

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

Pemilihan variabel komunikasi dan bahasa sangat dibutuhkan untuk kelancaran operasional sebuah restoran. Pengertian restoran menurut (Marsum, 2005) adalah sebuah tempat yang diatur untuk perdagangan dengan cara memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan kepada semua yang hadir dengan makanan ataupun minuman. (p.7) Pengertian hotel menurut (Sihite, 2000) adalah suatu akomodasi yang dikelola untuk umum atau untuk setiap orang guna memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman. Berdasarkan pokok permasalahan diatas, yang dibahas adalah para PKL/ praktik kerja lapangan yang menjadi pramsuaji/ pelayan di restoran *Bistrot Du Potager* dan juga ada yang menjadi pelayan dan resepsionis di Hotel Sofitel Arc De Triomphe dan Sofitel *La Défense*. Maka, menurut (Suyono, 2004), urutan yang dilakukan oleh seorang pelayan restoran adalah:

a. Sebelum konsumen datang

Hal yang perlu diperhatikan oleh seorang pegawai restoran sebelum konsumen datang adalah menjaga kebersihan diri, kesehatan, serta penampilan.

b. Selama konsumen berada di restoran

1. Menyambut kedatangan konsumen

Sebagai seorang pelayan, kesan pertama sangat mempengaruhi kesan yang diberikan kepada tamu, oleh sebab itu penyambutan harus dengan senyuman dan keramahan

2. Mengantarkan konsumen ke tempat duduk

Tempat duduk hendaknya dilakukan sesuai dengan keinginan konsumen. Tugas pegawai yaitu mengantarkan konsumen dan mempersilahkan konsumen itu duduk.

3. Memberikan menu makanan dan minuman

Menyerahkan menu kepada konsumen wanita dahulu baru kepada laki-laki dan membiarkan konsumen waktu untuk membaca menu tersebut dengan cara membuka menu dan diberikan kepada tamu. Jika ada pertanyaan seputar menu hendaknya seorang pelayan dapat menjelaskan dengan baik hingga konsumen mengerti menu tersebut.

4. Menyajikan hidangan

Pada dasarnya, setiap restoran memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu yaitu dengan ramah tamah, sopan santun, cepat, dan yang pasti tepat. Beberapa saat setelah makan, tugas pelayan restoran adalah menanyakan kepada konsumen segala sesuatu yang dibutuhkan. Pegawai restoran selalu memperhatikan konsumen yang sedang menyantap makanannya. Karena gelas air tidak boleh dibiarkan hingga kosong dan harus segera diisi.

5. Menangani pembayaran

Apabila konsumen telah selesai makan dan minum, pegawai restoran harus segera mempersiapkan bon tagihan kepada konsumen di kasir. Bon tagihan akan diserahkan apabila konsumen memintanya.

6. Mengucapkan terima kasih

Pegawai restoran harus selalu mengucapkan terima kasih kepada konsumen yang telah datang atas kedatangan ke restoran. (p.38)

Seperti yang dinyatakan oleh Idha Rahayuningsih dalam jurnalnya yang berjudul “Komunikasi Lintas Budaya Dalam Organisasi” dalam kesimpulannya menyatakan bahwa setiap individu atau kelompok yang ditugaskan atau bekerja di negara lain dapat menyebabkan terjadinya komunikasi lintas budaya yang tidak dapat dihindari. Perbedaan bahasa yang menjadi sebuah hambatan dalam komunikasi tersebut yang dapat menghambat proses pekerjaan ataupun organisasi.

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut pandangan (Ruky, 2001) tentang komunikasi adalah sebuah proses pemindahan dan pertukaran pesan antara seseorang kepada orang lain dengan berbentuk sebuah fakta, gagasan, perasaan, data atau

sebuah informasi. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi atau mengubah informasi yang dimiliki. Menurut (Liliweri, A, 2003) pengertian komunikasi adalah suatu pesan yang diahlikan dari satu sumber kepada penerima supaya pesan tersebut dapat dipahami dengan benar. Pengertian komunikasi juga diungkap oleh (Richard West dan Lynn H Turner, 2008) di bukunya yang berjudul *Introducing Communication Theory* yaitu sebuah proses sosial dimana pembicara menggunakan simbol-simbol untuk menginterpretasikan arti arti di sekitar mereka.

Sedangkan komunikasi sosial menurut pandangan (Bungin, 2007) adalah bentuk komunikasi yang lebih intim, dimana komunikasi terjadi secara langsung antara kedua belah manusia dengan tujuan pencapaian suatu situasi integrasi sosial yang dapat menghasilkan aktualitas dari permasalahan yang dibahas. Komunikasi sosial terjadi antara individu-individu di dalam kehidupannya dalam bermasyarakat. (p.32) Menurut (Sutaryo, 2005) fungsi dari komunikasi sosial adalah :

a. Sebagai pemberi informasi

- Manusia hanya dapat maju dan berkembang bila mengetahui nilai yang perlu dicapai
- Tidak semua orang memiliki pengetahuan yang sama tentang semua yang sudah dicapai mengenai sarana-sarana yang akan dipakai dan yang harus disingkirkan.
- Setiap orang memiliki hak asasi untuk mendapatkan informasi yang berguna untuk kehidupan dan kebutuhannya.

b. Memberi bimbingan

- Secara langsung dan tidak langsung, komunikasi berfungsi memberikan bimbingan bagi manusia. Bimbingan yang bernilai tinggi seperti pendidikan akan menumbuhkan gairah untuk bekerja dan bimbingan moral untuk memperbaiki pola hidup manusia. (p. 31-32)

Komunikasi sosial budaya menurut (Aw, 2010) adalah adanya perbedaan latar belakang dan pengalaman sosial budaya antara kedua individu. Pada umumnya, latar belakang yang berbeda adalah berasal dari lingkungan sosial budaya seperti usia, jenis kelamin, status sosial, dan sebagainya. Tetapi pada umumnya proses komunikasi tersebut masih dapat berjalan lancar. Dalam kebanyakan situasi yang ada sekarang ini, para individu komunikasi sosial budaya adalah yang tidak menggunakan bahasa yang sama. Budaya dan komunikasi tidak dapat dipisahkan karena budaya menjadi acuan bagaimana pembicara menyampaikan pesan dan menerima pesan dari lawan bicara. Bisa saja penyebutan suatu kata yang sama cara penyebutannya tetapi memiliki makna yang berbeda. (p. 55-65)

2.1.2 Pengertian Bahasa

Menurut (Keraf, 2005), bahasa memiliki dua pengertian. Pertama menyatakan bahasa sebagai alat sarana komunikasi antara anggota masyarakat dapat pula berupa symbol dan bunyi yang dihasilkan oleh mulut manusia. (p.1) Kedua, bahasa adalah sistem komunikasi yang dipakai manusia dengan menggunakan simbol-simbol vokal (bunyi ujaran) yang bersifat terstruktur.

Bukan hanya sekedar pengertian bahasa itu sendiri, perbedaan bahasa dalam berbicara juga dipengaruhi oleh kondisi manusia itu sendiri seperti usia, latar belakang pendidikan, dan budaya menurut (Robbin & Coulter 2007). Berdasarkan teori di atas bahasa sangat berhubungan erat dengan komunikasi dan sangat berpengaruh kepada kelancaran operasional restoran. (p.12)

Ada 5 hal yang dapat dikategorikan sebagai fungsi bahasa. Menurut (Finoza, 2003) adalah sebagai media komunikasi. Dengan berkomunikasi, seseorang dapat bertukar pikiran dan mendapatkan informasi. Kedua, yaitu alat untuk ekspresi diri. Fungsi dari ekspresi ini adalah suatu gerak manusia dalam menunjukkan apa yang dirasakan agar dapat diketahui orang lain atau sampai ke orang lain seperti tertawa, menangis, dan sebagainya. Ketiga adalah sebagai alat integrasi dan adaptasi

sosial. Dalam beradaptasi, kita pasti membutuhkan waktu dan berproses agar dapat menyesuaikan diri. Bahasa ini berfungsi untuk sebagai jalan tengah dalam beradaptasi. Contoh ketika kita pergi ke negara yang berbahasa Prancis tetapi bahasa kita kurang lancar, dan kita bisa berbahasa Inggris karena bahasa Inggris karena adalah bahasa internasional, maka kita akan menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa utama ketika mengunjungi Prancis. Keempat sebagai alat kontrol sosial. Bahasa disini digunakan untuk kepada kelompok sosial tertentu. Contoh jika kita berbicara ke yang lebih dihormati akan berbeda dengan ketika kita berbicara dengan teman sebaya kita. Yang kelima adalah sebagai alat untuk berpikir. Ketika kita berpikir pasti kita akan mengatakan sesuatu dari dalam hati dan itu berbentuk bahasa sehari-hari yang kita gunakan. Dapat kita ketahui bahwa tinggi tingkat bahasa seseorang sangat mempengaruhi pemikirannya.

2.1.3 Hambatan komunikasi

Setiap manusia juga memiliki gaya khas berbicara dan topik yang berbeda karena adanya warisan budaya yang berbeda dari setiap individu. Hal itu dijelaskan oleh (Mulyana, 2007) dalam bukunya. Perbedaan tersebut juga dapat mengakibatkan adanya gangguan komunikasi sesama manusia (p. 327-328). Menurut (Samovar, Porter, & McDaniel, 2010) komunikasi antar budaya dapat terjadi jika pemberi pesan adalah anggota dalam suatu budaya dan penerima pesan adalah anggota budaya yang lain.

(Samovar & Porter 1994) telah membahas tentang hambatan dalam komunikasi antar budaya dan menyatakan ada 6 hambatan dalam komunikasi antarbudaya yaitu:

1. Asumsi Tentang Persamaan

Asumsi tentang kesamaan tidak hanya tentang bahasa lisan yang biasa digunakan oleh manusia. Tetapi juga harus mengartikan bahasa nonverbal, tanda dan lambang. Tidak ada studi komunikasi yang telah membuktikan eksistensi bahasa nonverbal.

Tetapi dapat diketahui bahwa ekspresi wajah adalah universal. Jadi dapat diketahui oleh orang lain.

2. Perbedaan Bahasa

Perbedaan bahasa tidak dapat dihindari oleh orang yang berada di wilayah yang lain. Perbendaharaan kata, sintaksis, idiom, slang, dialek, bahkan itu dapat menjadi hambatan komunikasi, tetapi dengan cara terus bersosialisasi dengan orang lain dengan bahasa yang berbeda akan mengurangi hambatan komunikasi.

3. Kesalahpahaman Nonverbal

Orang yang berasal dari budaya lain biasanya memiliki perbedaan dalam pengamatan dan gaya bahasa tubuh. Kekurangpahaman mengenai tanda dan lambang nonverbal seperti postur tubuh, gestur tangan dan gerak – gerak tubuh lainnya dapat menjadi batasan komunikasi, tetapi hal itu memungkinkan untuk mempelajari arti dari pesan tersebut, terutama dalam situasi informal dari pada situasi formal.

4. Prasangka dan Stereotip

Stereotip adalah hambatan bagi komunikator karena adanya prasangka dari diri yang membuat komunikator enggan untuk berkomunikasi. Dimana sebenarnya mungkin tidak seperti yang kita pikirkan.

5. Kecenderungan Untuk Menilai

Kecenderungan ini terkadang mengandung emosi dan perasaan kita. Batasan komunikasi itu terjadi jika kita sedang berada di perasaan yang baik maka penilaian terhadap orang tersebut bisa saja menjadi baik. Seharusnya dalam menilai orang, kita harus subjektif dan tidak berdasarkan perasaan.

6. Kegelisahan Yang Tinggi

Kegelisahan merupakan hal yang biasa terjadi di dalam pengalaman antar budaya karena perasaan yang tidak terduga yang timbul. Dua kata “ kegelisahan ” dan “ ketegangan ”

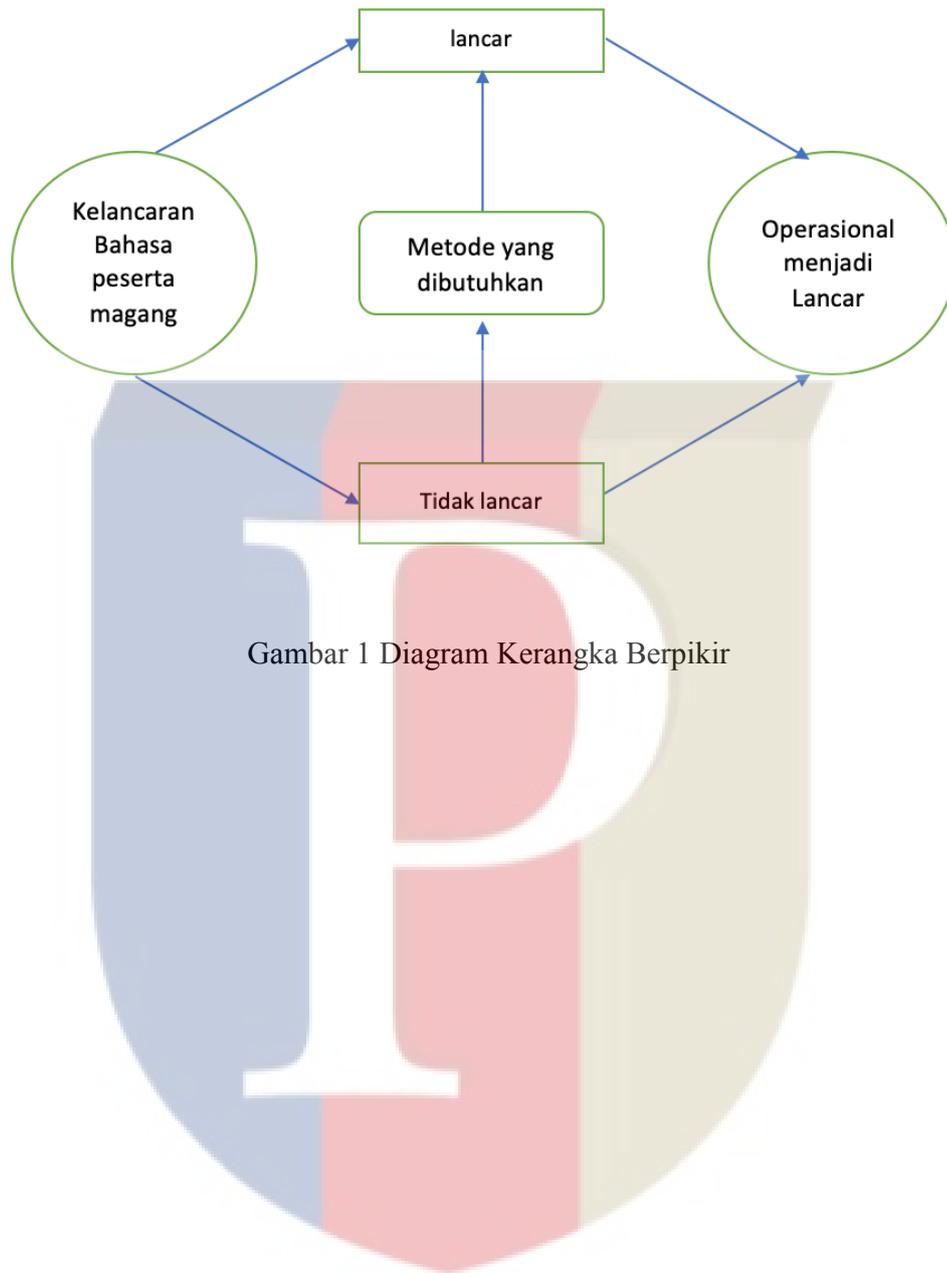
berhubungan karena sesuatu yang tidak bisa secara kejiwaan cemas tanpa juga secara fisik tegang. (p.337-342)

Komunikasi interpersonal menurut (Hartley, 2001, p. 1) diungkapkan bahwa cara komunikasi juga mempengaruhi peluang dalam hidup kita seperti misalnya saat kita sedang melakukan wawancara pekerjaan atau menjalani kursus. Pentingnya interaktif di tempat kerja sering ditekankan untuk publikasi, seminar, dan pelatihan-pelatihan. Komunikasi interpersonal adalah proses yang berkelanjutan suatu peristiwa atau serangkaian peristiwa. Menurut (West & Turner, 2010) Komunikasi interpersonal lebih cenderung ke hubungan komunikasi tatap muka terhadap orang-orang dan hubungan antar satu manusia dan manusia lain. Seperti guru dan siswa, pasien dan dokter dan juga seorang pelayan restoran dan tamu restoran.

2.2 KERANGKA BERPIKIR

Pramusaji/pelayan restoran asal Indonesia yang baru saja melakukan magang atau praktik kerja lapangan (PKL) di negara Prancis mendapatkan halangan selama bekerja yaitu oleh bahasa yang kurang lancar yang mengakibatkan adanya hambatan atau salahnya informasi yang diterima oleh pramusaji tersebut. Kerangka berpikir dapat dilihat dengan gambar 1.

Kerangka konsep penelitian menggambarkan inti-inti yang akan diteliti mencakup ketidak lancar dan kelancaran dalam berkomunikasi dan berbahasa Prancis yang disebut sebagai faktor yang mendukung kelancaran atau tidak lancar dalam suatu operasional pada suatu restoran. Dengan metode atau metodologi yang digunakan untuk menunjang kelancaran dalam berkomunikasi. Dapat menghasilkan kelancaran dalam operasional.



Gambar 1 Diagram Kerangka Berpikir