

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pada penelitian kali ini penulis memfokuskan diri tentang bagaimana seorang pramugari mampu memisahkan antara panggung depan dan juga panggung belakang untuk melakukan sebuah presentasi diri. Presentasi diri menurut Juditha 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). Tampilan diri yang dilakukan oleh pramugari dan pramugara dalam menampilkan sebuah presentasi diri terdiri dari dua bagian yaitu panggung depan dan panggung belakang.

##### **1. Panggung Depan**

Panggung depan berkaitan dengan hasil dari persiapan-persiapan yang dilakukan oleh pramugari serta pramugara saat bertugas dalam melayani kebutuhan para penumpang. Dalam sesi wawancara yang peneliti lakukan dari ketiga narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa mereka menyatakan saat bertugas dan bertemu dengan penumpang panggung depan yang ditampilkan adalah selalu menampilkan raut wajah yang ceria dan senyum setiap saat walaupun perasaan hatinya sedang tidak baik hingga terasa sulit untuk tersenyum tapi hal itu harus tetap dilakukan oleh ketiga narasumber tersebut.

Selain menampilkan wajah yang selalu senyum, panggung depan berkaitan dengan cara kerja pramugari dan pramugara mulai dari membantu penumpang mencarikan tempat duduknya, memenuhi berbagai macam keinginan demi membuat nyaman para penumpangnya hingga membantu para penumpang pemula pesawat yang kesulitan dalam menggunakan toilet pesawat terbang. Tampilan diri mereka melalui cara berpakaian dan juga make-up juga ikut terlibat dalam bagian panggung depan pramugari dan pramugara.

## 2. Panggung Belakang

Panggung belakang berkaitan dengan hal-hal tak terduga yang jarang diketahui oleh para penumpang yang ditutupi lewat senyuman dan keramahan yang dilakukan oleh pramugari dan pramugara. Hasil dari wawancara penulis dengan ketiga narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa para pramugari dan pramugara mengaku kesulitan terkait bagaimana untuk selalu tersenyum di depan penumpang. Mulai dari bagaimana rasa lelahnya bertugas berjam-jam hingga melayani satu-satu segala macam kebutuhan dari banyaknya penumpang dalam satu kali perjalanan. Rasa marah dan juga kesal juga menjadi bagian dari panggung belakang yang harus ditutupi oleh pramugari dan pramugara yang mereka lampiaskan melalui bercerita dengan sesama rekan kerja di balik layar yang tidak diketahui penumpangnya hingga kepanikan yang harus ditutupi dengan sebaik-baiknya saat pesawat yang ditumpangi mengalami goyang yang cukup hebat akibat cuaca buruk.

Jadi kesimpulan lain yang dapat penulis simpulkan bahwa perbedaan perilaku dan sikap pramugari dan pramugara dalam panggung depan dan panggung belakang terpisahkan oleh seragam yang ia kenakan. Saat mereka menggunakan seragam mereka menjadi seseorang yang berbeda dari yang biasanya, mereka menjadi orang yang ramah, mudah tersenyum dan menjadi orang yang sangat sabar didepan penumpang. Namun saat mereka melepas baju seragamnya, mereka kembali lagi menjadi diri sendiri mereka yang tentu saja berbeda saat mereka berhadapan dengan penumpang. Demi menjaga profesionalitas maka para pramugari suka atau tidak suka harus meninggalkan jati diri atau panggung belakang ketika mengenakan seragam dan menjadi pemisah antara panggung depan dan panggung belakang.

## 5.2 Saran

Saran pada penelitian kali ini lebih kepada penambahan sedikit terkait kinerja pramugari dalam memberi pelayanan terhadap penumpang diantaranya :

1. Melalui penelitian ini diharapkan para pramugari dapat memainkan perannya lebih baik lagi dalam melakukan sebuah presentasi diri yaitu untuk lebih bisa

mengontrol emosi mereka agar tidak merugikan dirinya dan maskapai perusahaan tempat mereka bekerja.

2. Melalui penelitian ini semoga akan muncul semakin banyak dan tentunya jauh lebih baik dari penelitian ini terkait dunia penerbangan karena tentu saja masih banyak yang bisa digali lebih lanjut dari pramugari dan pramugara selain terkait presentasi diri.

