

**PRESENTASI DIRI PRAMUGARI**  
**(Studi Dramaturgi Pramugari dalam Memisahkan Panggung**  
**Depan dan Panggung Belakang)**

**SKRIPSI**

**Oleh :**  
**Mustafa Anis**  
**201410415146**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**  
**2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Presentasi Diri Pramugari (Studi Dramaturgi  
Pramugari dalam Memisahkan Panggung Depan  
dan Panggung Belakang)  
Nama Mahasiswa : Mustafa Anis  
Nomor Pokok Mahasiswa: 201410415146  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Jakarta, 30 Juli 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Windhi Adi Yoga Sembada, S.I.Kom., M.Si

Ratna Puspita, S.Sos., M.Si

NIP 041606036

NIP 041606035



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Presentasi Diri Pramugari (Studi Dramaturgi  
Pramugari dalam Memisahkan Panggung Depan  
dan Panggung Belakang)

Nama Mahasiswa : Mustafa Anis

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415146

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Ujian Skripsi : 17 Juli 2018

Jakarta, 31 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom

NID 041310016

Penguji I : Ratna Puspita, S.Sos, M.Si

NID 041606035

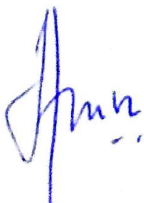
Penguji II : Nita Komala Dewi S.I.Kom. MM

NID 0041509042

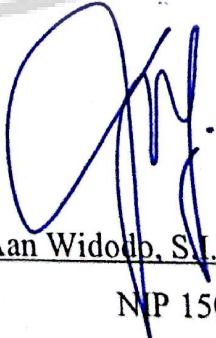
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

  
Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom

NIP 1602244

  
Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Presentasi Diri Pramugari (Studi Dramaturgi Pramugari dalam Memisahkan Panggung Depan dan Panggung Belakang

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Mustafa Anis

201410415146

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana (SI) pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang penulis lakukan dalam menyelesaikan skripsi ini baik dari segi penulisan maupun kata – kata yang kurang tepat. Namun, berkat kegigihan dan bantuan dari orang – orang disekitar yang senantiasa membantu akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Presentasi Diri Pramugari (Studi Dramaturgi Pramugari dalam Memisahkan Panggung Depan dan Panggung Belakang)” dengan tepat waktu. Tak lupa penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Irjen. Pol (Purn) Dr (c). Bambang Karsono SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Aan Widodo, S.I.Kom. M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Nurul Fauziah, S.Sos. M.I.kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Windhi Adi Yoga Sembada, S.I.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ratna Puspita, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Hani Astuti, S.Sos, M.I.kom selaku ketua penguji pada sidang skripsi ini.
8. Ratna Puspita, S.Sos., M.Si selaku penguji I pada sidang skripsi ini.
9. Nita Komala Dewi, S.I.Kom, MM selaku penguji II pada sidang skripsi ini
10. Kedua orang tua yang senantiasa mendoakan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
11. Teman – teman seperjuangan penulis, yang sangat membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.

12. Teman – teman dunia nyata dan dunia maya yang senantiasa membantu dan mendukung penulis dalam melakukan wawancara dengan narasumber.

Akhir kata, penulis utarakan mohon maaf yang sebesar – besarnya atas segala kekurangan baik dari lisan maupun tulisan dalam penyusunan Skripsi ini.

Jakarta, 30 Juli 2018

Penulis



Mustafa Anis



## ABSTRAK

**Mustafa Anis.201410415146** Presentasi diri pramugari (Studi Dramaturgi Pramugari dalam Memisahkan Panggung Depan dan Panggung Belakang).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa presentasi diri yang dilakukan oleh pramugari dalam memisahkan antara panggung depan dan panggung belakang di hadapan penumpangnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode dramaturgi. Hasil dari penelitian ini dalam melakukan sebuah presentasi diri terbagi menjadi dua bagian yaitu panggung depan dan panggung belakang. Hasil dari panggung depan yaitu ; dari sisi tampilan diri cara berpakaian seorang pramugari sudah diatur oleh maskapai perusahaan tempat dirinya bekerja. Untuk wanita rambut tidak boleh melebihi kerah baju seragam, saat memakai seragam sedangkan untuk pria rambut harus klimis, tidak boleh botak dan tidak berjenggot. Dalam sisi gaya bicara komunikasi verbal mereka harus lembut, sopan dan ramah. Dalam komunikasi nonverbal mereka harus selalu menampilkan ekspresi wajah yang ceria dan selalu tersenyum. Dari panggung belakang ; para pramugari harus bisa menyembunyikan berbagai macam hal seperti rasa lelah, marah, sedih dan panik di depan penumpangnya. Panggung depan berkaitan dengan peran yang sedang dimainkannya sedangkan panggung belakang berkaitan dengan perilaku sesungguhnya tanpa ada yang disembunyikan. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat perbedaan perilaku antara panggung depan dan juga panggung belakang demi membangun sebuah presentasi diri yang baik.

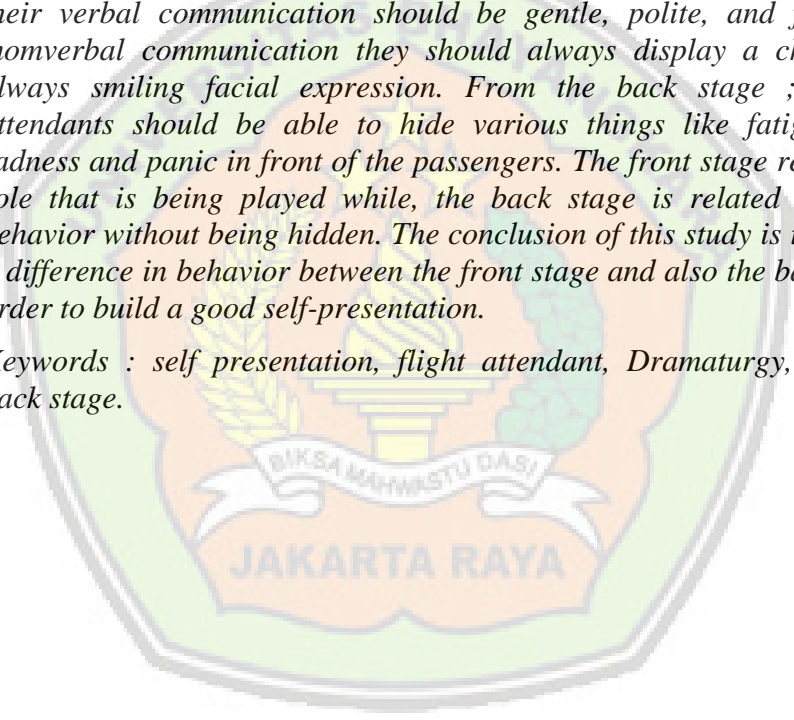
Kata kunci : Presentasi Diri, Pramugari, Dramaturgi, Panggung depan, Panggung Belakang.

## **ABSTRACT**

**Mustafa Anis.201410415146** *The Presentation Of Self A Flight Attendant (Study Dramaturgy Flight Attendant about Separate Front Stage and Back Stage)*

*This study aims to find out what kind of self-presentation performed by the stewardess in separating between the front stage and back stage in front of the passengers. This research uses qualitative approach with dramaturgy method. The results of this research is in doing a self presentation is divided into two parts namely the front stage and back stage. Result from the front stage ; from the self-view how to dress a flight attendant is arranged by the airline company where she works. For women, hair should not exceed the collar of uniform clothes while and for men the hair should be cloudy should not be bald and not bearded. In terms of speech, their verbal communication should be gentle, polite, and friendly. In nonverbal communication they should always display a cheerful and always smiling facial expression. From the back stage ; the flight attendants should be able to hide various things like fatigue, anger, sadness and panic in front of the passengers. The front stage relates to the role that is being played while, the back stage is related to the real behavior without being hidden. The conclusion of this study is that there is a difference in behavior between the front stage and also the back stage in order to build a good self-presentation.*

*Keywords : self presentation, flight attendant, Dramaturgy, front stage, back stage.*





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Akademis .....	5
1.5.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Kerangka Konsep.....	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	7
2.1.2 Komunikasi Antarpribadi.....	7
2.1.2.1 Komunikasi Verbal.....	8
2.1.2.2 Komunikasi Nonverbal.....	9

2.1.2.3	Simbol Nonverbal.....	9
2.1.3	Pramugari .....	10
2.1.3.1	Tugas Seorang Pramugari .....	10
2.2	Kerangka Teori .....	11
2.2.1	Presentasi Diri .....	11
2.2.2	Dramaturgi .....	12
2.2.3.	Panggung Depan dan Panggung Belakang .....	13
2.3	Kerangka Pemikiran .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>16</b>
3.1	Metode Penelitian .....	16
3.1.1	Paradigma Penelitian .....	16
3.1.2	Pendekatan Penelitian .....	17
3.1.3	Jenis Penelitian .....	18
3.2	Informan Penelitian .....	18
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.3.1	Observasi .....	19
3.3.2	Wawancara.....	20
3.3.3	Dokumenter .....	21
3.4	Teknik Analisis Data .....	21
3.5	Teknik Keabsahan Data .....	24
3.5.1	Uji Kredibilitas .....	24
3.5.1.1	Perpanjangan Pengamatan .....	24
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>27</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	27

4.1.1	Garuda Indonesia .....	27
4.1.1.1	Identitas dan Logo Perusahaan .....	28
4.1.2	Lion Air .....	29
4.1.2.1	Identitas dan Logo Perusahaan .....	30
4.1.3	Kalstar Aviation .....	30
4.1.3.1	Identitas dan Logo Perusahaan .....	31
4.1.4	Profil Informan .....	32
4.2	Hasil Penelitian .....	32
4.2.1	Panggung Depan .....	33
4.2.2	Panggung Belakang .....	35
4.3	Pembahasan .....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>44</b>
5.1	Kesimpulan .....	44
5.2	Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
-----------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Waktu Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Panggung Depan dan panggung belakang.....	38



## DAFTAR GAMBAR

Gamabr 4.1 Logo Perusahaan Garuda Indonesia .....	29
Gambar 4.2 Identitas perusahaan Garuda Indonesia.....	29
Gambar 4.3 Logo Perusahaan Lion Air .....	31
Gambar 4.4 Identitas perusahaan Lion Air .....	31
Gambar 4.5 Logo Perusahaan Kalstar Aviation.....	32
Gambar 4.6 Identitas perusahaan Kalstar Aviation.....	32

