BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak lahir manusia selalu berinteraksi dengan orang lain. Ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari, semua kegiatan yang dilakukan manusia selalu berhubungan dengan orang lain. Interaksi manusia dengan manusia tersebut menunjukkan bahwa manusia adalah makhluk sosial yang selalu hidup bersama dan tidak dapat hidup sendiri dalam memenuhi kebutuhannya. Kerjasama yang baik dalam kehidupan akan sangat membantu manusia dalam menjalankan hidup. Manusia yang satu akan melengkapi manusia yang lain.

Sebagai makhluk sosial, manusia akan selalu berkeinginan untuk berbicara, tukar menukar gagasan, negosiasi, mengirim dan menerima informasi dan sebagainya. Berbagai keinginan tersebut hanya dapat terpenuhi mlalui kegiatan interaksi dengan orang lain dalam satu sistem sosial tertentu. Adanya aktivitas-aktivitas dalam kehidupan sosial menunjukkan bahwa manusia mempunyai naluri untuk hidup bergaul dengan sesamanya. Naluri ini merupakan salah satu yang paling mendasar dalam kebutuhan hidup manusia, disamping kebutuhan akan afeksi (kebutuhan akan kasih sayang), inklusi (kebutuhan akan kepuasan), dan kontrol (kebutuhan akan pengawasan). Dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidup tersebut akan mendorong manusia untuk melakukan interaksi dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesamanya, baik untuk mengadakan kerjasama maupun untuk melakukan persaingan.[1]

Salah satu prinsip yang paling nyata dan mendasar dalam komunikasi manusia adalah bahwa pengalihan ide paling sering terjadi diantara suatu sumber kepada penerima yang mempunyai kesamaan-kesamaan. Menurut Rogers dan

Shoumaker (1971), *homophily* merupakan tingkat dimana pasangan individu yang berinteraksi mempunyai kesamaan dalam atribut tertentu seperti keyakinan, nilai-nilai, pendidikan, status sosial, dan sebagainya. Bila sumber dan penerima mempunyai kesamaan dalam pengertian, sikap, keyakinan dan bahasa, maka komunikasi antara mereka kemungkinan sekali akan efektif.[2]

Hubungan sosial ini diinginkan karena seseorang merasa harga diri atau rasa amannya akan meningkat dengan menjadi anggota artinya diakui oleh kelompok yang di kaguminya dan karenanya ia selalu akan berusaha untuk berkomunikasi dengan kelompok keinginannya. Hubungan antar personal adalah hubungan yang langsung. Keuntungan dari padanya adalah bahwa reaksi atau arus balik dapat diperoleh segera. Dengan arus balik dimaksudkan reaksi sebagaimana diberikan oleh komunikan: reaksi ini dapat berupa positif maupun negatif dan dapat diberikan atau dikirimkan kepada komunikator secara langsung maupun tidak langsung.[3]

Kehidupan sosial manusia dalam berinteraksi dimana saja, kapan saja, selalu menampilkan dirinya sebagai pemain teater yang setiap saat penampilannya dapat berubah-ubah bergantung pada konteksnya. Hal ini terjadi pada kehidupan kita,

---

[1] Zulkarimein Nasution, *Prinsip-Prinsip Komunikasi Untuk Penyuluhan,* hal. 79
[2] *Ibid*, hal. 78
[3] Aw. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta, hal. 93

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

siapapun kita dan dalam kondisi apapun, kita selalu berinteraksi dalam simbol-simbol. Erat kaitannya dengan-masing individu, "peran" dalam kehidupan sehari-hari bisa dilihat dari segala segi,meliputi pendidikan yang didalamnya terdapat guru, murid, kepala sekolah, penjaga sekolah. Di segi lain, segi dunia kerja ada karyawan, atasan, manajemen top, pemilik perusahaan, stakeholder, pemegang saham. Hal tersebut mengindikasi, bahwa seluruh aspek kehidupan manusia masing-masing mereka memiliki peran umum dan khusus. Porsi yang berlebih, cukup atau bahkan kurang hanya akan dimainkan oleh mereka sesuai keinginan dan kebutuhan.

Dalam sebuah lingkup kerja pun, terdapat fungsi peran tersebut. misalnya, karyawan; *waitress*, kasir, koki , dan juga top manajer yang terkait; Supervisor, Manajer. Seorang *waitress* yang bertugas menjadi garda terdepan sebuah restoran, memiliki peran sebagai yang pertama melayani pelanggan. Ujung tombak kredibilitas suatu restoran ada ditangan seorang *waitress*. Konsumen menilai baik atau buruknya pelayanan bergantung dari bagaimana pengalaman yang mereka dapat dari seorang *waitress*.

Sebagai ujung tombak restoran, *waitress* pun memiliki cara dan bentuk komunikasi yang berbeda dalam melayani pelanggan yang datang. Berbagai *image* baik ditampilkan didepan pelanggan guna menyelamatkan kredibilitas restoran.[4] Menjadi suatu kewajiban bagi seorang *waitress* untuk selalu berperilaku yang "sempurna" didepan pelanggan.

Pizza Hut Graha Pena Surabaya berusaha memberikan pelayanan prima dari

[4] Ponijan Liaw, *Talk To Your Customer This Way* (Jakarta: Elex Media Computindo,2012), Hal. 34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

para *waitress* dan kasir dalam menghadapi pelanggan. Berbagai bentuk sikap ramah, lembut, merendah dan santun ditampilkan demi terciptanya citra dan kepuasan pelanggan. Para *waitress* di Pizza Hut Graha Pena Surabaya menggunakan komunikasi efektif yang dapat menarik hati pelanggan dengan bersikap ramah.

Banyak yang memperhatikan sejatinya, sikap ramah, santun dan lembut para *waitress* dimanapun dalam melayani pelanggan juga dipenuhi "sandiwara". Ketika mereka berkomunikasi dengan pelanggan, mereka akan bersikap ramah tanpa kita tahu apa yang sebenarnya mereka rasakan. Bisa saja saat menghadapi pelanggan, mereka sedang terlibat masalah di luar kerja. Namun, mereka dengan "jubah" profesionalitas dengan sangat baik, layaknya aktor yang telah mendapat piala Citra. Dan tak hanya, dilihat dari isi hati, namun Dramaturgi para *waitres* juga bisa dilihat dari sisi karakter asli mereka, seperti salah seorang *waitress* Pizza Hut Graha Pena yang peneliti kenal yakni Andria, beliau akan bersikap santun dan ramah ketika sedang melayani pelanggan, sangat berbeda ketika beliau kembali ke kostan, seperti pernyataan beliau berikut ini:

> *"Tadi mas ada pelanggan muangkeli, wong udah pesan taktulis, udah dibuatin, eh...ujuk-ujuk minta cancel, terus yang mau beli siapa juga. Gitu ujung-ujungnya aku yang harus jualin ke pelanggan lain, untung ada yang mau beli."*[5]

Keluhan semacam itu mayoritas disampaikan *waitress* selepas mereka bertugas, meskipun dengan kasus yang berbeda-beda.

Dramaturgi *waitress* merupakan hal yang unik yang menarik untuk diteliti, hal itulah yang membuat peneliti menjadikannya sebagai obyek kajian ilmiah

[5] Wawancara diteras indekoat Andria di bilangan Ahmad yani Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang berbasis penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggali jawaban dengan data-data yang sangat akurat namun tetap tidak meninggalkan kealamiannya. Karna dalam meneliti dengan menggunakan pendekatan Dramaturgi, dibutuhkan *fleksibilitas* yang khusus dalam membangun hubungan baik dengan informan ketika di panggung depan dan dipanggung belakang.

Aksi *waitress* ketika berada di panggung sandiwaranya sebagai seorang pelayan akan menjadi objek dimana peneliti mendapatkan data tentang bagaimana mereka melakukan "sandiwara" tersebut di panggung belakang. Peneliti juga membina hubungan baik sebagai teman dengan informan, mendekatkan diri agar mendapatkan fakta yang alami mengenai keadaan asli *waitress* ketika tidak berkostum seorang *waitress*.

Berdasarkan pandangan dramaturgis, seseorang cenderung mengetengahkan sosok diri yang ideal sesuai dengan status perannya dalam kegiatan rutinnya. Seseorang cenderung menyembunyikan fakta dan motif yang tidak sesuai dengan citra dirinya.[6] Dramaturgi seorang *waitress* di Pizza Hut Graha Pena Surabaya terlihat dari komunikasi interpersonal yang lakukan dengan pelanggan dan ketika mereka di ruang ganti ataupun sekembalinya mereka di rumah/indekost.

Alasan peneliti mengambil lokasi di Graha Pena Surabaya adalah karena dari hasil pengamatan, terdapat begitu banyak kantor dari berbagai perusahaan berdomisili disana. Selain itu,. Popularitas basket di Surabaya yang semakin tinggi menjadikan Graha Pena yang di dalamnya terdapat DBL (Development

[6] Erving Goffman, *Presentation of Self in Everyday Life,* (New York: Doubleday Anchor, 1959) Hal. 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Basketball League) Arena menjadi salah satu tujuan favorit, terutama ketika musim kompetisi basket berlangsung. Hal tersebut diatas menjadikan peneliti yakin untuk memilih Pizza Hut Graha Pena Surabaya sebagai lokasi penelitian dibandingkan dengan gerai Pizza Hut lain di Surabaya

Komunikasi adalah suatu fenomena riil, suatu realitas sosial yang mempengaruhi kehidupan sosial manusia yang begitu dekat dan akrab dengan manusia, suatu kebutuhan yang tidak bisa dielakkan oleh setiap manusia, sebagai dasar dan inti dari sifat dan status kemanusiaannya yang selalu berhubungan, berinteraksi dan berkomunikasi dengan manusia lainnya, sehingga ia benar-benar manusiawi. Contoh fenomena umum yang terdapat dalam *Pizza Hut* adalah bentuk pelayanan yang berbeda dengan beberapa restoran siap saji pada umumnya. Tentunya fenomena ini telah menjadi pemahaman pagi masyarakat luas terutama para pelanggan setia.

Bentuk pelayanan *Pizza Hut* yang sangat ramah diharapkan menjadi salah satu kunci utama kenyamanan bagi pengunjung restoran. Bentuk komunikasi nonverbal yang ditunjukkan para *Waitress* juga sangat dipraktekkan dengan baik. Selain pelayanan terbaik para *Waitress* dalam bentuk verbal maupun nonverbal, *Pizza Hut* juga memberikan pelayanan berupa pemberian hadiah untuk pengunjung. Hadiah yang diberikan yaitu pembuatan dua buah balon gratis dengan beberapa bentuk. Tentunya hal tersebut akan memberikan kesan yang menghibur untuk pelanggan, terutama untuk kalangan anak-anak. Menjadikan pelanggan benar-benar nyaman dari kalangan anak-anak hingga dewasa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Salah satu tolok ukur kesuksesan sebuah perusahaan adalah jumlah nominal revenue perusahaan yang menunjukan grafik yang naik secara konstan dari waktu ke waktu, begitu juga dengan *Pizza Hut* sebagai sebuah perusahaan waralaba makanan terkemuka di dunia. Dalam hal ini penulis berhasil memperoleh data 3 bulan terakhir jumlah nominal revenue dari salah satu gerai *Pizza Hut* di Surabaya, yakni *Pizza Hut* Graha Pena Surabaya.

Dari data yang penulis peroleh menunjukkan bahwa telah terjadi tren penurunan jumlah nominal revenue di *Pizza Hut* Graha Pena Surabaya dari bulan Agustus hingga Oktober 2016, dengan rincian sebagai berikut :

1. Agustus 2016 (Rp. 658.732.434)
2. September 2016 (Rp. 458.152.587)
3. Oktober 2016 (Rp. 463.010.088)[7]

Berdasarkan data diatas menunjukkan terjadinya ketidakstabilan jumlah nominal revenue dari bulan Agustus hingga Oktober 2016, dimana di bulan Agustus *Pizza Hut* Graha Pena memperoleh revenue yang lebih tinggi di banding dua bulan setelahnya dengan gap yang cukup jauh.

Naik turunnya jumlah nominal revenue suatu perusahaan tentunya disebabkan oleh beberapa faktor, dan salah satu diantaranya adalah faktor komunikasi. Di dalam komunikasi dapat berlangsung dengan berbagai cara dan bentuk. Ada yang hanya secara personal, intra personal, kelompok, antar kelompok, dan atau personal dengan kelompok. Komunikasi ini dapat juga dilakukan secara langsung dan tidak langsung, searah maupun timbal balik. Ada

[7] Rekap data bulanan kasir Pizza Hut Graha Pena Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

juga yang disebut dengan komunikasi efektif dan komunikasi sambung rasa. Berkomunikasi ini bentuknya dapat dengan media dan nirmedia, baik itu media massa maupun media biasa. Prinsip utama adalah komunikasi, bagaimanapun bentuk dan ragamnya.[8]

Pada sebuah perusahaan, komunikasi menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi perkembangan perusahaan tersebut. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang restoran siap saji misalnya. Untuk menjaga supaya perusahaan tersebut terus berkembang tentu diperlukan hubungan yang baik antara *Waitress* dengan para pelanggan. Tentunya diperlukan strategi yang baik agar sebuah perusahaan tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain. Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor keberhasilan suatu restoran dapat membuat para *customer* merasa nyaman dan secara berkala terus berlangganan. Dalam hal ini selain sikap atau aturan lain yang menjadi kriteria, komunikasi menjadi faktor terpenting keberhasilan suatu pelayanan antara *Waitress* dengan para pelanggan. Baik itu komunikasi dalam bentuk verbal maupun nonverbal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, agar tidak terjadi pembahasan yang menyimpang maka dirumuskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu :

a. Bagaimana komunikasi interpersonal *Waitress Pizza Hut* Graha Pena Surabaya di Panggung depan (*front stage)*?
b. Bagaimana komunikasi interpersonal *waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya di Panggung belakang (*back stage)?*

[8] Yoyon Mudjiono, *Ilmu Komunikasi*, (Surabaya : Jaudar Press, 2012) hlm. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

a. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal *Waitress Pizza Hut* Graha Pena Surabaya di Panggung depan (*front stage*).
b. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal *waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya di Panggung belakang (*back stage*)

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap agar penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memperdalam dan memperluas wawasan yang positif tentang analisis isi suatu penelitian sehingga dapat memperluas wawasan pengetahuan tentang komunikasi interpersonal bagi studi Ilmu Komunikasi.

2. Secara Praktis

a. Bisa memberikan pengalaman tersendiri bagi peneliti dan dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat digunakan menjadi sumber informasi untuk pembuatan penelitian selanjutnya.
b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat untuk memahami ilmu komunikasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Kajian Penelitian Terdahulu

Suatu penyusunan penelitian tentu tidak lepas dengan adanya suatu hasil penelitian terdahulu yang relevan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dengan penelitian yang disusun oleh peneliti.

No	Nama Peneliti	Jenis Karya	Tahun	Metode Penelitian	Tujuan
1	Hadi Susyanto, IAIN Sunan Ampel Surabaya.	Skripsi	2013	Pendekatan penelitian yang Digunakan peneliti adalah jenis penelitian Deskriptif kualitatif.	Untuk mengetahui bagaimana proses Komunikasi Interpersonal wanita pelayan kafe di Komplek Ruko Pasar Krian Sidoarjo
2	Puji Dewi Murtatik, IAIN Sunan Ampel Surabaya.	Skripsi	2013	Pendekatan penelitian yang Digunakan peneliti adalah jenis penelitian Deskriptif kualitatif.	Untuk mengidentifikasi Imitasi Bahasa Non Verbal oleh anak pada film-film animasi yang ditonton

Table. 1.1
Penelitian Terdahulu

F. Definisi Konsep

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi adalah upaya seseorang untuk mengubah, mempengaruhi dan memberikan ide, gagasan, perasaan, dan perilaku orang lain agar terdapat persamaan pengertian sesuai dengan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikehendakinya, baik secara langsung ataupun tidak langsung yang dapat dilakukan dengan isyarat, lisan, terulis, visual, maupun audio visual.[9]

Komunikasi interpersonal pada dasarnya merupakan jalinan hubungan interaksi antara seorang invidu dengan individu lain dimana lambang-lambang pesan secara efektif digunakan, terutama lambang-lambang bahasa. Penggunaan lambang-lambang bahasa verbal, terutama yang bersifat lisan, di dalam kenyataan kerap kali disertai dengan bahasa isyarat terutama gerak atau bahasa tubuh (*body language*), seperti senyuman, tertawa, dan menggeleng atau menganggukkan kepala. Komunikasi antarpribadi pada umumnya dipahami lebih bersifat pribadi dan berlangsung secara tatap muka.[10]

2. Waitress

Waitress adalah karyawan atau karyawati di dalam sebuah restaurant yang bertugas menunggu tamu- tamu sehingga merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restaurant dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (table setting) untuk tamu berikutnya.

Ir. Endar Sugiarto, MM mendefinisikan *Waitress* sebagai karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melayani

---

[9] Yoyon Mudjiono, *Ilmu Komunikasi*, ……. hlm. 8

[10] Pawito, Ph. D, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta : LkiS Pelangi Aksara, 2008) hlm. 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan secara proffesional.[11]

3. **Pizza Hut Graha Pena Surabaya**

Pizza Hut Graha Pena Surabaya adalah aalah salah satu bagian restoran berantai dan waralaba makanan internasional yang mengkhususkan dalam *Pizza* . Restoran ini terletak di Jalan Ahmad Yani nomor 88 Ketintang, Surabaya. Restoran ini mengambil lokasi yang menyatu dengan gedung Graha Pena Surabaya yang menjadi salah satu markas besar kantor-kantor media di Surabaya, seperti Jawapos, Nurani, JTV dan SBO TV.

Sebagaimana outlet Pizza Hut lain, *Pizza Hut* Graha Pena Surabaya melayani pemesanan pizza baik untuk makan di tempat (dine in) maupun diantar (delivery). Restoran ini juga termasuk anggota yang bernaung dibawah Pemegang hak waralaba tunggal di Indonesia ialah PT. Sari Melati Kencana yang juga membawahi waralaba lain yakni KFC Indonesia.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Alur penelitian yang digunakan dalam penelitian Komunikasi Interpersonal *Waitress Pizza Hut* Dari Tinjauan Teori Dramaturgi Erving Goffman adalah dengan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu analisis yang menjelaskan gambar karakteristik isi. Dengan menggunakan metode deskriptif maka penelitian hanya dilakukan dengan memaparkan atau menjelaskan

[11] Ir. Endar Sugiarto, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,1996), hal.30

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suatu peristiwa. Tanpa menjelaskan hubungan, menguji hipotesis atau membuat prediksi.12 Dengan menggunakan metode analisis isi deskriptif, maka variabel dilukiskan variabel demi variabel, satu demi satu.

Untuk landasan teori,peneliti menggunakan Teori Dramaturgi yang dikemukakan oleh Erving Goffman Ketika Aristoteles mengungkapkan dramaturgi dalam artian seni maka Erving Goffman mendalami dramaturgi dari segi sosiologi. Goffman memperkenalkan dramaturgi pertama kali dalam kajian sosial psikologis dan sosiologi melalui bukunya, *The Presentation of Self In Everyday Life.*[13]

Dramaturgi adalah varian lain dari teori Interaksi Simbolik. Goffman berbeda dengan pendahulunya dalam melihat diri (self). Dia lebih memusatkan perhatiannya pada pelaksanaan audiensi social dengan diri sendiri yang disebut sebagai dramaturgi atau pandangan tentang tentang kehidupan sosial sebagai serentetan pertunjukkan drama, seperti yang ditampilkan diatas pentas. Dengan demikian, ada dua hal yang tidak dapat dijawab oleh fenomenologi Weber dan Schutz dan juga interaksionisme Mead bahwa kehidupan manusia ternyata memiliki simbolisasinya didalam arena drama; dalam arti interaksi sosial manusia memiliki kesamaan dengan interaksi didalam dunia pementasan, dimana terdapat perbedaan antara panggung depan dan panggung belakang.

Erving Goffman dalam bukunya yang berjudul "*The Presentational of Self in Everyday Life"* memperkenalkan konsep Dramaturgi yang bersifat

[12] Drs. Jalaluddin Rakhmat, M.Sc, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004) hlm. 24

[13] Erving Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life* (New York: Doubleday Anchor, 1959), hal. 35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penampilan teateris. Diri kita dihadapkan pada tuntutan untuk tidak ragu-ragu melakukan apa yang diharapkan diri kita. Untuk memelihara citra diri yang stabil, orang melakukan "pertunjukan" di hadapan khalayak.

Fokus pendekatan dramaturgis adalah bukan apa yang orang lakukan, bukan apa yang ingin mereka lakukan atau mengapa mereka melakukan, melainkan bagaimana mereka melakukannya. Burke melihat bahwa tindakan sebagai sebuah konsep dasar dalam dramaturgis. Pandangannya tentang aksi manusia konsisten dengan apa yang dikembangkan oleh Mead, Blumer dan Kuhn.

Dramaturgi menekankan dimensi ekspresif/impresif aktivitas manusia, yakni bahwa makna kegiatan manusia terdapat dalam cara mereka mengeskpresikan diri dalam interaksi dengan orang lain yang juga ekspresif. Oleh karena perilaku manusia bersifat ekspresif inilah maka perilaku manusia bersifat dramatic.[14]

Pendekatan dramaturgi Goffman berintikan pandangan bahwa ketika manusia berinteraksi dengan sesamanya, ia ingin mengelola pesan yang ia harapkan tumbuh pada orang lain. Kaum dramaturgis memandang manusia sebagai aktor-aktor diatas panggung metaforis yang sedang memainkan peran-peran mereka.

Dalam perspektif dramaturgi, kehidupan ini ibarat teater, interaksi sosial yang mirip dengan pertunjukan diatas panggung, yang menampilkan peran-peran yang dimainkan para aktor. Untuk memainkan peran tersebut biasanya sang aktor menggunakan bahasa verbal dan menampilkan perilaku nonverbal tertentu serta

[14] Erving Goffman, *The Presentation of Self in everyday Life* (New York: Doubleday Anchor, 1959) Hal. 98

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengenakan atribut-atribut tertentu, misalnya kendaraan, pakaian dan aksesoris lainnya yang sesuai dengan perannya dalam situasi tertentu. Aktor harus memusatkan pikiran agar dia tidak keseleo-lidah, menjaga kendali diri, melakukan gerak-gerik, menjaga nada suara dan mengekspresikan wajah yang sesuai dengan situasi.

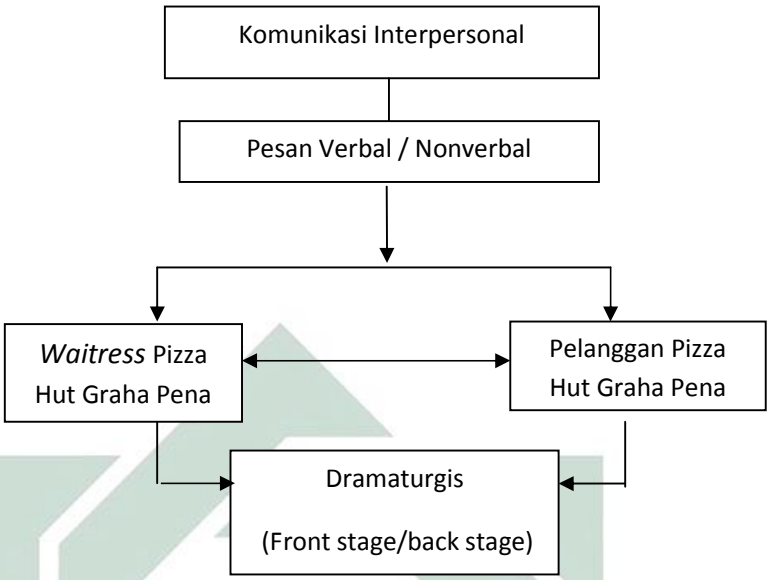
Dalam buku *Presentation of Self in Everyday Life*, diterbitkan tahun 1959, secara ringkas dijelaskan dalam teori Dramatugis bahwa identitas manusia adalah tidak stabil dan setiap identitas tersebut merupakan bagian kejiwaan psikologi yang mandiri. Identitas manusia bisa saja berubah-ubah tergantung dari interaksi dengan orang lain.

Dalam Dramaturgi terdiri dari *front stage* (panggung depan) dan *back stage* (panggung belakang).[15] *Front Stage* yaitu bagian pertunjukan yang berfungsi mendefinisikan situasi penyaksi pertunjukan. *Front stage* dibagi menjadi 2 bagian *setting* yaitu pemandangan fisik yang harus ada jika sang aktor memainkan perannya, dan *front personal* yaitu berbagai macam perlengkapan sebagai pembahasa perasaan dari sang aktor. *Front personal* masih terbagi menjadi dua bagian, yaitu penampilan yang terdiri dari berbagai jenis barang yang mengenalkan status *social actor* dan gaya yang berarti mengenalkan peran macam apa yang dimainkan aktor dalam situasi tertentu.

Berikut kerangka pikir penelitian seperti dijelaskan diatas:

[15] *Ibid* , Hal. 35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Bagan 1.1
Kerangka Pikir Penelitian

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode adalah aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data. Sebab data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari obyek penelitian.

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan tuntas. Oleh karena itu pengguna pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Whitney dalam Moh. Nazir bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian deskriptif ditunjukan untuk : (1) mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, (2) mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, (3) membuat perbandingan atau evaluasi, (4) menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.[16]

2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrument aktif dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan. Sedangkan instrument pengumpulan data yang lain selain manusia adalah berbagai bentuk alat-alat bantu dan berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, namun

[16] Drs. Jalaluddin Rakhmat, M.Sc, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004) hlm. 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berfungsi sebagai instrument pendukung. Oleh karena itu, kehadiran peneliti secara langsung dilapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan dan atau sumber data lainnya di sini mutlak diperlukan.

a. Subyek

Subyek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, atau lembaga (organisasi). Subyek dari penelitian ini adalah para *Waitress* yang bekerja di *Pizza Hut* Graha Pena Surabaya, yang dalam hal ini terdiri dari 4 informan yakni : Rhevita Ria, Andria Purnawati, Kiki Rahmawati, dan Aries Eko Cahyono.

b. Obyek

Obyek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sedangkan obyek dari penelitian ini adalah komunukasi interpersonal pegawai *Pizza Hut* Graha Pena Surabaya.

c. Lokasi Penelitain

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan yaitu di *Pizza Hut* Graha Pena Surabaya, Jalan Jendral Ahmad Yani No. 88, Ketintang, Surabaya. Peneliti memilih tempat ini karena lokasi yang strategis di jalur arteri kota Surabaya.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Menurut *S. Nasution* data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Sedangkan menurut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati serta mewawancarai.[17] Peneliti menggunakan data ini untuk mendapat informasi langsung tentang komunikasi interpersonal *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya serta peneliti dapat mengamati langsung komunikasi yang ada saat *Waitress* melayani pelanggan serta melakukan wawancara dengan beberapa orang *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan resmi seperti kementrian, hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, studi histories, dan lain sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung.

4. Tahap – Tahap Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ada empat tahap yaitu : (1) tahap sebelum ke lapangan, (2) tahap pekerjaan lapangan, (3) tahap analisis data, (4) tahap penulisan laporan".18 Dalam penelitian ini tahap yang ditempuh sebagai berikut :

---

[17] Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2007) hlm. 157

[18] Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2007) hlm. 143

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a.) Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian pradigma dengan teori, penjajakan alat peneliti, mencakup observasi lapangan dan permohonan ijin kepada subyek yang diteliti, konsultasi fokus penelitian, penyusunan usulan penelitian.

b.) Tahap pekerjaan lapangan, meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan pegawai dan pelanggan *Pizza Hut* serta komunikasi interpersonal yang ada. Data tersebut diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian yaitu di *Pizza Hut* Graha Pena Surabaya.

c.) Tahap analisis data, meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, dokumen maupun wawancara mendalam dengan beberapa pegawai dan pelanggan *Pizza Hut* Graha Pena Surabaya. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti, selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid.

d.) Tahap penulisan laporan adalah tahap akhir dari proses pelaksanaan penelitian. Setelah semua komponen-komponen terkait dengan data dan hasil analisis data serta mencapai suatu kesimpulan, peneliti mulai menulis laporan dalam konteks laporan penelitian kualitatif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapat data yang valid.

1. Observasi Langsung

   Observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi ini digunakan untuk penelitian yang telah direncanakan secara sistematik tentang bagaimana komunikasi interpersonal pegawai *Pizza Hut* terhadap kepuasan kepada pelanggan.

   Tujuan menggunakan metode ini untuk mencatat hal-hal, perilaku, perkembangan, dan sebagainya. Sewaktu kejadian tersebut berlaku sehingga tidak menggantungkan data dari ingatan seseorang. Observasi langsung juga dapat memperoleh data dari subyek baik yang tidak dapat berkomunikasi secara verbal atau yang tak mau berkomunikasi secara verbal.

2. Wawancara

   Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya dengan si penjawab dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

   Tujuan penulis menggunakan metode ini, untuk memperoleh data secara jelas dan kongkret tentang juga proses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komunikasi interpersonal antara pegawai dengan pelanggan terdahap tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencarian data di lapangan yang berbentuk gambar, arsip dan data-data tertulis lainnya. Peneliti perlu mengambil gambar selama proses penelitian berlangsung untuk memberikan bukti secara real bagaimana kondisi lapangan terkait permasalahan yang ada di masyarakat. Arsip dan data lainnya digunakan untuk mendukung data yang ada dari hasil observasi dan wawancara.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Berdasarkan rumusan diatas dapatlah ditarik garis besar bahwa analisis data bermaksud pertama-tama mengorganisasi data. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan, komentar peneliti, gambar, foto, dokumen berupa laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data diatas, maka peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis secara deskriptif-kualitatif, tanpa menggunakan teknik kuantitatif.

Analisis deskriptif kualitatif merupakan suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Perpanjangan Keikutsertaan

   Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada lata penelitian.

   Peneliti dengan perpanjangan keikutsertaannya akan banyak mempelajari 'kebudayaan', baik yang berasal dari diri sendiri maupun dari responden, dan membangun kepercayaan subyek. Dengan demikian, penting sekali arti perpanjangan keikutsertaan peneliti guna berorientasi dengan situasi, juga guna memastikan apakah konteks itu dipahami dan dihayati.

2. Ketekunan / Keajegan Pengamatan

   Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain, jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan *kedalaman.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Trianggulasi

Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik trianggulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melaui sumber lainnya. Denzin membedakan empat macam trianggulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.[19]

8. Sistematika Pembahasan

Untuk menguraikan hasil penelitian ini, akan disampaikan dengan pola bab dimana masing-masing bab akan diuraikan hasil kajian yang telah dilakukan, baik secara teoritik maupun empirik. Untuk keperluan dimaksud, maka laporan penelitian ini tersistematis sebagai berikut :

BAB I : Merupakan bab pendahuluan berisi latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan, yang kemudian dilanjutkan dengan menguraikan beberapa rumusan masalah, kerangka konseptual, tujuan dan manfaat penelitian baik secara akademis maupun secara praktis.

BAB II : Kajian Teoritis, yang berisi kajian pustaka dan kajian teori. berisikan kajian teori yang menjadi landasan penelitian ini dilakukan. Dasar pemikiran yang dapat dimunculkan pada bab ini

[19] Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009) hlm. 327-330

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah untuk mengetahui tentang konsep bahkan tentang teori yang dirasa mempunyai relevansi.

BAB III : Pada bab ini, peneliti memberikan gambaran tentang data-data yang diperoleh, baik primer maupun sekunder. Penyajian data dibuat secara tertulis dan dapat juga disertakan gambar, tabel, atau bagan yang mendukung data.

BAB IV : Bab analisis data, peneliti memberikan gambaran tentang data-data yang dikemas dalam bentuk analisis deskriptif. Setelah itu akan dilakukan penganalisaan data dengan menggunakan teori yang relevan.

BAB V : Pada bagian bab penutup, penulis menuliskan kesimpulan dari permasalahan penelitian selain itu juga memberikan rekomendasi kepada para pembaca laporan penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id