

**DRAMATURGI RECEPTIONIST DALAM MENINGKATKAN
CITRA HOTEL IBIS BUDGET CIKINI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S-1) Ilmu
Komunikasi Bidang Public Relation



Disusun oleh :

BIANCA ANASTACIA UMBOH

44216110153

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Bianca Anastacia Umboh
NIM : 44216110153
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : DRAMATURGI RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN
CITRA HOTEL IBIS BUDGET CIKINI

Jakarta, 20 Februari 2021

Mengetahui,

Pembimbing I

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Bianca Anastacia Umboh
NIM : 44216110153
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : DRAMATURGI RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN
CITRA HOTEL IBIS BUDGET CIKINI

Jakarta, 20 Februari 2021

Ketua Sidang : Anindita, M.I.Kom

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penguji Ahli : Rika Yessica, M.I.Kom

Pembimbing : Dr. Farid Hamid, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Nama : Bianca Anastacia Umboh

NIM : 44216110153

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

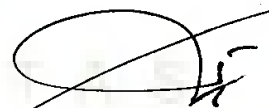
Judul : DRAMATURGI RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN
CITRA HOTEL IBIS BUDGET CIKINI

Jakarta, 20 Februari 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing




(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponce Budi Sulisty, M.Comn, PH.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bianca Anastacia Umboh

NIM : 44216110153

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **“DRAMATURGI RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN CITRA HOTEL IBIS BUDGET CIKINI”** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 20 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



(Bianca Anastacia Umboh)

Mengetahui,

Pembimbing I

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliani, M.Si)

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera, damai kasih sukacita menyertai kita semua, segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai saya. Juga kepada penyertaan roh kudus dan malaikat surgawi yang telah menuntun saya sampai saat ini.

Dalam mengerjakan skripsi ini banyak kejadian yang saya sebagai penulis temui dalam prosesnya, dan setiap proses itu yang memberikan penulis pelajaran dan pengalaman untuk menjadi lebih baik kedepannya. Seperti halnya dalam pengerjaan tugas akhir ini yang berjudul “*Dramaturgi Resepsionis Dalam Meningkatkan Citra Hotel Ibis Budget Jakarta Cikini*”. Untuk mencapai gelar sarjana, ada banyak pengorbanan, baik itu dari segi waktu, materi, dan juga perasaan. Tetapi niat yang gigih, penyertaan Tuhan Yesus Kristus serta dukungan dari orang-orang sekitar yang meyakinkan saya bahwa saya bisa menyelesaikannya maka terselesaikanlah tugas akhir ini. Maka dari itu perkenalkanlah saya menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dosen pembimbing kesayangan saya, bapak Dr Farid Hamid, M.Si terima kasih atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.comn, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu buana
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Sekretaris Program Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan
6. Mama terkasih Farrah Debby, wanita terhebat yang tidak pernah berhenti mendoakan saya, selalu menghibur saya, memberikan perhatian dan kasih

sayang, wanita yang selalu mendukung segala kegiatan dalam kehidupan saya

7. Adik tersayang, Stefanie Angelina Umboh yang selalu mengingatkan saya dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
8. Keluarga besar Ibis Budget Jakarta Cikini yang sudah membantu dan bersedia menjadi narasumber dari tugas akhir penelitian ini.
9. Natasya Lukita kaka tersayang yang membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dan selalu menjadi motivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi.
10. Andras Dewata yang selalu mendukung dan menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Public Relations Angkatan 2016 yang selalu mendukung dan mendoakan dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Dan terakhir untuk Almaterku Universitas Mercu Buana dan Departemen Ilmu Komunikasi UMB yang menjadi jembatan bagi saya menuju keberhasilan masa depan.

Dan seluruh pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Tuhan Yesus Kristus dengan berkat dan kasih karunia yang berlimpah. Halleluya Amin.

Jakarta, 12 February 2021

Bianca Anastacia

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Hubungan Masyarakat
Bianca Anastacia Umboh
44216110153
Dramaturgi Seorang Reception Dalam Meningkatkan Citra Hotel Ibis
Jumlah Halaman :
Bibliografi : 1-115

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang dramaturgi yang dilakukan oleh resepsionist di hotel Ibis Budget Jakarta Cikini, Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif untuk mendapatkan data-data berdasarkan hasil dari wawancara dan studi literature sehingga menghasilkan penggambaran yang mendalam mengenai peran dan strategy reception. Hasil penelitian menunjukkan sikap yang tidak baik seorang reception sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang datang bahkan dapat membuat tamu tidak mau datang kembali. Sedangkan seorang receptionist harus professional dalam bekerja karena semua yang ada di tubuh Mereka di atur oleh SOP seperti cara menyapa tamu, bersikap, tutur kata, penampilan, bahkan bersikap disinilah peran dramaturgi seorang receptionist.

Akan tetapi di balik semua peneliti menemukan perbedaan antara panggung depan dan panggung belakang, ternyata ada beberapa resepsionis yang tidak sama dengan panggung depannya, ternyata ada beberapa resepsionis yang tidak berpenampilan rapih seperti saat mereka bekerja atau di panggung depannya. Ada juga resepsionis yang ternyata suka berbicara dengan nada tinggi dan tertawa terbahak-bahak tidak seanggun saat sedang memerankan panggung depannya.

Akan tetapi di balik semua peneliti menemukan perbedaan antara panggung depan dan panggung belakang, ternyata ada beberapa resepsionis yang tidak sama dengan panggung depannya, ternyata ada beberapa resepsionis yang tidak berpenampilan rapih seperti saat mereka bekerja atau di panggung depannya. Ada juga resepsionis yang ternyata suka berbicara dengan nada tinggi dan tertawa terbahak-bahak tidak seanggun saat sedang memerankan panggung depannya.

Teori yang di gunakan adalah dramaturgi Pernyataan paling terkenal Goffman tentang teori dramaturgis, Istilah Dramaturgi dimana kental dengan pengaruh drama atau teater atau pertunjukan fiksi diatas panggung dimana seorang aktor memainkan karakter manusia-manusia yang lain sehingga penonton dapat memperoleh gambaran kehidupan dari tokoh tersebut dan mampu mengikuti alur cerita dari drama yang disajikan. di pekerjaan bidang jasa sangatlah hal yang biasa terjadi dan sangat di butuhkan, semua orang memiliki kehidupan pribadi. Yang dimana apabila seorang pekerja membawa masalah pribadi kedalam

pekerjaannya dan menunjukkan sikap yang tidak baik kepada tamu yang di layani akan memberikan dampak buruk bagi citra perusahaan tersebut.

Kata kunci : Dramaturgi, Resepsionis, Citra Ibis Budget Cikini.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Peneliatian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.4.3 Manfaat Sosial	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoritis	20
2.2.1 Komunikasi Interpesonal	20
2.2.2 Public Relations	22
2.2.3 Citra dan Reputasi	25
2.2.4 Fenomenologi	29

2.2.5 Interaksi Simbolik	30
2.2.6 Dramaturgi	31
BAB III	40
METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Paradigma Penelitian	40
3.2 Metode Penelitian	41
3.3 Subjek Penelitian	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1 Data Primer	49
3.4.2 Data Sekunder	52
3.5 Teknis Analisis Data	52
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	54
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	56
4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	57
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	59
4.1.3 Makna Logo Perusahaan	59
4.1.4 Struktur Organisasi	60
4.1.5 Identitas Informasi	61
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 S.O.P Pelayanan Tamu	62
4.2.2 Dramaturgi yang dilakukan	71
4.2.3 Pengalaman Unik	76
4.2.4 Hambatan atau Kendala	78

4.3 Pembahasan	79
4.3.1 Persepsi Masyarakat Tentang Interaksi Simbolik ..	84
4.3.2 Hambatan Dalam Bekerja	87
BAB V	91
SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran	93
5.2.1 Saran Akademis	93
5.2.2 Saran Praktis	93
5.2.3 Saran Sosial	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97


 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA