

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Hubungan Masyarakat
Bianca Anastacia Umboh
44216110153
Dramaturgi Seorang Reception Dalam Meningkatkan Citra Hotel Ibis
Jumlah Halaman : 1-120

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 menunjukan 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 menunjukan 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.

