

BAB II

SIMBOL NONVERBAL TRADISI NAIK DANGO (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 pragmatism, dilingkungan kebudayaan Perancis dan para penutur bangsa Eropa yang lain, nama semiologi lebih dikenal dan dipahaminya.

Semiotik adalah ilmu tentang tanda-tanda berdasarkan pada suatu fenomena sosial dan fenomena kebudayaan yang merupakan serangkaian tanda yang mempunyai arti. Tanda merupakan 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. 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.

Semiotik juga merupakan ilmu yang multidisiplin atau bersifat umum dan dapat diterapkan pada segala macam tanda. Menurut Elya (2021: 28) semiotik merupakan studi yang mengungkapkan tanda dalam kehidupan manusia, baik tanda verbal maupun nonverbal. Rusmana (Darma, 2022:6-7) juga mengemukakan bahwa semiotik merupakan tanda sebagai tindak komunikasi yang disempurnakan menjadi model sastra yang mempertanggungjawabkan semua faktor dan aspek substansi untuk pemahaman gejala kesusastraan sebagai alat komunikasi yang khas dalam masyarakat. Fungsi tanda merupakan interaksi antara berbagai norma, kode memberikan kondisi untuk hubungan timbal balik fungsi-fungsi tanda secara kompleks. Sedangkan menurut Morissan (2013:32) 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. Jadi, semiotik dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari sederetan luas objek-objek, peristiwa-peristiwa, dan seluruh kebudayaan sebagai tanda yang mempunyai makna.

2. Jenis-jenis Semiotik

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

a. Ikon

Ikon adalah hubungan tanda dengan acuannya yang berhubungan dengan kemiripan. Ikon merupakan bagian dari ilmu semiotika yang menandai suatu hal keadaan untuk menerangkan atau memberitahukan objek kepada subjek. Dalam hal ini tanda selalu menunjukkan pada sesuatu hal yang nyata misalnya, benda, kejadian, tulisan, bahasa, tindakan, peristiwa, dan bentuk-bentuk tanda yang lain. Pradopo (Yulsafli, 2019:103) mengemukakan bahwa ikon adalah tanda atau hubungan antara penanda dan pertandanya bersifat alamiah. Sejalan dengan pendapat Pradopo, Hartoko (Yulsafli, 2019:103) juga mengatakan bahwa ikon adalah tanda yang ada hubungan antara tanda dengan pertandanya bersifat bersamaan bentuk alamiah. Berdasarkan pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ikon merupakan suatu tanda yang berhubungan dengan pertandanya. Dapat pula dikatakan sebagai tanda yang memiliki ciri-ciri sama dengan apa yang dimaksud.

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. Indeks juga merupakan suatu tanda yang menunjukkan adanya hubungan alamiah antara tanda dan pertanda dengan adanya hubungan sebab akibat. Menurut Ariestrianti (Darma dkk, 2022: 53) indeks adalah tanda yang menunjukan 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.

c. Simbol

Secara etimologi, simbol berasal dari kata kerja Yunani, *sumballa* (*sumbaallein*) yang berarti berwawancara, merenungkan,

memperbandingkan, bertemu, melemparkan jadi satu, menyatukan. Pada hakekatnya, simbol merupakan suatu pernyataan apakah itu berupa bentuk dan nilai harfiahnya, wujud dan maknanya, kesadaran dan ketidaksadaran dan lain-lain. Secara umum, Simbol adalah objek yang mewakili suatu gagasan, untuk memberikan makna yang sama sekali berbeda yang jauh lebih dalam dan lebih signifikan. Simbol juga merupakan penyatuan oleh bertemu, melemparkan jadi satu, menyatukan. Simbol atau lambang merupakan 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. Geertz (Rahmawati 2019: 24) juga mengatakan bahwa simbol adalah segala sesuatu benda material atau, peristiwa, tindakan, ucapan, gerakan manusia yang menandai atau mewakili sesuatu yang lain atau segala sesuatu yang telah diberi makna tertentu. Menurut Emzir dan Rohman (2016:49) simbol adalah tanda yang menunjukkan hubungan alamiah antara penanda dan penandanya. Adapun 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.

Berdasarkan uraian pendapat diatas, simbol adalah sebuah tanda yang lebih intensif setelah menghubungkannya dengan objek, dan simbol bersifat semena-mena atau persetujuan masyarakat sekitar. Simbol juga merupakan penyatuan oleh subjek atas dua hal menjadi satu. Simbol benar benar dapat merubah sebuah makna tergantung pada konteks tempat mereka digunakan.

3. Teori Semiotika 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. Charles S. Pierce (Ersyad, 2022:16) beranggapan bahwa semiotika tidak lain daripada sebuah nama lain bagi logika, yakni "doktrin formal tentang tanda-tanda" (*the formal doctrine of signs*) baik istilah semiotika maupun semiologi dapat digunakan untuk merujuk kepada ilmu tentang tanda-tanda (*the science of signs*) tanpa adanya perbedaan pengertian yang terlalu tajam. Teori Pierce juga 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 Semiotika 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*.

B. Pengertian Tradisi Lisan

1. Tradisi

Kata tradisi berasal dari kata "tradere" yang berarti "mengalihkan, menyampaikan, dan menyerahkan untuk diteruskan". Dalam perkembangannya lebih lanjut, tradisi diartikan sebagai adat istiadat turun temurun dari nenek moyang yang masih dijalankan masyarakat dan hal itu sudah menjadi kebiasaan. Tradisi merupakan sebuah kata yang sangat akrab terdengar dan terdapat diseluruh bidang. Tradisi menurut etimologi adalah kata yang mengacu pada adat atau kebiasaan yang turun temurun, atau peraturan yang dijalankan masyarakat. Menurut Esten (Dasih, 2021:12) tradisi adalah kebiasaan turun-temurun sekelompok masyarakat berdasarkan nilai budaya masyarakat yang bersangkutan. Sedangkan menurut Soerjono (Dasih, 2021:12) tradisi merupakan perbuatan yang dilakukan berulang-ulang di dalam bentuk yang sama. Jadi tradisi merupakan kebiasaan yang dilakukan secara terus menerus oleh masyarakat dan akan diwariskan secara turun-temurun.

Tradisi juga memperlihatkan bagaimana anggota masyarakat bertingkah laku, baik dalam kehidupan yang bersifat duniawi maupun terhadap hal-hal yang bersifat gaib atau keagamaan. Hal yang paling mendasar dari tradisi adalah adanya informasi yang diteruskan dari generasi ke generasi baik tertulis maupun (sering kali) lisan, karena tanpa adanya ini, suatu tradisi dapat punah. Tradisi yang dimiliki masyarakat bertujuan agar membuat hidup manusia kaya akan budaya dan nilai-nilai bersejarah. Selain itu, tradisi juga akan menciptakan kehidupan yang harmonis. Namun, hal tersebut akan terwujud hanya apabila manusia menghargai, menghormati, dan menjalankan suatu tradisi secara baik dan benar serta sesuai aturan. Secara pasti, tradisi lahir bersama dengan kemunculan manusia dimuka bumi.

2. Tradisi Lisan

Tradisi Lisan adalah berbagai pengetahuan dan adat kebiasaan yang secara turun-temurun disampaikan secara lisan. Tradisi lisan juga

merupakan salah satu produk kebudayaan kelompok etnik tertentu yang didominasi oleh unsur kelisanan. Sebagai sebuah produk kebudayaan, tradisi lisan merupakan tradisi yang disebarluaskan dalam ruang dan waktu dengan ujaran dan tindakan. Menurut Sibarani (dalam Hasanah, 2021:49-50), menyatakan bahwa tradisi lisan merupakan tuturan yang dibedakan dengan tulisan, yang memiliki pola pengetahuan bersama dalam sebuah komunitas dan memiliki berbagai versi yang disampaikan secara turun menurun. Hal inilah yang menyebabkan tradisi lisan yang kita jumpai terdapat dalam berbagai versi cerita. Sedangkan menurut Vansina (dalam Supriatin 2012:409) mengatakan bahwa tradisi lisan adalah pesan verbal atau tuturan yang disampaikan dari generasi ke generasi secara lisan, diucapkan, dinyanyikan, dan disampaikan dapat dengan menggunakan alat musik dalam suatu pertunjukan yang di dalamnya mengandung transmisi verbal dan nonverbal.

Tradisi lisan memiliki beberapa ciri khas yang membedakannya dengan jenis kebudayaan lainnya. Sukatman (dalam Marhandra, 2021:9) Menjabarkan ciri-ciri tradisi lisan yang berlaku di dalam masyarakat : 1) Penyebaran dan pewarisannya biasa dilakukan dengan cara lisan; 2) Bersifat tradisional, yaitu berbentuk relatif dan standar; 3) Bersifat anonim; 4) Mempunyai varian atau bersi berbeda; 5) Mempunyai pola bentuk; 6) Mempunyai kegunaan bagi kolektif tertentu; 7) Menjadi milik bersama suatu kolektif; 8) Bersifat polos atau lugu sehingga sering terasa kasar atau tidak sopan. Tradisi lisan dapat dipilih menjadi beberapa bagian yakni sastra lisan, pengetahuan folk, unsur-unsur religi dan kepercayaan, kesenian, hukum adat, dan teknologi tradisional. Sementara itu folklor lisan meliputi bahasa rakyat, ungkapan tradisional, pertanyaan tradisional, puisi rakyat, prosa rakyat, dan nyanyian rakyat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tradisi lisan sebagai hasil kreasi yang dilakukan berulang ulang dan turun-temurun sehingga membentuk sebuah konvensi budaya.

C. Komunikasi Nonverbal

1. Pengertian Komunikasi 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 Purbapurba dkk., (2021:10) bahwa “Komunikasi nonverbal; pada waktu alarm berdentang di pagi hari, hal ini menyatakan bahwa jam tersebut berkomunikasi dengan isi pesan bahwa sudah tiba saatnya bangun dari tidur.

Komunikasi dapat juga timbul tanpa kata-kata. Indra telinga, mata, sentuhan dan penciuman kita bekerja sebagai kode komunikasi. Menurut Della (2014:125) 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 penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Istilah nonverbal juga biasa digunakan untuk melukiskan sebuah peristiwa komunikasi diluar kata-kata terucap dan tertulis.

2. Jenis-jenis Komunikasi Nonverbal

Dalam teori komunikasi nonverbal terdapat juga jenis-jenis komunikasi nonverbal. Menurut Simanjuntak (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 *facial* 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 *front liner* 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 *resposiveness*. *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 frontlin terdapat melakukan power tinggi. *Respon siveness* 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 doorman dengan 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 suara ramah.

f. *Chronemics*

Pesan ini merupakan pesan yang tercermin dari penggunaan waktu. Mulyana dalam (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. Petugas hotel pada umumnya dilatih untuk menjadi pemilik waktu monokronik, dengan cara membuat job *break down*, 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.

f. *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.

D. Pengertian Nilai Budaya

1. Hakikat nilai

Nilai secara etimologi berasal dari kata *value* (Inggris), *valere* (Latin) yang berarti kuat, baik, dan berharga. Dengan demikian secara sederhana, nilai adalah adalah sesuatu yang berguna. Nilai memuat elemen pertimbangan yang membawa ide-ide seseorang individu mengenai hal-hal yang benar, baik dan diinginkan., Nilai memiliki sifat isi dan intensitas. Sifat isi menyampaikan bahwa pelaksanaan atau keadaan akhir dari kehidupan adalah penting. Nilai adalah sebuah kata yang memiliki beberapa makna. Secara bahasa, kata nilai diartikan sebagai harga. Namun kata tersebut memiliki makna yang lebih luas lagi dan berhubungan dengan sesuatu yang berharga bagi manusia. Muin (2012: 102-103) mendefinisikan nilai (*value*) sebagai sebuah prinsip, standar atau kualitas yang dianggap berharga atau diinginkan oleh orang yang memegangnya.

Nilai-nilai yang tumbuh didalam masyarakat berguna untuk mencari Keseimbangan dalam tatanan kehidupan. Nilai tidak hanya diharapkan tetapi juga diusahakan sebagai suatu yang pantas dan benar bagi diri sendiri dan orang lain. Nilai merupakan sesuatu yang dipentingkan manusia sebagai subjek, menyangkut segala sesuatu yang baik atau buruk sebagai abstraksi, pandangan, atau maksud dari berbagai pengalaman dengan seleksi perilaku yang ketat (Endaswara, 2017: 257). Menurut Setiadi (2006: 31) nilai adalah sesuatu yang baik yang selalu diinginkan, dicita-citakan dan dianggap penting oleh seluruh manusia sebagai anggota masyarakat, karena itu sesuatu dikatakan memiliki nilai apabila berguna dan berharga (nilai kebenaran), indah (nilai estetika). baik (nilai-nilai moral atau etis), dan religious (nilai agama).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa nilai merupakan sesuatu yang berharga dan bermanfaat bagi manusia agar menjadi manusia yang berkualitas sehingga dapat memberikan makna

serta berguna dalam kehidupan masyarakat. Nilai membuat suatu hal disukai, diinginkan, dicita-citakan, dan dianggap penting oleh manusia.

2. Hakikat kebudayaan

Hakikat kebudayaan merupakan suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok atau orang dan diwariskan dari generasi ke generasi. Kebudayaan berasal dari kata budaya yang memiliki banyak definisi. Budaya terbentuk dari banyak unsur, termasuk sistem agama, adat istiadat, bahasa, pakaian, bangunan, dan karya seni. Kebudayaan merupakan salah satu buah pikiran, baik berupa benda maupun tindakan yang mana perlu kita lestarikan guna menjaga sejarah yang telah ada di negara ini. Budaya merupakan bentuk jamak dari kata budi-daya yang berarti cinta, karsa dan rasa. Jadi kebudayaan dapat diartikan sebagai hal-hal yang bersangkutan dengan akal.

Kata kebudayaan berasal dari kata Sanskerta *Buddhayah*, yaitu bentuk jamak dari buddhi yang berarti budi dan akal. Menurut Koentjaraningrat (2015: 36) wujud pertama kebudayaan berupa sistem nilai, gagasan-gagasan, norma-norma, adat-istiadat, yang sifatnya abstrak, tidak berbentuk, tidak dapat diraba atau difoto. Wujud pertama ini berfungsi sebagai tata kelakuan yang mengatur, mengendalikan, dan member arah pada kelakuan dan perbuatan manusia dalam masyarakat. Nilai merupakan tata cara mengenai kehidupan yang terdapat dalam sebuah masyarakat yang lahir secara turun-temurun dari leluhurnya. Latif (2020: 172) menyatakan apa yang dihasilkan oleh hasil budi itu pertama-tama adalah sistem simbol yang penuh makna (sistem keyakinan, sistem pengetahuan, sistem nilai), yang pada gilirannya menghasilkan sistem norma, sistem hubungan sosial, sistem kelembagaan sosial-politik, sistem perekonomian dan produk-produk budaya yang bersifat bendawi. Soekanto (2012: 150) juga mengatakan bahwa kebudayaan terdiri dari segala sesuatu yang dipelajari dari pola-pola berpikir, merasakan dan bertindak.

3. Nilai budaya

Nilai budaya merupakan sesuatu yang menjadi pusat dan sumber daya hidup dan kehidupan manusia secara individual, sosial, dan religius untuk dapat terjaganya pandangan hidup masyarakat. Menurut Saryono (Sitompul, 2017:28) nilai budaya merupakan suatu gejala abstrak, ideal dan tidak inderawi atau kasat mata. Nilai budaya hanya bisa diketahui melalui pemahaman dan penafsiran tindakan, perbuatan, dan tuturan manusia. Nilai budaya juga merupakan cara manusia menjawab baik secara pribadi atau masyarakat terhadap masalah-masalah yang mendasar di dalam hidupnya. Nilai tersebut merupakan suatu sistem yang di dalamnya terdiri dari konsep-konsep yang hidup dalam alam pikiran, sebagian besar warga masyarakat, mengenai hal-hal yang harus mereka anggap amat bernilai dalam hidup. Jadi, nilai budaya juga bisa diartikan sebagai suatu upaya untuk menjawab persoalan-persoalan dari pemahaman yang cukup dalam pada kehidupan manusia. Nilai budaya akan mempengaruhi pandangan hidup, sistem normatif moral dan seterusnya hingga akhirnya pengaruh itu sampai pada hasil tindakan manusia dengan masing-masing orientasinya yang akan mempengaruhi pandangan hidup mereka.

Pandangan hidup adalah sesuatu yang dipakai oleh masyarakat dalam menentukan nilai kehidupan. Pandangan hidup sebenarnya meliputi bagaimana masyarakat memandang aspek hubungan dalam hidup dan kehidupan. Djamaris (Cikawati, 2020:55) mengungkapkan bahwa nilai budaya dikelompokkan ke dalam lima pola hubungan, yaitu; 1) nilai budaya dalam hubungan manusia dengan tuhan, 2) nilai budaya dalam hubungan manusia dengan alam 3) nilai budaya dalam hubungan manusia dengan masyarakat 4) nilai budaya dalam hubungan manusia dengan orang lain. Di dalam nilai budaya juga terdapat beberapa aspek nilai. Sibarani (Sitompul, 2017:29) mengklasifikasikan aspek nilai-nilai budaya antara lain: (1) kesejahteraan, (2) kerja keras, (3) disiplin, (4) pendidikan, (5) kesehatan, (6) gotong royong, (7) pengelolaan gender, (8) pelestarian dan kreativitas budaya, (9) peduli lingkungan, (10) kedamaian,

(11) kesopansantunan, (12) kejujuran, (13) kesetiakawanan sosial, (14) kerukunan dan penyelesaian konflik, (15) komitmen, (16) pikiran positif, dan (rasa syukur).

Sistem nilai budaya terdiri dari konsep-konsep yang hidup dalam pikiran sebagian besar warga masyarakat, mengenai hal-hal yang harus mereka anggap sangat bernilai dalam hidup. Nilai-nilai budaya merupakan nilai-nilai yang disepakati dan tertanam dalam suatu masyarakat, lingkup organisasi, lingkungan masyarakat, yang mengakar pada suatu kebiasaan, kepercayaan, simbol-simbol, dengan karakteristik tertentu yang dapat dibedakan satu dan lainnya sebagai acuan perilaku dan tanggapan atas apa yang akan terjadi atau sedang terjadi. Sistem nilai budaya ini menjadi pedoman dan pendorong perilaku manusia dalam hidup yang tercermin dalam cara berfikir dan dalam bentuk konkrit terlihat dalam bentuk pola perilaku anggota-anggota suatu masyarakat. Sistem nilai budaya, pandangan hidup, dan ideologi merupakan konsep-konsep mengenai apa yang hidup dalam alam pikiran sebagian besar dari warga suatu masyarakat sehingga keberadaannya berfungsi sebagai suatu pedoman yang memberi arah kepada kehidupan para warga masyarakat itu sendiri. Jadi, dari penjelasan tersebut nilai budaya ialah nilai yang didapati dari pemahaman dan penafsiran, tindakan, perbuatan, dan tuturan manusia serta menjadi cara manusia untuk menjawab baik secara pribadi atau masyarakat terhadap masalah-masalah yang mendasar di dalam hidupnya.

E. Hasil Penelitian yang 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. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Hesti Priskila Universitas Sanata Dharma Yogyakarta Fakultas Sastra Program studi Sastra Indonesia 2010 dengan judul “Tradisi Naik Dango Suku Dayak Kanayatn Kajian Asal Usul, Proses Ritual, Fungsi, dan Nilai” yang mengangkat kajian mengenai asal sul atau sejarah, prosesi ritual, fungsi serta nilai yang terkandung dalam tradisi naik dango.

Penelitian yang dilakukan oleh Debyani Embon dalam jurnal Bahasa dan Sastra dengan judul “Sistem Simbol dalam Upacara Adat Toraja Rambu Solo: Kajian Semiotik” yang mengangkat tentang simbol dalam Upacara Adat Toraja dengan menggunakan kajian Semiotik. Penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari Rakhmat dalam jurnal komunikasi KAREBA dengan judul “Makna Pesan Simbolik Nonverbal Tradisi *Mappadendang* di Kabupaten Pinrang” yang mengangkat tentang makna pesan non verbal dari gerakan dan atribut yang digunakan dalam tradisi *Mappadendang*. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Sudarto dalam jurnal Al-Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan dengan judul “Makna Simbolik dan Nilai-nilai Buddhis Pada Tradisi Pemberian Nama Orang Jawa (Suatu Tinjauan Semiotik) yang mengkaji tentang tradisi ritual Njengakno, nilai-nilai Buddhis dan makna simbolik yang terkandung dalam tradisi ritual Njengakno di Desa Tunahan Keamatan Keling Kabupaten Jepara.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang diteliti saat ini terletak pada objek dan pembahasan penelitian. Penelitian terdahulu membahas tentang simbol nonverbal pada mantra yaitu pada Mantra *Tawar* oleh masyarakat Dayak Mambuluh. Penelitian sebelumnya juga menggunakan teori asal usul, proses, dan juga fungsi. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang ini membahas tentang bentuk dan makna simbol nonverbal serta menganalisis nilai budaya yang terdapat pada tradisi naik

dango. Penelitian ini menggunakan teori semiotik Morissan yang terdiri atas simbol dan teori tanda nonverbal. Adapun persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang tradisi naik dango dan menggunakan pendekatan semiotik yakni membahas mengenai bentuk dan makna simbol nonverbal serta menganalisis nilai yang terkandung pada tradisi naik dango.