk* ditempat tersebut.

Hasil wawancara terhadap Mawar (Nama Samaran) yang berprofesi sebagai terapis di tempat spa “X” daerah Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa dirinya merupakan sebatas rekan kerja yang berbeda *jobdesk*:

Mawar: “Aku gak liatnya gitu sih mas, karena kan disini emang beda-beda bagian nya, ya aku sebagai terapis yang dipromosiin sama si mami dan si mami emang udah bagian nya kaya gitu.”

The Absence of Capable Guardian of Persons or Property (Tidak Adanya Penjaga yang Cakap terhadap Orang atau Barang yang Menjadi Target)

Penjaga dapat diartikan sebagai seseorang atau objek yang mampu dan mumpuni dalam mencegah terjadinya kejahatan (Hermawan, 2019). Disini kenapa kejahatan tersebut bisa terjadi, dikarenakan tidak adanya pengawasan yang fokus terhadap kegiatan tersebut baik dari segi masyarakat maupun penegak hukum terhadap praktek prostitusi di tempat spa, juga peran *GRO* di tempat spa “X” daerah Jakarta Selatan yang berperan penting dalam praktek tersebut.

Hasil wawancara terhadap Ratna (Nama Samaran) yang berprofesi sebagai *GRO* di tempat Spa “X” di daerah Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa terjadi nya penggerebekan apabila:

Ratna : “Paling kalo tempat kita telat bayar uang keamanan atau ganti kapolsek yang baru.”

Penjelasan Peran Guest Relation Officer secara Umum

Guest Relation Officer juga dikenal sebagai koordinator relasi tamu atau spesialis relasi tamu, adalah karyawan yang berorientasi layanan pelanggan yang pada

dasarnya menyambut tamu hotel. Dari mengawal tamu ke kamar hingga membantu mengatur pemesanan, petugas hubungan tamu memastikan masa tinggal yang menyenangkan dan memuaskan di hotel. Posisi ini memberikan para tamu hotel layanan di atas dan di luar untuk memastikan pengalaman mereka layak diingat. Mereka juga menangani keluhan tamu, membantu proses *check-in* dan menjelaskan semua fasilitas-fasilitas, seperti area kolam renang dan restoran. Petugas hubungan tamu terutama dipekerjakan oleh hotel dan perusahaan penginapan lainnya, tetapi mungkin juga bekerja untuk spa, taman hiburan atau di kapal pesiar (Urbanhire, 2016).

Guest Relation Officer adalah salah satu jabatan di *front office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel, oleh sebab itu *guest relation officer* membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan dengan baik dengan semua orang. *GRO* bertanggung jawab atas penanganan *front office* dalam segala aspeknya baik dalam sebuah hotel, motel pondok, penginapan atau bisnis lainnya masih banyak lagi yang membutuhkan posisi mereka. Seorang petugas hubungan tamu adalah *front liner* pendirian usaha tersebut. Seorang tamu hotel akan disambut oleh *guest relation officer*, karena itu merupakan bagian nya dengan pelayanan yang berada di garis terdepan. Para *GRO* melayani tamu dengan di atas dan diluar layanan guna memastikan pengalaman mereka akan selalu diingat dan mempunyai kesan yang baik. Memastikan tamu bahagia atau puas saat dari mereka awal menikmati atau masuk ke hotel sampai mereka pergi (Indrianie, 2012).

Peranan *Guest Relation Officer* yang Berada di Tempat Spa “X” Daerah Jakarta Selatan

Berikut adalah hasil wawancara terhadap Ratna (Nama Samaran) yang berprofesi sebagai *GRO* di spa “X” daerah Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa kegiatannya disana seperti apa, lalu ada Mawar (Nama Samaran) yang berprofesi sebagai terapis spa “X” daerah Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa seperti apa pekerjaan *GRO* ditempat nya, dan Bambang (Nama Samaran) selaku sebagai *customer* pada tempat spa “X” daerah Jakarta Selatan yang mengatakan bahwa dirinya selalu memberikan uang tip kepada mami atau *GRO* setelah selesai menikmati jasa dari praktek prostitusi di tempat tersebut, juga ada Eva (Nama Samaran) yang merupakan mantan pekerja dari tempat spa “X” daerah Jakarta Selatan yang pernah berprofesi sebagai *GRO* juga *manager* dari tempat tersebut yang mengatakan bahwa pekerjaannya sebagai *GRO* dulu seperti apa :

Ratna : *“Pertama greeting tamu seperti biasa, abis itu aku nawarin mau santai dulu di lounge untuk pesan makan atau minum dulu gak, setelah itu tanya tamu mau massage nya strong atau medium sekalian aku tanya kriteria terapis yang cocok sama si tamu, lalu kalo udah selesai aku tinggal hubungi operator untuk*

menyiapkan terapis standby di room, baru deh aku anter ke room tamunya.”

Mawar : *“Dia cuma service tamu sebelum si tamu ketemu terapis, tugas dia promosiin kita-kita ke tamu, nanti dia dapet bagian juga dari kita kalo misalnya kasih tamu yang special.”*

Bambang : *“Room sama menu spa nya kan itu sepaket kisaran gope (lima ratus ribu), terus didalem gua nego lagi sama terapis buat main itu biasanya gope (lima ratus ribu), sisanya paling beli softdrink sama kasih tip.”*

“Terapis sama mami nya.”

“Emang kaya gitu cara main nya, gua juga awal dikasih tau sama temen gua dulu biasain kasih tip biar kalo balik lagi kesana enak.”

“Ya kan dia ibarat germo kalo disana, namanya aja mami pasti lu paham dong.”

Eva : *“Semua gro tugasnya sama rey di spa manapun, handle tamu yang mau massas pilihin terapis yang bagus dan cantik mijitnya enak sesuai tipe tamu nya lah, tamu kan kadang-kadang maunya macam-macam. Dan kita sebagai gro harus pinter bisa bikin tamu itu balik dateng lagi, kalo terapis nya sesuai yang tamu mau apalagi puas udah deh tuh tamu bakal dateng-dateng terus jadi tamu regular istilahnya. Ada 3 (tiga) kategori tamu yang harus kita ketahui sebagai gro: 1 (satu). Tamu baru, 2 (dua). Tamu regular, 3 (tiga). Tamu member. Untuk pemilihan terapis pun gitu, biar tamu ga kecewa ada nomer cantiknya, disebutnya terapis bintang, itu biasanya dicari tamu selain cantik, ramah, jago mijit dll (dan lain-lain).”*

Kurangnya Pengawasan Masyarakat dan Aparat Penegak Hukum terhadap Tempat Prostitusi Berkedok Spa di Kawasan Eksklusif

Wilayah Pondok Indah merupakan daerah strategis di Pusat Kota Jakarta, memiliki lingkungan yang asri dekat dengan pusat kota dan fasilitas lainnya. Kawasan tersebut mempunyai akses terdekat berupa Rumah Sakit Pondok Indah, toll TB Simatupang dan pusat perbelanjaan Mall Pondok Indah yang memiliki keamanan lingkungan yang cukup aman (gerbang satpam). Lokasi pada kawasan tersebut berada di wilayah elit dan kawasan bisnis Jakarta Selatan (Lamudi.co.id). Hal

tersebut dinilai masyarakat sekitar bahwa kawasan eksklusif mempunyai keamanan yang cukup mampu melindungi dan terlihat jauh dari tindak kriminal.

Kawasan Komplek Perumahan Pondok Indah telah menjadi ikon hunian mewah bagi para pejabat, artis dan pengusaha. Wilayah ini juga terkenal dengan keberadaan portal-portal yang selalu tertutup. Hanya jalan utama yaitu Jalan Kartika Utama dan Gedung Pinang saja yang dibuka, namun jalan Kartika Utama pun tidak setiap saat dibuka. Pukul 22.00 WIB sampai 06.00 WIB jalan penghubung antara radio dalam ke Bintaro juga sebaliknya ditutup, " demi keamanan warga " ujar Yamin petugas keamanan (DetikNews, 2009). Disini terlihat jelas kawasan Pondok Indah mempunyai sistem keamanan yang cukup diperhatikan dari segi penutupan portal guna mencegah tindak kejahatan yang terjadi di kawasan tersebut.

Tempat prostitusi berkedok Spa pada penelitian ini berada di kawasan Pondok Indah, daerah Jakarta Selatan yang dinilai sebagai kawasan eksklusif. Pola pikir masyarakat yang melihat kawasan Pondok Indah merupakan wilayah eksklusif lalu mempunyai anggapan bahwa daerah tersebut jauh dari tindak kriminal karena mempunyai banyak pengamanan. Sehingga merupakan tipu daya dari keadaan yang ada terkait adanya praktek prostitusi berkedok spa di daerah Pondok Indah, Jakarta Selatan. Faktor inilah yang membuat para pelaku atau owner dari tempat spa yang menyediakan jasa layanan prostitusi untuk tetap menjalankan usahanya guna meraup keuntungan. Kawasan elit atau eksklusif dinilai aman dan jauh dari rasa curiga baik itu masyarakat maupun aparat penegak hukum karena mempunyai pengamanan yang cukup memadai.

Penutup

Berdasarkan pada penelitian *guest relation officer (GRO)* dalam praktek prostitusi berkedok spa yang berada di daerah Jakarta Selatan ini, penulis mengetahui ada dua hal yang mempengaruhi kenapa *GRO* tetap menjalankan aktivitasnya meskipun sudah mengetahui bahwa apa yang dilakukannya salah, yaitu faktor pertama uang atau materi dan yang kedua adanya dukungan dari korban itu sendiri yakni terapis, karena korban tidak menyadari dan tidak menempatkan dirinya sebagai korban terhadap kegiatan tersebut namun malah menganggap dirinya sebagai rekan kerja yang berbeda bagian pekerjaan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan *Routine Activity Theory* (Teori Aktivitas Rutin) sebagai kerangka analisis yang dikembangkan oleh Lawrence Cohen dan Marcus Felson (Cohen and Felson, 2010; Miro, 2014). Ada 3 (tiga) faktor kenapa kejahatan bisa terjadi pada teori aktivitas rutin ini yang menjadi alasan keterkaitan judul dengan teori tersebut. (*Motivated offenders*) *guest relation officer* merasa termotivasi karena faktor uang atau materi, juga karena adanya dukungan dari korban yang tidak menyadari bahwa dirinya merupakan korban sehingga menjadi

(*suitable targets of criminal victimization*) dan tidak adanya pengawasan yang fokus terhadap kegiatan praktek prostitusi pada spa “X” daerah Jakarta Selatan maupun peran guest relation officer itu sendiri (*the absence of capable guardians of persons or property*). Penemuan penelitian ini sejalan dengan argumentasi studi oleh Kenyon dan Schanz (2014) yang meneliti jejaring perdagangan seksual menggunakan teori Aktivitas Rutin. Studinya berargumen bahwa perdagangan seksual tidak selalu terkait dengan komunitas internasional, tetapi perdagangan tersebut bisa dilakukan oleh agensi lokal di dalam negeri yang pada prinsipnya dilakukan atas dasar motivasi uang atau materi dan adanya dukunngan dari korban.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik (2022). “Jumlah Kejahatan/Pelanggaran Kamtibmas Menurut Jenis dan Kabupaten/Kota Administrasi 2017-2020”. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/27/580/1/jumlah-kejahatan-pelanggaran-kamtibnas-menurut-jenis-dan-kabupaten-kota-administrasi-2018.html> (accessed 8 August 2021).
- Cohen, L.E and Felson M (2010). “Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach (1979)”. In Martin A. Andresen, Paul J. Brantingham, J. Bryan Kinne, *Classics in Environmental Criminology* (pp. 187-216). British Columbia: Simon Fraser University Press.
- Detik* (2009). “Pondok Indah Komplek Sejuta Portal.” <https://news.detik.com/berita/d-1134115/pondok-indah-komplek-sejuta-portal>. (accessed 17 September 2021).
- Fatimah, T. S, Rasyid & Ruliati. (2016). Praktek prostitusi terhadap penyalahgunaan izin spa. *Jurnal Equilibrium Pendidikan Sosiologi*. 4, 1.
- Fida, M. (2018). Terbukti Ada Prostitusi, 3 Tempat Spa di Pondok Indah Ditutup. *Detik News*. Diakses dari <https://news.detik.com>
- Hermawan, R. (2019). Routine Achivity Theory Untuk Menganalisa Kejahatan. *Kompasiana*. Diakses dari <https://www.kompasiana.com>
- Indrianie, D. (2012). Guest Relation Officer. *FrontOffice*. Diakses dari <http://guestrelationofficer.com> International Labour Officer. (2004).
- International Labour Organization (2004). “Perdagangan Anak untuk Tujuan Pelacuran di Jawa Tengah, Yogyakarta, dan Jawa Timur: Sebuah Kajian Cepat. Geneva: International Labour Office.
- Kartini, K. (2005). *Patologi sosial*. Jakarta. Grafindo Press. Hlm 214.
- Kenyon, Samuel D and Youngol Yim Schanz (2014). “Sex Trafficking: Examining Links to Prostitution and the Routine Activity Theory”. *International Journal of Criminology and Sociology*, Vol. 3, pp. 61-76.
- Lamudi. (2020). Rumah Mewah Eksklusif Di Pondok Indah Jaksel. *Lamudi*. Diakses dari <http://lamudi.co.id>.

- Miro, Fernando (2014). "Routine Activity Theory". In J. Mitchell Miller (Ed), *The Encyclopedia of Theoretical Criminology* (pp. 1-7). Oxford: John Willy & Sons.
- Moleong. (2007). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- SozTheo (2021). "Routine Activity Theory (RAT)". <https://soztheo.de/theories-of-crime/rational-choice/routine-activity-theory-rat/?lang=en>. (accessed 2 July 2020)
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Urbanhire. (2016). Guest Relation Officer Job Description Template. *Urbanhire*. Diakses dari <https://resources.urbanhire.com>
- Vierlyandes. (2017). Prostitusi Berkedok Panti Pijat di Kota Tanjung Pinang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.