

## BAB IV

### ANALISIS DATA

#### A. Temuan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan telah mengumpulkan data-data. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menganalisis data, memilah-milahnya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data ini dilakukan sejak awal penelitian dan bersama pengumpulan data. Peneliti menemukan fakta yang berhubungan dengan proses komunikasi interpersonal wanita pelayan kafe KR di komplek ruko pasar Krian. Dari hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti selama melakukan penelitian.

Pada dasarnya wanita pelayan kafe menggunakan empat komponen dalam proses komunikasi interpersonal, diantaranya:

##### 1. Peran Sebagai Informan

Dalam proses komunikasinya seorang informan menempatkan diri sebagai orang yang mampu mengawali pembicaraan atau percakapan. Dimana informan yang dimaksud adalah wanita pelayan kafe, mengawali pembicaraan kepada teman seprofesi dan kepada pelanggan yang datang dengan berbagai sapaan dan pertanyaan yang

bertujuan untuk memberikan kesan akrab dan meberi rasa senang kepada pelanggan yang datang.

Selain memberikan kesan akrab dan rasa senang, hal terpenting dari sebuah komunikasi interpersonal adalah keterbukaan dan kepercayaan antara informan dengan penerima pesan. Salah satu alasannya adalah adanya rasa kesetaraan diantara pelayan kafe. Sehingga dapat menciptakan rasa percaya yang tinggi karena sama-sama berprofesi sebagai seorang pelayan kafe.

Dalam hal lain, seorang informan mampu memerankan pesan dengan menggunakan lambang verbal dan non verbal. Lambang verbal dengan menggunakan kata-kata yang diucapkan saat terjadinya komunikasi interpersonal, sedangkan lambang non verbal yaitu dengan gerakan anggota badan (*gesture*) yang dapat dengan mudah dipahami oleh sesama pelayan maupun pelanggan yang datang.

## 2. Peran Sebagai Penerima Pesan

Penerima pesan adalah seorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasikan pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari penerima pesan inilah seorang informan akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua pihak.

Ketika penerima pesan mampu memberikan kesan yang baik, maka seorang informan pun akan memberikan respon yang baik pula.

Pada komunikasi interpersonal yang terjadi pada wanita pelayan kafe terlihat bahwasanya seorang penerima pesan bisa memahami dan menginterpretasikan pesan yang disampaikan oleh informan, hal ini terlihat dari cara dalam menyampaikan pesan seorang informan tidak memberikan batasan yang dapat membedakan jati diri antara satu pelayan dengan pelayan yang lain dan tentunya dalam penyampaiannya juga terlihat adanya rasa kekeluargaan yang kental antara keduanya.

### 3. Pembentukan Pesan yang Efektif

Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus seorang informan untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah yang disampaikan oleh informan untuk diterima dan diinterpretasikan oleh penerima pesan. Komunikasi akan efektif apabila seorang penerima pesan menginterpretasikan makna pesan sesuai yang diinginkan oleh seorang informan.

Dalam komunikasi interpersonal simbol yang sering dan lebih cenderung digunakan adalah lambang verbal yang berupa bahasa, hal ini dikarenakan bahasa lebih mudah dipahami maknanya sehingga apa

yang diinginkan oleh seorang informan akan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dalam komunikasi interpersonal wanita pelayan kafe, hal yang sering dibicarakan salah satunya adalah masalah pelanggan yang datang ke kafe. Misalnya seperti: keadaan keuangan pelanggan, perlakuan pelanggan terhadap pelayan, tips yang diterima, permintaan-permintaan yang khusus dari pelayan. Dari permasalahan itulah yang menjadikan mereka menjadi lebih merasa seperti keluarga.

#### 4. Pemanfaatan Feedback yang Sesuai

Respon atau umpan balik adalah sesuatu yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki oleh informan. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan dari informan. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh informan. Pada hakikatnya respon merupakan informasi bagi seorang informan sehingga ia dapat menilai efektivitas komunikasi untuk selanjutnya menyesuaikan dengan situasi yang ada.

Dalam hal ini wanita pelayan kafe disatu sisi bertindak sebagai seorang informan namun disisi lain juga bertindak sebagai seorang penerima pesan, hal ini menunjukkan proses komunikasi yang saling berkesinambungan.

Apabila dicermati, seseorang yang melakukan komunikasi interpersonal bukan hanya sekedar untuk menyampaikan suatu pesan saja, tetapi juga ingin membangun relasi atau hubungan interpersonal. Mengingat hubungan interpersonal bukan suatu keadaan pasif, melainkan suatu aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Hubungan interpersonal adalah suatu "*action oriented*". Artinya suatu kegiatan untuk mengembangkan hasil yang lebih produktif, menyenangkan, dan memuaskan.

Mengenal secara dekat merupakan salah satu cara untuk menciptakan suasana akrab antara satu sama lain, dimana dengan mengenal secara dekat juga akan menciptakan keadaan yang menyenangkan, mengembangkan hasil yang lebih produktif dan memuaskan. Mengenal secara dekat tidak hanya saling mengenal identitas pokok seperti nama, usia, dan alamat tinggal. Namun lebih dari semua itu, seperti mengetahui latar belakang kehidupan seseorang.

Dapat dikatakan para wanita pelayan kafe mempunyai permasalahan yang hampir sama yaitu masalah rumah tangga yang cukup membebani kehidupan mereka sehingga membuat mereka putus asa dalam menjalani kehidupan dan lebih memutuskan untuk menekuni profesi sebagai pelayan kafe. Dari sinilah mereka mengalami suatu proses sosialisasi dan komunikasi interpersonal, mengembangkan pribadi masing-masing untuk menciptakan suasana yang menyenangkan baik bagi diri sendiri maupun orang lain. Dari

proses tersebut juga akan menimbulkan keunikan cara pandang mereka mengenai kehidupan, dan keunikan inilah yang bisa menjadi saringan komunikasi yang dapat menciptakan kesalahpahaman dan kesalahan dalam menginterpretasikan pesan.

Adanya keinginan mengenal secara dekat juga dapat melahirkan suatu kerjasama ketika mereka menghadapi sebuah persoalan yang biasanya juga menyangkut kepentingan bersama. Kerjasama akan timbul apabila seseorang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat yang bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan-kepentingan tersebut. Kerjasama ini juga akan semakin kuat apabila ada bahaya yang menyinggung kebersamaan antar pelayan. Sebagai contoh paling sederhana, jika ada pelanggan yang berbuat kasar pada seorang pelayan maka pelayan yang lain juga akan ikut campur untuk membela pelayan yang disakiti.

Ketika ada pelayan yang sudah lama menunggu dan tidak mendapatkan seorang pelanggan, maka biasanya ia akan dipanggil oleh pelayan lain yang sedang menemani pelanggan untuk ikut menemani pelanggan tersebut, sehingga mereka tidak lagi merasa saling iri hati. Hal ini mereka lakukan semata-mata untuk menjaga rasa kekeluargaan, kebersamaan, menumbuhkan kerjasama yang kuat antara satu dengan yang lain, dan juga menghilangkan pembatas yang

ada dalam setiap pelayan kafe. Komunikasi akan timbul apabila seorang pelayan memberi rangsangan-rangsangan terhadap orang lain, dimana rangsangan tersebut akan menimbulkan reaksi-reaksi terhadap rangsangan yang telah diterimanya.

Sehingga komunikasi interpersonal wanita pelayan kafe merupakan hubungan yang berkesinambungan, komunikasi biasa dimulai dari satu orang yang memberikan informasi ke orang lain, dan dalam proses komunikasi juga bisa terjadi pengiriman dan penerimaan informasi secara terus menerus.

#### B. Konfirmasi Temuan Dengan Teori

Untuk menghasilkan suatu teori baru, maka hasil temuan dalam penelitian ini akan dicari relevansinya dengan teori-teori yang pernah ada dan berlaku dalam dunia ilmu pengetahuan. Langkah selanjutnya dalam penulisan skripsi ini adalah konfirmasi temuan dilapangan dengan teori-teori yang ada relevansinya atau adanya kesesuaian dengan teori tersebut. Dimana dalam proses komunikasi interpersonal wanita pelayan kafe mengirim pesan kepada pelayan yang lain dan pelanggan menciptakan komunikasi dua arah. Dalam hal ini penulis mencoba menganalisa salah satu teori tentang konsep diri yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal untuk menciptakan komunikasi yang lebih baik.

*Self Disclosure* atau pengungkapan diri merupakan proses mengungkapkan informasi pribadi kita kepada orang lain atau sebaliknya. Sidney Jourard (1971) menandai sehat atau tidaknya komunikasi

antarpribadi dengan melihat keterbukaan yang terjadi dalam komunikasi. Mengungkapkan yang sebenarnya mengenai diri kita kepada orang lain yang juga bersedia mengungkapkan yang sebenarnya tentang dirinya, dipandang sebagai hubungan yang ideal.

Joseph Luft juga mengemukakan teori self disclosure lain yang didasarkan pada model interaksi manusia, yang disebut Johari Window, seperti berikut ini:

Tabel 4.1

Teori Johari Window

	Diketahui oleh diri sendiri	Tidak diketahui oleh diri sendiri
Diketahui Oleh orang lain	1 TERBUKA	2 BUTA
Tidak diketahui oleh orang lain	3 TERSEMBUNYI	4 TIDAK DIKETAHUI

Teori ini menerangkan bahwa manusia diibaratkan memiliki empat bingkai (jendela), yang menunjukkan seberapa besar tingkat konsep diri seseorang. Semakin besar ruang jendela maka semakin besar pula tingkat pengaruhnya pada suatu individu.

1. Merupakan daerah terbuka, dimana antara orang pertama dengan orang kedua mempunyai hubungan yang terbuka sehingga kedua belah pihak saling mengetahui masalah antara keduanya.



2. Menggabarkan daerah buta, dimana masalah yang terjadi diantara orang pertama dengan orang kedua hanya di ketahui oleh orang kedua tetapi orang pertama tidak mengetahuinya.
3. Merupakan daerah tersembunyi, yaitu masalah yang terjadi diantara orang pertama dengan orang kedua hanya diketahui oleh orang pertama sedangkan orang kedua tidak mengetahui.
4. Merupakan daerah tidak dikenal, dimana antara orang pertama dengan orang kedua sama-sama tidak mengetahui masalah diantara mereka.

Apabila semakin besar bingkai pertama yaitu daerah terbuka, maka akan semakin menguntungkan hubungan interpersonal yang terjadi dalam suatu kelompok. Seperti proses komunikasi wanita pelayan kafe yang secara terbuka mengungkapkan segala sesuatu hal kepada sesama pelayan bahkan kepada pelanggan, hal ini dikarenakan diantara pelayan mempunyai suatu prinsip kerjasama yang tinggi dan rasa kesejajaran yang telah terbangun dengan sendirinya.

Jika komunikasi diantara mereka terjalin dengan baik, maka kemungkinan terjadi *self disclosure* yang mendorong informasi mengenai diri masing-masing ke dalam bingkai pertama semakin besar.

Ada saatnya para wanita pelayan kafe tersebut masuk ke dalam bingkai kedua yaitu daerah buta. Dimana mereka tidak mengetahui tentang diri mereka, seperti yang dikatakan oleh salah satu pelayan bahwa tidak dari semua pelayan yang tidak mengenal para pelanggan yang datang ke

kafe. Namun di luar kafe mereka juga kenal akrab dengan pelanggan yang pernah datang.

Meskipun *self disclosure* mendorong adanya keterbukaan, namun keterbukaan tersebut memiliki batasan. Para wanita pelayan kafe tersebut membuat batasan berdasarkan pertimbangan yang telah dipikirkan terlebih dahulu. Mereka dapat membuat keputusan kapan mereka akan memberi tahu suatu hal, dan bagaimana merespon permintaan orang lain. Artinya para wanita pelayan kafe tersebut juga mempertimbangkan kembali apakah menceritakan semua hal mengenai dirinya kepada orang lain atau tidak, hal ini dikarenakan mereka juga mempertimbangkan efek yang akan terjadi kepada diri mereka. Sebagian dari mereka ada yang menyembunyikan profesi yang sebenarnya sebagai pelayan kafe kepada orang lain terlebih kepada keluarga, diantara mereka adanya yang mengatakan bekerja dipabrik, hal ini mereka lakukan karena mereka merasa takut dan khawatir apabila mengatakan yang sejujurnya akan merusak hubungan mereka dengan keluarga karena keluarga mereka menilai profesi ini adalah profesi yang kotor.

Berdasarkan hal tersebut maka kemungkinan bagi wanita pelayan kafe berada pada bingkai ketiga yaitu daerah tersembunyi juga semakin besar. Mereka lebih memilih untuk menutup diri dari orang lain, hal ini dikarenakan adanya rasa malu terhadap profesi yang mereka kerjakan yakni sebagai wanita pelayan kafe. Kerena itulah mereka memilih untuk tidak mengatakan profesi yang sebenarnya kepada keluarga, dan juga

mereka lebih memilih untuk tinggal di dalam rumah mereka dan keluar rumah jika waktunya untuk bekerja atau ada suatu keperluan.