

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Surabaya adalah ibu kota Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang sekaligus menjadi kota metropolitan terbesar di provinsi tersebut. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Kota Surabaya merupakan pusat bisnis, perdagangan, industri serta pendidikan di Jawa Timur dan kawasan Indonesia bagian timur (wikipedia,2015). Letak kota Surabaya yang sangat strategis berada hampir ditengah wilayah Indonesia dan di selatan Asia menjadikannya sebagai salah satu pusat penting bagi kegiatan perdagangan. Sebagai kota metropolitan, Surabaya menjadi pusat kegiatan ekonomi, keuangan dan bisnis didaerah Jawa Timur dan sekitarnya. Surabaya dan kawasan sekitarnya merupakan kawasan yang paling pesat pembangunan ekonominya di Jawa Timur dan salah satu yang paling maju di Indonesia. Surabaya juga merupakan salah satu kota terpenting dalam menompang perekonomian Indonesia bersama dengan Jakarta, Medan, Bandung, Makassar dan kota besar lainnya.

Pertumbuhan perekonomian yang pesat, tidak heran jika Surabaya memiliki banyak pusat perbelanjaan. Mulai dari pusat perbelanjaan modern, pusat grosir hingga pasar modern dan tradisional. Tidak hanya itu, aneka warna kesenangan hidup bisa ditemukan di kota ini. Mulai tempat hiburan keluarga seperti taman kota hingga tempat hiburan malam seperti karaoke, kafe, pub, club, hingga diskotik. Fenomena hidup masyarakat metropolis, terutama mereka yang suka menghamburkan uang untuk mencari kepuasan dan kenikmatan pribadi. Pergaulan dan lingkungan sosial mempengaruhi dalam perkembangan kepribadian seseorang. Tidak saja larut dari satu tempat hiburan seperti kafe, diskotik, klub, karaoke ke tempat hiburan lain, tapi juga sengaja membuat satu bentuk kesenangan untuk memuaskan diri sendiri. Sebagian besar cara berpikir, pandangan dan tindakan seseorang dipengaruhi oleh nilai, norma, kepercayaan, adat istiadat, struktur pengetahuan, kearifan lokal yang dia alami dalam interaksi dan relasi dengan sesama dalam lingkungan kehidupannya (Liliweri, 2010). Kehidupan metropolis Surabaya bisa diibaratkan sebagai sebuah medan magnet yang setiap saat menggaet “siapaapun” masuk ke dalamnya dan menjerumuskannya dalam satu kehidupan semu dan samar. Tidak heran jika di sebuah café, pub maupun diskotik adalah tempat untuk ajang *just for fun* para remaja sampai orang dewasa. Karena remaja lebih banyak berada di luar rumah bersama dengan teman-teman

sebaya sebagai kelompok, maka dapatlah dimengerti bahwa pengaruh teman-teman sebaya pada sikap, pembicaraan, minat, penampilan dan perilaku lebih besar daripada pengaruh keluarga (Hurlock, 1980:213). Keberagaman manusia dan perilaku yang mengkarakteristikkan sebuah kelompok dan diteruskan dari generasi ke generasi. Perbedaan sikap dan perilaku satu budaya dengan budaya lainnya menunjukkan sejauh mana kita adalah produk dari peran dan norma budaya (Liliweri, 2010).

Cat's Pajamas Club and Lounge adalah salah satu tempat hiburan malam di Surabaya yang berada di Garden Palace Hotel jalan Yos Sudarso no 11 Surabaya. Cat's Pajamas Club and Lounge mempunyai konsep "One Stop Entertainment" yaitu menggambarkan tempat hiburan malam yang mempunyai bermacam-macam aneka minuman, karaoke, makan malam ringan, hiburan olahraga dan musik dari DJ. Cat's Pajamas Club and Lounge mempunyai suasana yang nyaman dan sejuk dan dilengkapi dengan sajian makanan dari para chef handal serta berbagai macam anggur, bir dan minuman beralkohol lainnya membuat Cat's Pajamas Club and Lounge tempat yang sempurna untuk menghabiskan malam. Keseluruhan bisnis yang dipandang dari pandangan yang berorientasi pada hasil, yaitu dari pandangan pelanggan, kepedulian, dan tanggung jawab (Liliweri, 2010). Dari segi minuman harga yang ditawarkan juga tidak terlalu mahal sehingga para pelanggan dan tamu sangat suka dan nyaman dengan harga-harga tersebut. Meski Cat's Pajamas Club and Lounge mempunyai tempat yang tidak terlalu luas akan tetapi para pelanggan bisa merasa nyaman karena meja dan kursi tertata rapi sehingga tidak terlihat sempit. Karena salah satu faktor ramai tidaknya sebuah club malah yaitu tingkat kenyamanan para pelanggan atau tamu yang menghabiskan malam dan rasa penat setelah seharian bekerja atau sebagai ajang berkumpul dengan para teman, kerabat atau saudara.

Hostes atau biasa disebut dengan Host yaitu wanita yang pekerjaannya menerima, menjamu, dan menghibur tamu (di hotel, kelab malam, bar, dsb); pramuria (KBBI, Edisi III). Dalam pengertian lengkapnya yaitu wanita pekerja di tempat hiburan seperti cafe atau pub yang buka pada malam hari sampai menjelang subuh / dini hari. Para Hostes memang dipekerjakan oleh pemilik tempat hiburan untuk menemani para tamu itu semata-mata termasuk dalam fasilitas yang ditawarkan oleh pemilik tempat hiburan. Sebagai hostes harus mempunyai *Personal Selling* yang bagus karena secara umum merupakan sumber daya bagi tempat hiburan malam itu sendiri. Hostes dalam pekerjaannya ini lebih mirip seperti teman pendamping untuk minum-minum tapi bukan menjadi puel atau PSK melainkan hanya menemani pelanggan untuk

sekedar minum-minum. Jasa yang ditawarkan oleh para hostes adalah waktu untuk mendengarkan segala macam ocehan, keluhan dan permintaan pelanggan atau pengguna jasa hostes yang tidak berhubungan dengan kegiatan seksual.

Disisi lain hostes dibayar mendapatkan tambahan lagi jika pelanggan banyak beli minum-minuman beralkohol di club malam tempat hostes itu terdaftar. Jasa bayar per jam ini tergantung juga dengan club tempat hostes bekerja serta popularitas seorang hostes tersebut. Semakin populer atau semakin banyak pelanggan yang hostes tersebut layani maka semakin mahal pula bayaran hostes tersebut. Di sebuah club malam para hostes tidak diperbolehkan atau dilarang melakukan hal-hal yang menjurus pada perbuatan asusila atau pelecehan seksual selama jam kerjanya di club malam tersebut, begitu juga larangan tersebut berlaku untuk para pelanggan dan tamu. Akan tetapi pada umumnya peraturan tersebut hanya berlaku dalam wilayah club malam tempat hostes tersebut bekerja atau sedang dalam jam kerja. Jika diluar tempat kerja dan jam kerja maka itu adalah urusan masing-masing dari hostes tersebut. Jadi selama berada di club malam itu harus bebas dari perbuatan asusila atau pelecehan seksual. Menjadi seorang hostes juga ada aturan yang harus dipatuhi selain aturan dalam tempat bekerja, yaitu usia untuk seorang hostes minimal berumur 20 tahun. Menjadi hostes sebenarnya ialah pekerjaan yang hanya menawarkan produk, menyajikan minum-minuman beralkohol dan menemani pelanggan atau tamu mengobrol tanpa menyediakan sexual intercourse. Banyak orang awam mengecap bahwa pekerjaan sebagai hostes adalah sebagai ajang prostitusi sehingga citra seorang hostes menjadi buruk. Seorang hostes harus mempunyai kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik, seperti mempunyai keterampilan berbicara atau teknik bercakap-cakap. Dengan demikian pembicaraan yang terjadi merupakan proses tukar menukar informasi dengan orang lain agar dapat mencapai hasil yang memuaskan dan para pelanggan dan tamu merasa nyaman. Karena seharusnya itulah pekerjaan yang sesungguhnya untuk seorang hostes.

Daya tarik sensual dapat diposisikan sebagai rangsangan yang diarahkan untuk mampu memberikan daya tarik terhadap sebuah produk. Daya tarik sensual dapat dipicu oleh berbagai hal antara lain pembawaan (*performance*), cara berkomunikasi dan bahasa tubuh. Hal tersebut dapat memicu terhadap keinginan atas pembelian suatu produk yang ditawarkan oleh hostes/terlepas keterkaitan suatu produk maka sangat dimungkinkan minat pembelian dapat muncul karena perasaan ingin berinteraksi dengan hostes.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal (Mulyana, 2003:85). Komunikasi interpersonal bisa juga diartikan sebagai penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy, 2003:30). Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses. Kata lain dari proses, ada yang menyebut sebagai sebuah transaksi dan interaksi. Di dalam kata “proses” terdapat pula makna adanya aktivitas, ialah aktivitas menciptakan, mengirimkan, menerima dan menginterpretasikan pesan. Secara bahasa proses dapat diartikan sebagai sebuah urutan pelaksanaan atau kejadian yang terjadi secara alami atau didesain dan biasanya menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya sehingga menghasilkan suatu hasil. Suatu proses dapat dikenali oleh perubahan yang diciptakan terdapat sifat-sifat dari satu atau lebih objek dibawah pengaruhnya. komunikasi sebagai suatu proses dapat menggambarkan suatu peristiwa atau perubahan yang susul menyusul, terus menerus dan karenanya komunikasi itu tumbuh, berubah, berganti, bergerak sampai akhir zaman. Komunikasi interpersonal berlangsung dua arah secara timbal balik, sehingga kedua belah pihak yang berkomunikasi perlu secara seimbang memperoleh kesempatan dan manfaat dari komunikasi itu. Untuk mendukung terpeliharanya sikap berkomunikasi secara seimbang maka diperlukan kecakapan memberikan pelayanan. Pelayanan adalah suatu tindakan agar dapat mengkondisikan proses komunikasi dalam suasana yang menyenangkan, maka komunikator memberikan pelayanan berupa tindakan nyata dengan diusahakan memenuhi empat syarat pokok, yakni: tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat, dan keramah tamahan. Keterampilan verbal dalam berbicara (lisan) merupakan kemampuan mengekspresikan bahan pembicaraan dalam bahasa kata-kata. Tidak ada aturan yang mengikat atau standar dalam penggunaannya, baik menyangkut kata-kata maupun rincian uraian yang akan disampaikan. Hal itu merupakan skill yang harus dimiliki seorang hostes selain mendengarkan cerita dan keluhan kesah para pelanggan yaitu dalam menawarkan produk yang ada di Cat's Pajamas.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana teknik komunikasi interpersonal hostes untuk menarik minat pelanggan dalam membeli produk di club malam Cat's Pajamas surabaya

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana teknik komunikasi interpersonal hostes untuk menarik minat pelanggan dalam membeli produk di club malam Cat's Pajamas Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis

1. Sebagai literature atau refrensi yang terkait dengan penelitian yang saya teliti yaitu tentang penelitian dengan menggunakan studi fenomenologi dengan tema teknik komunikasi interpersonal hostes untuk menarik minat pelanggan dalam membeli produk di club malam Cat's Pajamas Surabaya

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dari penelitian ini masyarakat luas terutama mahasiswa ilmu komunikasi mengenal akan teknik komunikasi intrapersonal para hostes secara lebih mendalam. Dan dengan penelitian ini juga para pembaca bisa mengerti bahwa minat pelanggan untuk membeli produk club malam bisa tergantung pada bagaimana cara para hostes menarik minat para pelanggan.