

BAB II

SIMBOL NONVERBAL MAKAN DALAM KELAMBU (PENDEKATAN SEMIOTIK)

A. Pendekatan Semiotik

1. Pengertian Semiotik

Semiotik berasal dari kata Yunani kuno “Semeton” yang berarti tanda atau (*sign*) dalam bahasa Inggris. Ferdinand de Saussure yang digelar sebagai bapak Linguistik modern, dalam bukunya *Ours de Linguistique General*, juga mengajukan konsep *sign* untuk mengajukan gabungan *signifie* atau yang mengartikan adalah tidak lain dari makna atau konsep dari *signifie* atau yang mengartikan yang wujudnya berupa bunyi-bunyi bahasa. Nama lain semiotika adalah semiologi. Bagi para penutur bahasa Inggris dan di lingkungan kebudayaan Amerika nama semiotika sudah menjadi istilah umum. Istilah semiotika ini menjadi populer berkat buah pemikiran seorang filsuf dan ahli logika Charles Sanders Peirce. Ia mengembangkan semiotika dalam hubungannya dengan filsafat pragmatisme. Di lingkungan kebudayaan Perancis dan para penutur bangsa Eropa yang lain, nama semiologi lebih dikenal dan dipahaminya. Semiotik bertujuan mengetahui makna –makna apa saja yang terkandung dalam sebuah tanda atau menafsirkan makna tersebut sehingga diketahui bagaimana seseorang menyampaikan pesan kepada komunikan atau penerima pesan.

Pendekatan semiotik khususnya yang meneliti sastra dipandang memiliki sistem tersendiri di mana sistem ini berkaitan dengan masalah teknik, mekanisme penciptaan, ekspresi dan komunikasi. Hasibuan (2020 :27) mengatakan bahwa semiotik merupakan ilmu yang mengkaji hal –hal yang berkaitan dengan komunikasi dan ekspresi. Sedangkan Santoso (Hasibun, 2020:27), mengatakan bahwa semiotik adalah ilmu yang mengkaji kehidupan tanda dalam makna yang luas di dalam masyarakat, baik yang lugas (literal) maupun yang kiasan (figuratif) baik yang

menggunakan bahasa maupun non bahasa. Sehingga semiotik dapat juga diartikan sebagai disiplin ilmu yang menelaah tanda (termasuk pengertian simbol, indeks, ikon) dan karya seni merupakan komposisi tanda, baik secara verbal maupun nonverbal.

Semiotik adalah ilmu tanda atau metode analisis untuk mengkaji tanda. Menurut Nurgiyantoro (2013:66) menyatakan bahwa “Semiotik adalah ilmu atau metode analisis untuk mengkaji tanda”. Tanda adalah sesuatu yang mewakili sesuatu yang lain yang dapat berupa pengalaman, pikiran, perasaan, gagasan, dan lain-lain. Jadi, yang dapat menjadi tanda sebenarnya bukan hanya bahasa, melainkan beberapa hal yang melingkupi kehidupan ini walaupun harus diakui bahwa bahasa adalah sistem tanda paling lengkap dan sempurna. Tanda-tanda itu dapat berupa gerakan anggota badan, gerakan mata, mulut, bentuk tulisan, warna, bendera, bentuk dan potongan rumah, pakaian, karya seni: sastra, lukis, patung, film, tari, musik dan lain-lain yang berada disekitar kehidupan kita. Dengan demikian, teori semiotik bersifat multidisiplin sebagaimana diharapkan oleh Peirce agar teorinya bersifat umum dan dapat diterapkan pada segala macam tanda.

Sedangkan menurut Morissan (2018:32) mengatakan bahwa “Semiotika adalah studi mengenai tanda (*sign*) dan simbol yang merupakan tradisi penting dalam pemikiran tradisi komunikasi”. Tradisi semiotika mencakup teori utama mengenai bagaimana tanda mewakili objek, ide, situasi, keadaan, perasaan dan sebagainya yang berada di luar diri. Studi mengenai tanda tidak saja memberikan jalan atau cara dalam mempelajari komunikasi tetapi juga memiliki efek besar pada setiap aspek yang digunakan dalam teori komunikasi.

Kehidupan manusia dipenuhi oleh tanda, dengan perantara tanda-tanda proses kehidupan menjadi lebih efisien, dengan perantara tanda-tanda manusia dapat berkomunikasi dengan sesamanya, sekaligus mengadakan pemahaman yang lebih baik terhadap dunia. Bahasa diumpamakan sebagai bahasa Nasional atau sebagai kamus yang dimiliki oleh semua anggota pada

masyarakat, dimana setiap orang dapat mencari perbendaharaan kata-kata untuk melakukan suatu komunikasi.

Bersumber pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pendekatan semiotik merupakan studi yang mengungkapkan tanda dalam kehidupan manusia, baik tanda verbal maupun nonverbal. Semiotik adalah ilmu yang multidisiplin atau bersifat umum dan dapat diterapkan pada segala macam tanda.

2. Jenis-jenis Semiotik

Adapun jenis-jenis tanda itu antara lain, berupa ikon, indeks, dan simbol, antara lain yaitu:

a. Ikon

Ikon merupakan bagian dari ilmu semiotika yang menandai suatu hal keadaan untuk menerangkan atau memberitahukan objek kepada subjek. Wulandari&Siregar (2020:31) ikon adalah benda fisik yang menyerupai

apa yang di presentasikannya Representasi tersebut ditandai dengan kemiripan, Contohnya gambar patung-patung, lukisan sebagainya. Pradopo (2017:123) mengemukakan bahwa " ikon adalah tanda atau hubungan antara penanda dan pertanda nya bersifat alamiah, misalnya potret orang menandai orang yang di potret gambar kuda itu menandai kuda yang nyata adapun. Berdasarkan pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ikon merupakan tanda yang berupa benda fisik yang menyerupai apa yang dipresentasikan.

b. Indeks

Indeks adalah tanda yang adanya hubungan alamiah antara tanda dan petanda menunjukkan adanya hubungan alamiah antara tanda dan pertanda yang bersifat hubungan sebab akibat, atau tanda yang langsung mengacu pada kenyataan. Menurut Alfathoni (Ariestrianti 2018, p. 18). Indeks adalah tanda yang menunjukkan hubungan sebab akibat. Berdasarkan kesimpulan diatas indeks adalah hubungan antara tanda dan

pertanda yang bersifat hubungan sebab akibat, karena tanda dalam indeks tidak akan muncul jika pertanyaan tidak hadir. Menurut Pradopo (2017:123) Indeks adalah tanda yang menunjukkan adanya hubungan alamiah antara tanda dan pertanda yang bersiat kausal atau hubungan sebab akibat. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan indeks adalah hubungan antara tanda dan pertanda yang memiliki sifat sebab dan akibat.

c. Simbol

Simbol atau lambang adalah sesuatu hal atau keadaan yang membimbing pemahaman subjek kepada objek, Hubungan antara subjek dan objek terselip adanya pengertian sertaan. Lambang selalu dikaitkan dengan adanya tanda-tanda yang sudah diberi sifat-sifat kultural, situasional, dan kondisional. Menurut Pradopo (2017:32) Simbol adalah bentuk yang menandai sesuatu yang lain diluar bentuk simbolik itu sendiri. Jadi simbol merupakan tanda yang membutuhkan proses pemaknaan yang lebih intensif setelah menghubungkan dengan objek. Contohnya Bunga mengacu dan membawa gambaran faktual yang disebut 'bunga' sebagai sesuatu yang ada diluar bentuk simbolik itu sendiri. Chaer (Putri, 2017: 16) menjelaskan bahwa simbol adalah kata serapan yang berpadanan dengan kata Indonesia lambang. Simbol ataupun lambang adalah suatu konsep yang berada di dunia ide atau pikiran kita. Berdasarkan pendapat diatas simbol adalah bentuk yang menandai sesuatu yang lain yang dimana simbol ini adalah memiliki hubungan antara subjek dan objek.

3. Teori Charles Sanders Pierce

Pierce merupakan seorang ahli logika dan seorang ilmu tanda yang disebut dengan semiotik, Beliau mengemukakan beberapa teori yang mendasari perkembangan ilmu tanda, Pierce (1839-1914) adalah keturunan Amerika yang merupakan seorang ahli penalaran dari bidang filsafat, karena

menurutnya kita mempunyai tanda yang beragam antara lain tanda-tanda linguistik yang merupakan salah satu kategori tanda yang dianggap penting. Teori Pierce mengatakan bahwa Konsep semiotika memfokuskan kepada hubungan trikotomi antara tanda-tanda dalam karya sastra. Hubungan trikotomi yang dimaksud yaitu hubungan antara objek, representamen dan interpretan. Dalam hubungan antara trikotomi terbagi menjadi 3 bagian yaitu hubungan tanda yang dilihat berdasarkan persamaan (kesamaan) antara unsur-unsur yang diacu yang biasanya disebut dengan “ikon” hubungan tanda yang dilihat dari adanya sebab akibat antarunsur sebagai sumber acuan yang disebut sebagai “indeks” dan hubungan tanda yang dilihat berdasarkan konveksi narasumber yang dijadikan sebagai bahan acuan yang disebut dengan “simbol”.

4. Teori Semiotik Morissan

Morissan dalam bukunya Teori Komunikasi Individu hingga Massa (2013:32-33) mendefinisikan semiotika sebagai studi mengenai tanda (*sign*) dan simbol yang merupakan tradisi penting dalam pemikiran tradisi komunikasi. Tradisi semiotika mencakup teori utama mengenai bagaimana tanda mewakili objek, ide, situasi, keadaan, perasaan dan sebagainya yang berada di luar diri. Studi mengenai tanda tidak saja memberikan jalan atau cara dalam mempelajari komunikasi tetapi juga memiliki efek besar pada hampir setiap aspek (perspektif) yang digunakan dalam teori komunikasi. Secara etimologis, istilah semiotika berasal dari kata Yunani *Semeion* yang berarti tanda. Tanda itu sendiri didefinisikan sebagai suatu yang atas dasar konvensi sosial yang terbangun sebelumnya dapat dianggap mewakili sesuatu yang lain. Konsep dasar yang menyatukan tradisi semiotika ini adalah tanda yang diartikan sebagai *a stimulus designating something other than itself* (suatu stimulus yang mengacu pada sesuatu yang bukan dirinya sendiri). Pesan memiliki kedudukan yang sangat penting dalam komunikasi. Selanjutnya Morissan (2013:33) menjelaskan pesan memiliki tiga unsur yaitu: 1) tanda dan simbol; 2) bahasa; serta 3) wacana (*discourse*).

Menurutnya, tanda merupakan dasar bagi semua komunikasi. Tanda menunjuk atau mengacu pada sesuatu yang bukan dirinya sendiri, sedangkan makna atau arti adalah hubungan antara objek atau ide dengan tanda.

Kedua konsep tersebut menyatu dalam berbagai teori komunikasi, khususnya teori komunikasi yang memberikan perhatian pada simbol, bahasa serta tingkah laku nonverbal. Kelompok teori ini menjelaskan bagaimana tanda dihubungkan dengan makna dan bagaimana tanda diorganisasi. Studi yang membahas mengenai tanda ini disebut dengan semiotika. Tanda mutlak diperlukan dalam menyusun pesan yang hendak disampaikan, tanpa memahami teori tanda maka pesan yang disampaikan dapat membingungkan penerima.

Teori modern pertama yang membahas tanda dikemukakan oleh ahli filsafat dari abad kesembilan belas Charles Saunders Peirce yang dianggap sebagai pendiri semiotika modern. Selanjutnya Morissan (2013:33) menyatakan bahwa “Semiotika sebagai suatu hubungan antara tanda (simbol), objek, dan makna”. Tanda mewakili objek (*referent*) yang ada di dalam pikiran orang yang menginterpretasikannya (*interprete*). Pierce menyatakan bahwa representasi dari suatu objek disebut dengan *interpretant*.

a. Simbol

1) Pengertian Simbol

Teori simbol yang diciptakan Susanne Langer adalah teori terkenal dan dinilai bermanfaat karena mengemukakan sejumlah konsep dan istilah yang biasa digunakan dalam ilmu komunikasi. Sedemikian rupa, teori ini memberikan semacam standar atau tolak ukur bagi tradisi semiotika di dalam studi ilmu komunikasi. Langer yang seorang ahli filsafat menilai simbol sebagai hal yang sangat penting dalam ilmu filsafat, karena simbol menjadi penyebab dari semua pengetahuan dan pengertian yang dimiliki manusia. Menurut Langer kehidupan binatang diatur oleh perasaan (*feeling*), tetapi

perasaan manusia diperantarai oleh sejumlah konsep, simbol dan bahasa. Binatang memberikan respon tentang tanda, tetapi manusia membutuhkan lebih dari sekedar tanda, manusia membutuhkan simbol. Sebagai makhluk sosial dan juga sebagai makhluk komunikasi, manusia dalam hidupnya diliputi oleh berbagai macam simbol. Manusia menggunakan berbagai macam simbol, baik yang diciptakan oleh manusia itu sendiri maupun yang bersifat alami. Simbol adalah bentuk yang menandai sesuatu yang lain diluar perwujudan bentuk simbolik itu sendiri. Menurut Morissan (2013: 135) bahwa “Suatu tanda (*sign*) adalah stimulus yang menandai kehadiran sesuatu yang lain”.

Menurut Pasuni (2021:13-14) Simbol adalah suatu rangsangan yang mengandung makna dan nilai yang dipelajari bagi manusia. Simbol adalah bentuk-bentuk ritual adat yang dilakukan sebagai petunjuk atau ciri khas dalam tradisi. Sedangkan Menurut Hermawan dan Nitiasih (2018:20) menjelaskan bahwa “Simbol merupakan tanda yang berhubungan dengan objek yang disepakati bersama baik itu berupa peraturan maupun kesepakatan bersama”. Contohnya bendera kuning menyimbolkan adanya kematian. Simbol menjadi suatu yang sentral dalam kehidupan manusia. Manusia memiliki kemampuan untuk menggunakan simbol dan manusia memiliki kebutuhan terhadap simbol yang sama pentingnya dengan kebutuhan terhadap makan atau tidur.

Simbol menjadi sesuatu yang sentral dalam kehidupan manusia. Manusia memiliki kemampuan untuk menggunakan simbol dan manusia memiliki kebutuhan terhadap simbol yang sama pentingnya dengan kebutuhan terhadap makan dan tidur. Kita mengarahkan dunia fisik dan soial kita melalui simbol dan maknanya. Langer memandang makna sebagai suatu hubungan yang kompleks diantra simbol, objek, dan orang. Jadi, makna terdiri atas aspek logis dan aspek psikologis. Aspek logis adalah

hubungan antara simbol dan referennya, yang oleh Langer dinamakan denotasi (*denotation*). Makna denotasi merupakan Adapun aspek atau makna psikologis adalah hubungan antara simbol dengan orang, yang disebut konotasi (*connotation*). Jika anda mengatakan, “Jaket adalah busana yang dipakai saat cuaca dingin atau hujan”, maka anda tengah menyatakan makna denotasi. Sebaliknya, jika anda mengatakan, “Saya tidak suka memakai jaket karena saya sering merasa gerah, dan juga kota tempat saya tinggal bercuaca panas”, maka anda tengah menyatakan makna psikologis atau konotasi yang merupakan hubungan yang lebih kompleks antara diri anda dan simbol bersangkutan. Manusia menggunakan simbol yang terdiri atas satu kata, namun lebih sering kita menggunakan kombinasi sejumlah kata. Makna yang sesungguhnya dari bahasa terdapat pada wacana (*discourse*) di mana kita mengikat sejumlah kata kedalam kalimat dan paragraf.

Setiap simbol atau seperangkat simbol menyampaikan suatu konsep yaitu suatu ide umum, pola atau bentuk. Menurut Langer konsep adalah makna bersama di antara sejumlah komunikator yang merupakan denotasi dari simbol. Makna. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan simbol adalah lambang yang mempunyai makna sesuatu tanda yang menyatakan atau mengandung maksud tertentu. Simbol diwujudkan dalam gambar, bentuk, gerakan, atau benda yang mewakili suatu gagasan.

2) Teori Tanda Nonverbal

Para ahli komunikasi mengakui bahwa bahasa dan perilaku manusia sering kali tidak dapat bekerja sama dalam menyampaikan pesan, dan karenanya teori tanda nonverbal (*theories of nonverbal signs*) atau komunikasi nonverbal merupakan elemen penting dalam tradisi semiotika. Namun apa yang dimaksud atau apa batasan komunikasi nonverbal sungguh sangatlah luas

sebagaimana dikemukakan menurut Gianto, (2017:82) Komunikasi nonverbal adalah sebuah proses menggunakan pesan-pesan tanpa kata untuk menyamakan makna. Menurut A. Anditha Sari (2017:7) menjelaskan bahwa “Komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi di mana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Contoh komunikasi nonverbal adalah menggunakan bahasa isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata”. Komunikasi nonverbal merupakan jenis komunikasi yang lebih tua dari komunikasi verbal. Komunikasi nonverbal lebih banyak digunakan oleh manusia dari pada komunikasi verbal, karena secara otomatis orang yang berkomunikasi verbal pasti menggunakan komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal dapat berbentuk bahasa tubuh, tanda (*sign*), tindakan atau (*action*), dan objek. Penggunaan objek seperti pakaian, potongan rambut, dan simbol-simbol, serta cara berbicara seperti intonasi, penekanan, kualitas suara, gaya emosi, dan gaya berbicara. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa simbol nonverbal atau komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi di mana pesan di sampaikan tidak menggunakan kata-kata untuk menyamakan makna.

B. Pengertian Komunikasi Nonverbal

Pengertian komunikasi nonverbal sangatlah beragam, tergantung pada sudut pandang dan latar belakang para ahli komunikasi. Bahasa non verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang sering digunakan dalam presentasi, dimana penyampaiannya bukan dengan kata-kata ataupun suara tetapi melalui gerakan-gerakan anggota tubuh yang sering dikenal dengan istilah bahasa isyarat atau body language. Selain itu juga, penggunaan bahasa non verbal dapat melalui kontak mata, penggunaan objek seperti pakaian, potongan rambut, dan penggunaan simbol-simbol. Menurut Arni Muhammad, (Pratama

2017:249) Komunikasi non verbal adalah suatu kegiatan komunikasi yang menggunakan bahasa isyarat atau bahasa diam. Menurut Agus M Hudjana, (Pratama 2017:249) Komunikasi non verbal merupakan penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Mulyana, (Simanjuntak 2020:212), secara sederhana, pesan nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata, namun lebih luas dikatakan sebagai berikut: Komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungannya yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim dan penerima pesan. Definisi ini mencakup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan, kita banyak mengirim pesan nonverbal dan menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain. Dikatakan juga bahwa tidak ada satupun kamus andal yang dapat membantu penerjemahan simbol nonverbal.

Komunikasi non verbal membawa pesan non linguistik. Komunikasi non verbal dapat juga diartikan yaitu komunikasi dengan menggunakan gejala yang menyakut gerak-gerik, sikap, ekspresi wajah, pakaian yang bersifat simbolik, isyarat dan gejala yang sama yang tidak menggunakan bahasa lisan dan tulisan. Pendapat diatas menyatakan bahwa pada intinya komunikasi tanpa kata-kata/isyarat seperti sikap tubuh, gerakan tubuh, vokal yang bukan kata-kata kontak mata, ekspresi mata, kedekatan jarak dan sentuhan yang bertujuan untuk mempermudah dalam berkomunikasi dengan anak usia dini. Berdasarkan pengertian komunikasi nonverbal dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan komunikasi nonverbal adalah kegiatan komunikasi yang menggunakan bahasa isyarat bukan kata-kata dan mengandung simbol-simbol dan makna.

1. Jenis-jenis Pesan Nonverbal

Simanajuk (2020: 215-218) membagi komunikasi nonverbal dalam 7 jenis, yaitu: *kinesics* yaitu gerakan tubuh, *proxemics* atau penggunaan jarak; *physical appearance* yaitu penampilan fisik; *haptics* yaitu penggunaan sentuhan, *vocalics* yaitu penggunaan suara, *chronemics*, penggunaan waktu, *artifacts* penggunaan barang-barang dalam penampilan diri, untuk lebih jelasnya akan diuraikan secara rinci di bawah ini:

a. *Kinesics*

Kinesics adalah pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh yang terdiri dari tiga komponen utama, yaitu : facial, gestural dan postural.

1) *Facial*

Pesan *fasial* atau raut wajah sangat dominan di dalam komunikasi nonverbal, bahkan banyak orang beranggapan bahwa wajah banyak “berbicara”. Mungkin orang tidak berkata apa-apa, tapi dari raut wajahnya mengatakan bahwa dia sedang sedih, senang, kecewa, ketakutan dan sebagainya. Ekspresi wajah khususnya mata sangat ekspresif, makna ekspresi wajah dan pandangan mata tidaklah universal, melainkan sangat dipengaruhi kebiasaan dan suasana hati seseorang untuk itu kemampuan mengelola emosi menjadi penting sehingga sorot mata frontliner menjadi positif. Dalam dunia hospitality seperti hotel, senyuman dalam raut wajah begitu melekat dalam diri pekerja sebagai penjual jasa sudah harus dijiwai secara otomatis.

2) *Gestural*

Pesan *Gestural* menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti kepala, tangan, kaki turut menjadi alat untuk mengkomunikasikan sesuatu dengan berbagai makna. Misalnya, seorang greeter di restoran besar, sambil berdiri tegak, menundukkan kepala menyambut kedatangan tamu, atau menunjuk suatu tempat dengan tangan secara terbuka.

3) *Postural*

Pesan *Postural* berkaitan dengan keseluruhan anggota badan. Rahmat dalam (Simanjuntak, 2002) menyebutkan tiga makna yang dapat disampaikan postur, yaitu: immediacy, power dan responsiveness. Immediacy merupakan ungkapan kesukaan atau ketidaksukaan frontliner terhadap tamu atau sebaliknya ketika memberikan pelayanan. Misalnya: ketika seorang waiter menawarkan menu kepada tamu, posturnya condong ke arah tamu menunjukkan kesukaan atau keseriusan, hal ini menimbulkan kesan dengan penilaian positif, berbeda kalau waiter tersebut menawarkan menu sambil menjauh. Power, mengungkapkan power tinggi, hal ini umumnya lebih banyak pada diri tamu, namun pada situasi tertentu frontliner dapat melakukan power tinggi. Responsiveness adalah bila postur turut bereaksi secara emosional terhadap lingkungan.

b. *Proxemics*

Pesan *Proxemics* disampaikan dalam pengaturan jarak dan ruang. Tubbs dalam (Simanjuntak, 2009). memberi nama khusus untuk kajian ruang ini dengan nama proksemika (*proxemics*), jarak spasial yang digunakan manusia ketika berkomunikasi dengan orang lain tergantung pada transaksi, hubungan individu yang berinteraksi, bagaimana perasaan mereka dan apa yang akan mereka lakukan. Tubbs

menggambarkan hubungan manusia berdasarkan empat jenis jarak, yaitu: jarak intim, jarak pribadi, jarak sosial, dan jarak publik. Proksemika yang tepat dalam pelayanan hotel adalah jarak sosial, namun bersifat kontekstual, bervariasi sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, misalnya menangani pesanan tamu pada jarak 60 cm hingga 70 cm, namun ketika menaruh makanan bisa berjarak atau hampir tidak berjarak sesuai dengan kerapatan tamu yang ada di meja makan mereka.

c. *Haptics atau Touch*

Ada lima kategori sentuhan yang merupakan rentang dari yang impersonal hingga yang personal, kelima kategori itu adalah:

- 1) Fungsional- profesional, yaitu sentuhan yang bersifat dingin dan berorientasi pada pelayanan tamu, misalnya seorang waiter/waitress mengenakan guest napkin di pangkuan tamu.
- 2) Sosial – sopan, yaitu membangun dan memperteguh harapan, aturan dan praktik sosial, misalnya bersalaman.
- 3) Persahabatan, kehangatan, yaitu sentuhan yang menandakan afeksi atau keakraban, misalnya saling merangkul karena sudah lama tidak bertemu.
- 4) Cinta – keintiman, yaitu sentuhan yang menyatakan keterikatan emosional atau ketertarikan, misalnya mencium pipi orang tua dengan mendalam.
- 5) Rangsangan seksual, yaitu rangsangan yang berorientasi pada tujuan seksual. Jenis sentuhan yang sesuai dengan frontliner adalah sentuhan fungsional profesional, yaitu sentuhan yang bersifat dingin, misalnya seorang bell attendant yang membantu tamu ketika turun dari kendaraannya dan mengambil barang bawaan tamu dari tangan tamu untuk dia bawa, tujuannya adalah untuk menolong. .

d. *Physical Appereance*

Pesan ini disampaikan melalui penampilan fisik. Sebagian orang berpendapat bahwa cara berpakaian seseorang mencerminkan kepribadiannya, apakah ia dari kalangan atas, menengah atau rendah. Mungkin hal inilah yang mendorong banyak orang menggunakan pakaian dari bahan dan model tertentu dengan tujuan tertentu pula. Seringkali orang mempersepsi dan memperlakukan orang lain karena kostum, misalnya: polisi yang datang dengan pakaian seragam dengan atribut yang menunjukkan pangkat yang tinggi akan diperlakukan berbeda jika dibandingkan dengan dia datang tanpa seragam. Mulyana dalam (Simanjuntak, 2009). Menekankan bahwa begitu pentingnya pakaian demi keberhasilan bisnis, dimana pakaian digunakan bukan hanya sebagai penutup badan dan kepatutan tetapi juga untuk menciptakan kesan positif bagi orang itu. Pada hotel-hotel berbintang, di pintu masuk hotel selalu siap doormandengan pakaian seragam dan atribut yang sedemikian rupa yang memberi kesan gagah dan dengan segala kesantunannya menyambut kedatangan tamu dan membukakan pintu untuk tamu. Di Front Office Counter, semua petugas pada umumnya memakai jas berwarna gelap, rambut tersisir rapi dengan dandanan yang menarik. Dalam operasional hotel penampilan merupakan hal yang sangat penting. Hal ini terlihat dengan ditentukannya “*standard performance*” yang diatur sedemikian rupa oleh Human Resources Department, baik untuk setiap tingkat jabatan maupun berdasarkan jenis satuan tugas.

e. *Paralinguistic atau Vocalics*

Pesan *paralinguistic* atau *vocalics* yaitu pesan suara, yaitu cara mengekspresikan pesan nonverbal melalui suara. Pesan verbal dapat mempunyai arti yang

berbeda dengan pengucapan yang berbeda, misalnya seseorang yang meminta maaf dengan penuh kesungguhan, atau dengan nada ketus berbeda maknanya. Pesan paralinguistic terdiri atas: nada, kualitas suara, volume, kecepatan, dan ritme. Nada menunjukkan jumlah getaran atau gelombang yang dihasilkan sumber bunyi. Nada dapat mengungkapkan kesungguhan atau keseriusan, semangat, gairah, ketakutan, kegembiraan dan sebagainya. Biasanya para frontliner menggunakan smiling voice, atau suararamah.

f. *Chronemics*

Pesan ini merupakan pesan yang tercermin dari penggunaan waktu. Mulyanadalam (Simanjuntak, 2009). membedakan dua macam konsep waktu, yaitu monokronik (M) dan polikronik (P). Penganut waktu M lebih menghargai waktu, tepat waktu dan membagi-bagi serta menepati jadwal waktu secara ketat, pada umumnya mereka menggunakan waktu secara disiplin. Penganut waktu P, cenderung lebih santai, berjalan lebih lambat, suka menunda-nunda pekerjaan. Waktu berhubungan erat dengan perasaan hati manusia. Waktu bisa menjadi pemicu ketidakpuasan tamu, karena terlalu lama menunggu tamu bisa jengkel dan membuat tamu marah sehingga nafsu makannya berkurang. Peugas hotel pada umumnya dilatih untuk menjadi pemilik waktu monokronik, dengan cara membuat job breakdown, apa yang harus dikerjakan dalam 1 shift kerja mulai dari datang, mengabsen, ganti pakaian, memulai pekerjaan, istirahat dan makan, lalu pulang. Bahkan satuan kerja mereka ditentukan dalam SOP, berapa lama mengerjakan satuan pekerjaan.

g. *Artifactual*

Pesan *artifactual* merupakan pemilihan dan penggunaan barang. Dalam hal ini berkaitan dengan jenis, kualitas, merek,seringkali hal ini berkaitan dengan gaya hidup. Barang-barang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia dalam interaksi manusia dianggap mengandung makna tertentu. Bahkan adakalanya orang melakukan penipuan dengan menciptakan penampilan barang yang digunakan sedemikian rupa sehingga tidak menyangka kalau orang tersebut ternyata penipu. Memilih dan menggunakan barang dalam operasional hotel sangat dibatasi, setiap jenis barang yang digunakan harus memiliki makna yang mendukung pada makna profesional. Itu sebabnya karyawan hotel bukan saja frontliner harus berseragam dan disesuaikan dengan karakter jabatan atau posisinya.

C. Tradisi

Tradisi berasal dari Bahasa Latin: *traditio*, yang artinya “diteruskan” atau kebiasaan. Dalam pengertian yang paling sederhana adalah sesuatu yang telah dilakukan sejak lama dan menjadi bagian dari kehidupan suatu kelompok masyarakat. Biasanya dari suatu negara, kebudayaan, waktu, atau agama yang sama. Hal yang paling mendasar dari tradisi adalah adanya informasi yang diteruskan dari generasi kegenerasi baik tertulis maupun lisan, karena tanpa adanya ini, suatu tradisi dapat punah. Dalam pengertian lain tradisi adalah adatistiadat atau kebiasaan yang turun temurun yang masih dijalankan di dalam masyarakat. Dalam suatu masyarakat muncul semacam penilaian bahwa caracara yang sudah ada merupakan cara yang terbaik untuk menyelesaikan persoalan. Biasanya sebuah tradisi tetap saja dianggap sebagai cara atau model terbaik selagi belum ada alternatif lain. Misalnya dalam acara tertentu masyarakat sangat menggemari kesenian rabab. Rabab sebagai sebuah seni yang sangat digemari oleh anggota masyarakat karena belum ada alternatif untuk menggantikannya di saat itu. Namun karena desakan

kemajuan di bidang kesenian yang didukung oleh kemajuan teknologi maka bermunculan berbagai jenis seni musik.

Tradisi merupakan roh dari sebuah kebudayaan. Tanpa tradisi tidak mungkin suatu kebudayaan akan hidup dan langgeng. Dengan tradisi hubungan antara individu dengan masyarakatnya bisa harmonis. Dengan tradisi sistem kebudayaan akan menjadi kokoh. Bila tradisi dihilangkan maka ada harapan suatu kebudayaan akan berakhir di saat itu juga. Setiap sesuatu menjadi tradisi biasanya telah teruji tingkat efektifitas dan tingkat efesiensinya. Efektifitas dan efesiensinya selalu terbaru mengikuti perjalanan perkembangan unsur kebudayaan.

D. Tradisi Lisan

Tradisi lisan sendiri adalah hasil pewarisan kebudayaan yang lahir dari sekelompok orang yang mempunyai ciri-ciri pengenalan fisik, sosial dan kebudayaan secara lisan kepada tiap generasi. Tradisi lisan bisa meliputi legenda, musik, sejarah lisan, pepatah, lelucon, takhayul, dongeng, mantra dan kebiasaan yang menjadi tradisi dalam suatu budaya atau kelompok. Adapun tujuan dari tradisi lisan menjadi sarana penyebaran berbagai tradisi budaya yang tentunya berkaitan dengan kelisanan.

Tradisi lisan bukanlah sejarah lisan, namun tradisi lisan dapat berupa sejarah lisan jika dikaitkan dengan tradisi atau budaya masyarakat tertentu. Sesuatu dapat dikatakan tradisi lisan jika dalam proses transfernya dilakukan secara lisan. Tradisi lisan yang banyak dikemukakan dalam berbagai teori maupun referensi dapat diuraikan sebagai satu bentuk dari cerita, nyanyian atau puisi yang menemani hampir pada setiap aspek kehidupan masyarakat sehingga dapat menghindari kebosanan dan kemonotonan dalam pekerjaan. Di Indonesia yang memiliki beranekaragam suku, memiliki banyak tradisi lisan di dalam masyarakat tradisionalnya. Beberapa tradisi lisan diantaranya seperti pantun, lagu tradisional, tari-tarian tradisional, pertunjukkan tradisional bahkan tradisi-tradisi tertentu yang dilakukan masyarakat dalam rangka melestarikan tradisi nenek moyang seperti upacara-upacara adat,

tradisi nyadran di saat-saat waktu tertentu dan lainnya. Mengapa disebut tradisi lisan, karena tradisi tersebut diturunkan dari generasi satu ke generasi lainnya melalui lisan.

Rubin (Purwantiasning 2021:108) menggarisbawahi bahwa tradisi lisan sangat bergantung dengan memori atau ingatan seseorang yang dianggapnya sebagai sebuah penyimpanan ingatan masa lampau. Hal ini karena dikaitkan dengan keberlanjutan sebuah tradisi pada satu masa yang harus diteruskan kepada generasi atau masa berikutnya. Untuk itu ada sebuah proses yang disebutnya sebagai proses transmisi tradisi lisan, yang akan berlangsung dalam periode yang lama dari waktu ke waktu, dari generasi ke generasi dan dari satu individu ke individu lainnya dengan cara lisan. Sukatman (Purwantiasning 2021:108) menyebutkan bahwa salah satu ciri tradisi lisan adalah penyampaian penyebaran dan pewarisannya dilakukan secara lisan, yaitu dari mulut ke mulut dengan menggunakan contoh, isyarat, atau alat bantu pengingat. Ciri lain dari tradisi lisan yang sangat signifikan adalah bahwa tradisi lisan memiliki kegunaan bagi kolektif tertentu dalam hal ini masyarakat tertentu dan menjadi milik bersama dari suatu kolektif tertentu atau kelompok masyarakat tertentu. Tradisi lisan dianggap sebagai sebuah pendekatan yang tepat dalam melestarikan sebuah tradisi ataupun peninggalan dalam bentuk lisan seperti cerita legenda, epik, puisi, pantun, lagu-lagu tradisional, maupun tradisi budaya lainnya yang dianggap penting dan harus dilestarikan keberadaannya. Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan tradisi lisan adalah pewarisan budaya yang disampaikan melalui lisan atau tutur kata yang dilakukan secara turun-temurun.

E. Hasil Relevan

Relevan adalah hal-hal yang sejenis berkaitan dengan objek dalam konteks yang tepat dan berhubungan. Penelitian yang sebelumnya sudah pernah diteliti oleh beberapa peneliti yang berkaitan dengan pendekatan semiotik antara lain penelitian pertama pernah dilakukan Karmila Elya Insitut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP PGRI) Pontianak Fakultas

Pendidikan Bahasa dan Seni Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Juli 2022 dengan judul “Simbol Nonverbal Mantra *Tawar* Pada Masyarakat Dayak Membuluh Desa Sukaharja Kecamatan Singkup Kabupaten Ketapang (Pendekatan Semiotik)” yang mengangkat tentang simbol nonverbal pada Mantra *Tawar* masyarakat Dayak Memnuluh Desa Sukaharja Kecamatan Singkup Kabupaten Ketapang. Persamaan penelitian Karmila Elya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang simbol nonverbal dengan pendekatan semiotik. Perbedaan penelitian Karmila Elya dengan penelitian ini adalah objek penelitiannya Karmila Elya membahas “Simbol Nonverbal Mantra *Tawar* Pada Masyarakat Dayak Membuluh Desa Sukaharja Kecamatan Singkup Kabupaten Ketapang (Pendekatan Semiotik)” sedangkan penelitian ini membahas “ Simbol Nonverbal Pada Tradisi Makan Dalam Kelambu Masyarakat Bugis Desa Punggur Kapuas Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kubu Raya (Pendekatan Semiotik)”. Adapun hasil yang didapatkan dalam penelitian Karmila Elya adalah bagaimana bentuk dan makna membahas “Simbol Nonverbal Mantra *Tawar* Pada Masyarakat Dayak Membuluh Desa Sukaharja Kecamatan Singkup Kabupaten Ketapang (Pendekatan Semiotik)”

Kedua hasil penelitian Rahmat Pisuni yang berjudul “Makna Simbol Malam Nujuh Likur Sebagai Media Komunikasi Tradisional Pada Masyarakat Semende Di Kecamatan Muara Sahung, Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu”. Persamaan penelitian Rahmat Pisuni dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas makna simbol dalam tradisi. Perbedaan penelitian Rahmat Pisuni dengan penelitian ini adalah objek penelitian yang berbeda dimana Rahmat Pisuni melaksanakan penelitian di Kecamatan Muara Sahung, Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu sedangkan penelitian ini dilakukan di Desa Punggur Kapuas Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kubu Raya dan perbedaan lainnya adalah penelitian Rahmat Pisuni terfokus kepada tradisi sebagai media komunikasi sedangkan penelitian ini terfokus pada bentuk dan makna dalam tradisi.

Ketiga jurnal hasil penelitian Hadianto Ego Gantiano dengan judul “Analisis Dampak Strategi Komunikasi Non Verbal”. Persamaan penelitian Hadianto Ego Gantiano dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang komunikasi nonverbal. Perbedaan penelitian Hadianto Ego Gantiano dengan penelitian ini adalah fokus penelitiannya dimana Hadianto Ego Gantiano hanya terfokus dengan dampak strategi komunikasi nonverbal sedangkan penelitian ini lebih terfokus pada makna dalam komunikasi nonverbal dan juga perbedaannya terletak di objek penelitiannya.

Keempat jurnal penelitian Lia Ricka Pratama dan Dian Eka Priyantoro dengan judul “Urgensi Pengembangan Bahasa Verbal dan Non Verbal Anak Usia Dini”. Persamaan penelitian Lia Ricka Pratama dan Dian Eka Priyantoro dengan penelitian ini adalah membahas tentang bahasa nonverbal. Perbedaan penelitian Lia Ricka Pratama dan Dian Eka Priyantoro dengan penelitian ini adalah fokus penelitian dan juga objek penelitiannya dimana penelitian Lia Ricka Pratama dan Dian Eka Priyantoro lebih fokus ke urgensi perkembangan bahasa verbal dan non verbal sedangkan penelitian ini lebih fokus apa makna dari bahasa nonverbal.

Kelima jurnal penelitian Diana Simanjuntak dengan judulnya “Analisis Interaksi Simbolik Nonverbal Frontliner Dalam Pelayanan Hotel Berbintang Di Kota Bandung”. Persamaan penelitian Diana Simanjuntak dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang simbolik nonverbal. Perbedaan penelitian Diana Simanjuntak dengan penelitian ini adalah objek dan fokus penelitiannya. Diana Simanjuntak dalam penelitiannya lebih fokus cara berkomunikasi verbal maupun nonverbal sedangkan penelitian ini lebih kefokus komunikasi nonverbalnya serta bagaimana bentuk maupun makna dari pesan nonverbal itu. Perbedaan penelitian Diana Simanjuntak dengan penelitian ini adalah Diana Simanjuntak lebih fokus ke penelitian komunikasi sehari-hari sedangkan penelitian ini lebih fokus ke bagaimana makna nonverbal dalam tradisi

