

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pramugari merupakan sebutan bagi seseorang yang bekerja dalam sebuah maskapai penerbangan. Pramugari bisa disebut juga sebagai karyawan perusahaan umum (udara, darat dan laut) yang bertugas melayani penumpang (Prasetyono, 2014:10). Tugas seorang pramugari adalah menjaga keselamatan para penumpang serta melayani kebutuhan dan kenyamanan penumpang selama di dalam pesawat. Pramugari juga harus dapat bekerja sama dengan awak kabin lainnya seperti pilot maupun pramugari lainnya. (Ayu, 2017:12)

Pramugari memiliki beberapa tugas utama yaitu keselamatan penumpang, keamanan di dalam pesawat, dan melayani segala kebutuhan penumpang misalnya minum dan makanan. Pramugari juga bertanggung jawab untuk menenangkan dan membantu menyelamatkan penumpang jika tiba-tiba pesawat melakukan pendaratan di air dan jika terjadi guncangan di udara. Sebagai *front liner* dan *brand images* sebuah maskapai penerbangan, pramugari memiliki peran besar dan penting dalam menampilkan citra diri yang positif pada dirinya.

Dalam membangun citra diri yang positif tersebut, pramugari dituntut untuk selalu menampilkan hal yang positif pada dirinya dan merahasiakan hal-hal negatif di depan para penumpangnya dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik agar para penumpang merasa nyaman selama dalam perjalanan. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handayani seorang pramugari harus memiliki wawasan luas, harus menjaga penampilan, menjaga *attitude*, dan bertutur kata yang baik terhadap para penumpang. (Handayani, 2016:1)

Pramugari juga diwajibkan memiliki perilaku sukarela dalam menjalankan tugasnya atau bisa disebut dengan Perilaku Kewargaan Organisasi. Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan perilaku di luar deskripsi pekerjaan seperti menolong rekan kerja dan menjalankan tanggung jawab dengan baik. (Prasetyaningrum dan Simarmata, 2016:97) Dalam hal ini, pramugari harus selalu siap dan bertindak cepat terhadap suatu permasalahan yang terjadi selama dalam perjalanan walaupun permasalahan tersebut diluar dari standar operasional perusahaan yang berlaku. Namun dalam pelaksanaannya untuk menampilkan hal

yang positif pada dirinya, banyak kendala yang harus dialami oleh seorang pramugari

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Chen pada tahun 2010, para pramugari pernah mengalami suatu masa kejenuhan yang besar dalam menjalankan tugasnya di dalam penerbangan. Kejenuhan ini yang akhirnya mengakibatkan pelayanan yang kurang memuaskan terhadap para penumpang. Selain itu, menurut Sita Resmi selaku pramugari dari salah satu maskapai penerbangan, dirinya pernah mengalami suatu keadaan saat dirinya sedang tidak *mood* dalam bekerja selama dalam pesawat. *Mood* sendiri merupakan suatu keadaan dimana emosi yang tidak tertuju pada objek spesifik, melainkan pada situasi umum kehidupan seseorang atau dengan kata lain, *mood* adalah penghayatan emosional seseorang tentang dunianya. (Arif, 2016:47).

Sebagai sebuah pekerjaan yang mengharuskan seorang pramugari berada jauh dengan keluarga dan setiap harinya bertemu dengan orang baru yang memiliki sifat, sikap dan kepribadian yang berbeda, tentu semakin mempersulit seorang pramugari untuk selalu menjaga *mood*-nya dalam kondisi stabil untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para penumpangnya. Selama dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang pramugari, dirinya tentu pernah merasa rindu akan suasana rumah, kangen dengan kebersamaan dengan orang-orang tersayang yang akan mempengaruhi *mood* seorang pramugari yang berdampak akan perubahan sikap pada dirinya, ditambah dengan penampilan yang menarik tidak jarang seorang pramugari merasa tidak nyaman bertemu dengan para penumpang pria yang mengganggu dirinya.

Perubahan *mood* serta emosi merupakan sebagian dari tingkah laku sosial manusia yang bersifat sementara atau sesaat yang dapat mempengaruhi cara seseorang berpikir serta bertindak (Baron dan Byrne ,2003:39). Dengan berbagai macam rintangan yang ada, para pramugari harus mampu mengendalikan dirinya sendiri dengan cara menutupi permasalahan-permasalahan yang sedang ia alami agar tetap fokus dalam menjalankan tugasnya secara baik dan maksimal dalam melayani penumpang pesawat. Berdasarkan data di atas, di mana seorang pramugari harus selalu menampilkan hal positif dan mampu merahasiakan segala sesuatu hal yang berbau negatif pada dirinya dan disadari atau tidak pramugari

bisa disebut sebagai aktor dalam sebuah pementasan drama atau bisa disebut sebagai dramaturgi.

Menurut Goffman (Mulyana, 2006:107-109), teori dramaturgis berintikan pandangan bahwa ketika manusia berinteraksi dengan sesamanya, ia ingin mengelola kesan yang ia harapkan tumbuh pada orang lain terhadapnya. Fokus dramaturgi bukan konsep diri yang dibawa seorang aktor dari situasi ke situasi lainnya atau keseluruhan jumlah pengalaman individu melainkan diri yang tersituasikan secara sosial yang berkembang dan mengatur interaksi-interaksi spesifik. Lebih lanjut Goffman menerangkan bahwa dalam sebuah pementasan drama terbagi menjadi dua wilayah yaitu panggung depan dan panggung belakang. Panggung depan disebut sebagai tempat sang aktor memainkan perannya, sedangkan panggung belakang disebut sebagai tempat sang aktor tersebut melakukan latihan.

Panggung depan cenderung terlembagakan alias meewakili kepentingan kelompok atau organisasi. Ketika aktor melaksanakan perannya, peran tersebut telah ditetapkan lembaga tempat ia bernaung. (Mulyana,2006:114) begitu juga seorang pramugari yang memainkan perannya sesuai keinginan perusahaan tempat ia bekerja untuk menarik minat masyarakat. Dalam memainkan perannya sebagai aktor di panggung depan mereka bisa disebut sebagai seorang *performer* untuk menyenangkan hati para fansnya. Pramugari harus berusaha semaksimal mungkin untuk menampilkan sisi baik akan dirinya di depan para penumpangnya dengan melakukan berbagai cara seperti bahasa verbal serta intonasi suara saat berinteraksi dengan penumpang, memperlihatkan postur tubuh yang baik serta dengan memperlihatkan ekspresi wajah saat pramugari menyambut para penumpang saat hendak masuk kedalam kabin pesawat.

Ekspresi muka seorang pramugari harus selalu menampilkan kesan keramah-tamahan dalam melayani setiap penumpangnya (Prasetyono,2014:10) walaupun dirinya sedang memiliki masalah besar ia harus menutupi itu semua agar tidak terlihat oleh orang lain. Postur tubuh erat kaitannya dengan kesopanan serta norma budaya yang ada. Sebagai Negara yang menganut adat ketimuran, kesopanan merupakan hal utama yang harus dilakukan setiap pramugari dan dijadikan sebagai ciri khas dan identitas sebuah maskapai penerbangan. Suara

merupakan salah satu bidang penting yang harus dimiliki pramugari untuk menyampaikan pesan-pesannya dengan baik dengan memperhatikan nada suara maupun irama bicara agar tidak terlihat berlebihan maupun kurang.

Sebagai seorang *performer* yang baik mereka butuh area tertutup untuk melakukan berbagai persiapan, begitu juga halnya dengan seorang pramugari yang juga mempunyai panggung belakang yang tertutup yang tidak boleh diketahui oleh segelintir orang untuk menata diri sebaik-baiknya agar tidak mengecewakan para penumpangnya. Dengan cara-cara tersebut pramugari diharapkan akan mempresentasikan diri sebaik-baiknya seperti apa yang diinginkan oleh tempat ia bekerja. Menurut Goffman, Presentasi diri itu sendiri merupakan sebuah tindakan menampilkan diri yang dilakukan oleh setiap individu untuk mencapai sebuah citra diri yang diharapkan. Presentasi diri ini bisa dilakukan oleh individu atau bisa juga dilakukan oleh kelompok individu maupun organisasi. (Juditha, 2014:21)

Presentasi diri tersebut bisa diartikan tentang bagaimana seorang pramugari harus menampilkan citra diri yang positif terhadap para penumpangnya melalui tindakan serta perilakunya seperti menunjukkan sikap yang ramah, penuh dengan senyuman, *greeting* dan *grooming* (Hutahean, 2016:64). Dalam hal ini jika berhadapan langsung dengan para penumpangnya maka seorang pramugari akan menampilkan presentasi diri yang ramah, selalu tersenyum saat melayani penumpang, dan menunjukkan raut muka yang senantiasa ceria layaknya pramugari yang ada di gambaran diri kita masing-masing. Sebagai ujung tombak dari suatu maskapai penerbangan, maka presentasi diri dari pramugari sangatlah penting untuk membantu dirinya dalam menampilkan sisi positif serta menyembunyikan segala macam permasalahan yang ada pada dirinya dengan pendekatan dramaturgi.

Inti pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara yang dilakukan oleh pramugari dalam memisahkan antara panggung depan dan panggung belakang. Panggung depan berkaitan dengan cara pramugari menampilkan hal positif seperti senyum dan ramah di depan para penumpangnya saat sedang menjalankan tugas. Panggung belakang berkaitan dengan kehidupan pribadinya yang meliputi permasalahan dan perasaan yang ia rasakan sebenarnya

saat melayani penumpang sehingga ia dapat menyembunyikannya tanpa diketahui khalayak banyak dan berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yang berjudul “*Presentasi diri pramugari (studi dramaturgi pramugari dalam memisahkan panggung depan dan panggung belakang)*”

1.2. Fokus Penelitian

Proses presentasi diri yang dilakukan oleh seorang pramugari untuk menunjukkan sisi lain pada dirinya. Maka dari itu, fokus penelitian ini adalah Bagaimana presentasi diri yang dilakukan pramugari dalam memisahkan antara panggung depan dengan panggung belakang

1.3. Pertanyaan Penelitian

Sebagai penelitian kualitatif yang membutuhkan minimal tiga narasumber, maka pertanyaan penelitian dalam hal ini adalah Bagaimana presentasi diri yang dilakukan pramugari dalam menampilkan citra diri positif tersebut?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui seperti apa cara presentasi diri yang dilakukan oleh pramugari dalam memisahkan antara panggung depan dan panggung belakangnya

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Manfaat akademis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh atau referensi di bidang ilmu komunikasi khususnya pada bidang presentasi diri
- b. Semoga penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian serupa atau dapat dikembangkan agar lebih lengkap lagi.

1.5.2. Manfaat praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada masyarakat terlebih khusus kepada penulis tentang cara yang dilakukan seorang pramugari untuk hanya menampilkan hal positif pada dirinya didepan penumpang melalui presentasi diri.

