

**PERTUKARAN SOSIAL ANTARA PRAMUGOLF DENGAN  
PEMAIN GOLF DALAM MENJALIN HUBUNGAN  
KOMUNIKASI SECARA EFEKTIF  
(Studi di Senayan National Golf Club (SNGC))**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Disusun oleh :**

**NUR FAUZIAH**

**(051303503125028)**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA  
2017**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tim penguji.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 20 Februari 2017

Yang Membuat Pernyataan,

(Nur Fauziah)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

NAMA : Nur fauziah  
NIM : 051303503125028  
JUDUL : PERTUKARAN SOSIAL ANTARA *PRAMUGOLF* DENGAN  
PEMAIN *GOLF* DALAM MENJALIN HUBUNGAN  
KOMUNIKASI SECARA EFEKTIF  
( Studi di Senayan National Golf Club )  
FAKULTAS : Ilmu Komunikasi  
JURUSAN : Ilmu Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui untuk melaksanakan sidang di hadapan tim penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.

Jakarta, 20 Februari 2017

Menyetujui

**Pembimbing II**



( Dr. Sumardi Dahlan, MS )

**Pembimbing I**



( Drs. Solten Rajagukguk, MM )

Mengetahui

**Ketua Program Studi**



( Indah Kurniawati, M.Si )

**Dekan Fisip**



( Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M. Si )

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Nur fauziah  
NIM : 051303503125028  
JUDUL : PERTUKARAN SOSIAL ANTARA PRAMUGOLF  
DENGAN PEMAIN GOLF DALAM MENJALIN  
HUBUNGAN KOMUNIKASI SECARA EFEKTIF  
(Studi Di Senayan National Golf Club (SNGC))  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : Ilmu Hubungan Masyarakat

Jakarta, 20 Februari 2017

Menyetujui

Ketua Penguji :  (Bertha K, Sinambela, S.Sos, M.Si)

Anggota Penguji I :  (Achmad Budiman Sudarsono, S.Sos, M.Ikom)

Anggota Penguji II :  (Drs. Solten Rajagukguk, MIM)

Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

  
( Indah Kurniawati, M.Si )

Dekan FISIP

  
( Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M. Si )

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penyusunan Laporan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat Universitas Satya Negara Indonesia (USNI).

Penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua dan kedua Kakak tercinta yang telah memberikan dukungan moril maupun materil.
2. Prof. Dr. Lijan. P. Sinambela,MM., M.Pd selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Dr. Sri Desti Purwatiningsih. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Indah Kurniawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Drs. Solten Rajagukguk, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi satu dan Dr. Sumardi Dahlan, MS selaku Dosen Pembimbing Skripsi dua.

6. Para staff Senayan National Golf Club yang telah membantu penulis dalam mencari data tentang penulisan Skripsi ini.
7. Teman-teman di Senayan National Golf Club yaitu Dini Indriani, Aya Sasmita, Rizki Putri Handayani, Putri Nurintias, Anisya dll yang telah membantu penulis dalam menulis skripsi ini.
8. Teman-teman penulis seperjuangan di FISIP USNI, FISIP USNI 2013, NAGA HITAM dan para mantan-mantan pejabat Organisasi Kemahasiswaan Universitas Satya Negara Indonesia (OK-USNI) yang selalu mendukung dan membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih banyak teman, kalian memang luar biasa.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis, Nanda Fadillah (Bagong), Anggi Andhika Marantia, Elsy Octaria, Muhammad Zemiko, Satrio Tri Utomo, Fitrin Meysita Lesja, Muhammad Sidhik Trirahardjo, Jaya Permana, Dimas Adji Putra Dewa, Mohammad Agam, Pandi Ramedhan, Muhammad Nabillah, Bunga Citra Lestari, Ike Oktaviani, Alan Hardiansyah, Ridwan Saleh, Cut Maya, Chuni Asih yang selalu ada di saat susah maupun senang, terima kasih atas *suppornya*, semoga kalian tidak akan pernah lupa dengan persahabatan kita hingga tua nanti.
10. Teman baik Rio Windarmoko yang selalu membantu dan menyemangati penulis setiap hari tanpa hentinya untuk bisa lulus bersama.
11. Para senior maupun junior di USNI yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang selalu mendukung, *mensupport* dan menemani selama

membuat laporan ini. Terima kasih semuanya penulis tidak akan pernah lupa dengan kalian.

12. Para Alumni USNI, terima kasih banyak atas ilmu-ilmu yang kalian berikan selama ini, semoga bermanfaat bagi penulis dan negara.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang sifatnya membangun guna ke depannya bisa lebih baik di akhir nanti.

Jakarta, 20 Februari 2017

Nur Fauziah

## ABSTRAK

**Nama : Nur Fauziah**

**NIM : 051303503125028**

**Judul : Pertukaran Sosial antara *Pramugolf* dengan Pemain *Golf*  
dalam Menjalin Hubungan Komunikasi Secara Efektif  
(Studi di Senayan National Golf Club (SNGC))**

Penelitian ini membahas tentang bagaimana Pertukaran sosial antara *Pramugolf* dengan pemain *golf* dalam menjalin hubungan secara efektif yang berfokus dalam kegiatan pelayanan prima di Senayan National *Golf* Club. Penelitian menggunakan teori pertukaran sosial dengan menjelaskan mengenai pertukaran sosial dan bagaimanapun komunikasi secara efektif dalam kegiatan dalam melaksanakan pelayanan prima menggunakan komunikasi efektif di Senayan National Golf Club. Pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penulisan deskriptif serta menggunakan metode penelitian studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa telah terjadinya pertukaran sosial pada saat mereka menjalin hubungan kerja dengan memberikan jasanya kepada pemain *golf* dan pemain *golf* memberikan ganjaran kepada *Pramugolf*. Melalui teori pertukaran sosial dapat diketahui belum terjadinya komunikasi yang efektif karena masih banyak pemain *golf* yang belum merasa puas dengan informasi yang diberikan, dan konsep pertukaran sosial yang berhubungan dengan pelayanan prima.

**Kata kunci :Pertukaran Sosial, *Pramugolf*, Pemain *Golf*, Komunikasi Efektif,  
Pelayanan Prima**



## **ABSTRACT**

**Name** : *Nur Fauziah*

**NIM** : *051303503125028*

**Title** : *Social exchange between Pramugolf with Players Golf in Relationships Effective Communication (Studies in Senayan National Golf Club (SNGC))*

*This study discusses how social exchanges between Pramugolf with the golfer in a relationship effectively focusing the activities of excellent service in Senayan National Golf Club. Research using social exchange theory to explain the social exchange and communication bagaimana effectively in the activities in implementing excellent service using effective communication in Senayan National Golf Club. Qualitative research approaches and types of descriptive writing and using the case study method. The results of this study indicate that the occurrence of social exchange at the time of their working relationships with providing services to golfers and golf players to Pramugolf reward. Through social exchange theory can be seen yet for effective communication because there are many golfers who have not been satisfied with the information provided, and the concept of social exchange associated with excellent service.*

**Keywords** : *Social Exchange, Pramugolf, Players Golf, Effective Communication, Excellent service*

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
TANDA PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teoritis .....	12
2.1.1 Teori Pertukaran Sosial .....	12
2.1.2 Asumsi Dasar Pertukaran Sosial .....	14
2.2 Landasan Konseptual .....	22
2.2.1 Komunikasi .....	15
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	15
2.2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi.....	1

2.2.1.3 Sifat Komunikasi .....	18
2.2.1.4 Tujuan Komunikasi .....	18
2.3.1.5 Fungsi Komunikasi.....	19
2.2.2 Komunikasi Efektif .....	20
2.2.2.1 Pengertian Komunikasi Efektif .....	20
2.2.2.2 Unsur-unsur Dalam Komunikasi Efektif.....	23
2.2.2.3 Hambatan-Hambatan Komunikasi Efektif .....	24
2.2.3 <i>Pramugolf</i> .....	25
2.2.3.1 Pengertian <i>Pramugolf</i> .....	25
2.2.3.2 Tugas <i>Pramugolf</i> .....	26
2.2.3.3 Tanggung Jawab <i>Pramugolf</i> .....	27
2.2.3.4 Peralatan Kerja <i>Pramugolf</i> .....	28
2.2.3.5 Prosedur Kerja <i>Pramugolf</i> .....	29
2.2.4 Pemain <i>Golf</i> .....	31
2.2.4.1 Pengertian Pemain <i>Golf</i> .....	31
2.3.2.2 Jenis-jenis <i>Golfer</i> atau Pemain <i>Golf</i> .....	31
2.2.5 Pelayanan Prima.....	32
2.2.5.1 Pengertian Pelayanan Prima .....	32
2.2.5.2 Tujuan Pelayanan Prima.....	33
2.2.5.3 Ciri – Ciri Pelayanan Prima.....	34
2.2.5.4 Konsep Pelayanan Prima .....	34
2.2.5.5 Karakteristik dan Fungsi Pelayanan Prima.....	36
2.2.5.6 Proses Pelayanan Prima.....	36
2.3 Alur Pemikiran .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
3.1.1 Tempat Penelitian .....	39
3.1.2 Waktu Penelitian .....	40
3.2 Desain Penelitian.....	40
3.2.1 Paradigma Penelitian.....	40

3.2.2 Pendekatan Penelitian .....	42
3.2.3 Metode Penelitian.....	43
3.2.4 Sifat Penelitian .....	44
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	45
3.2.4 Subjek Penelitian.....	45
3.2.4 Objek Penelitian .....	45
3.4 <i>Key Informant</i> dan <i>Informant</i> .....	46
3.5 Operasionalisasi Konsep .....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Alat .....	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.8 Teknik Keabsahan Data. ....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Subyek Penelitian .....	57
4.1.1 Sejarah Senayan National <i>Golf Club</i> .....	57
4.1.2 Visi dan Misi Senayan National <i>Golf Club</i> .....	59
4.1.2.1 Visi Senayan National <i>Golf Club</i> .....	59
4.1.2.2 Misi Senayan National <i>Golf Club</i> .....	59
4.1.3 Logo Senayan National <i>Golf Club</i> .....	60
4.1.4 Struktur Organisasi Senayan National <i>Golf Club</i> .....	60
4.2 Hasil Penelitian .....	64
4.2.1 Pertukaran Sosial Antara <i>Pramugolf</i> Dengan Pemain <i>Golf</i> Dalam Menjalin Hubungan Komunikasi Secara Efektif ( Fokus Dalam Pelayanan Prima .....	65
4.2.2 Pembahasan.....	95
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan .....	105
5.2 Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.3.1 Bagan Alur Pemikiran

Gambar 4.1 Logo Senayan National *Golf Club*

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Senayan National *Golf Club*

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Golf Manager Senayan National *Golf Club*

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Balasan Penelitian dari Senayan National *Golf Club*
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Hasil Wawancara *Key Informan*
- Lampiran 4 : Hasil Wawancara *Informan*
- Lampiran 5 : Dokumentasi
- Lampiran 6 : Laporan Bimbingan
- Lampiran 7 : Riwayat Hidup

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam menjalani kehidupan yang cepat sekali berubah, manusia membutuhkan kecakapan dalam melakukan suatu hal, baik dalam tingkah laku maupun berkomunikasi. Pada era serba instan seperti sekarang ini, manusia harus pintar-pintar bergaul, beradaptasi cepat dengan lingkungan dan mampu *berargumentasi* terhadap *kontroversi*. Hal tersebut seperti yang dijelaskan dalam hakikat komunikasi yang merupakan proses pernyataan antar manusia, yang menyatakan pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya.

Komunikasi merupakan jembatan untuk menjalin suatu hubungan, dimana bahasa menjadi perantara. Dalam ilmu komunikasi kita mempelajari berbagai jenis komunikasi, di antaranya komunikasi Antarpribadi, komunikasi antar budaya, komunikasi massa, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, dan komunikasi persuasif. Dimana masing-masing memiliki fungsi dan tujuannya dalam berkomunikasi, serta memiliki segmentasi khalayak yang berbeda-beda pula.

Dalam bermain dan olahraga mencakup semua *aktivitas* yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi

mengenai olahraga pada umumnya, hal itu adalah merupakan pembicaraan untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi antar pribadi semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

Dalam olah raga *golf* pentingnya komunikasi antara *pramugolf* dengan pemain *golf* karena komunikasi ini merupakan bagian yang tidak bisa digantikan secara tulisan atau lainnya, karena komunikasi mempunyai fungsi yang bersifat di antaranya: menginformasikan ( *to inform* ) yaitu memberikan pengarahan yang diberikan oleh seorang *pramugolf* atau *caddy* dalam memandu para pemain untuk meningkatkan kualitas pemain, mendidik ( *to education* ) yaitu seorang *caddy* dapat memberikan suatu masukan dan arahan kepada para pemain *golf* saat melaksanakan permainan, dan mempengaruhi ( *to influence* ), hal yang menjadi tujuan khusus dalam berkomunikasi, terutama dalam memandu para pemain *golf*.

Oleh karena itu, diperlukan interaksi untuk memenuhi kebutuhan masing-masing individu. Interaksi yang terjadi menjadi sebuah proses komunikasi untuk mencapai tujuan atau kebutuhannya tersebut. Dalam proses itu terdapat unsur ganjaran, pengorbanan dan keuntungan. Unsur-unsur ini muncul dalam teori pertukaran sosial ( *Social Exchange* ). Dalam *golf* tidak hanya membutuhkan *power* atau tenaga yang kuat saja tetapi yang lebih diperlukan yaitu *akurasi*. Selain *akurasi* permainan *golf* ini juga



membutuhkan komunikasi yang efektif antara *pramugolf* dengan pemain *golf* demi berlangsungnya pelayanan yang memuaskan dan tidak terjadinya konflik atau masalah yang membuat pemain *golf* merasa tidak nyaman.

Sebagian orang berfikir bahwa *golf* hanya memukul bola dengan jauh dan yang lebih jauh lah yang menang. Sebenarnya anggapan tersebut kurang tepat, *akurasi* lebih diperlukan walaupun pemain yang memiliki *power* atau tenaga yang kuat sedikit lebih diuntungkan karena pada pukulan berikutnya lebih dekat dengan lubang. Kekuatan mungkin bukan satu-satunya unsur penting untuk bermain *golf* dengan baik.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui pertukaran sosial antara *pramugolf* dengan pemain *golf* dalam menjalin hubungan komunikasi secara efektif. Dilihat sering sekali terjadinya konflik dan masalah kecil yang terjadi antara *pramugolf* dengan pemain *golf* pada saat mereka menjalin hubungan kerja. Serta banyak pemain *golf* yang masih merasa kurang mendapatkan informasi dari *pramugolf* ketika mereka menjalin hubungan kerja.

Karena saat ini olahraga *golf* tidak hanya menjadi sebuah olahraga, tetapi bagi sebagian kalangan *golf* bisa menjadi sarana berkumpul dengan teman, sarana berkumpul dengan keluarga, ataupun menjadi sarana bertemu atau membuat kesepakatan dengan *klien*. Di Indonesia sendiri, lapangan *golf* yang ada semakin menjamur. Lapangan

*golf* tidak hanya ada di kota-kota besar saja, tetapi juga kota-kota yang sebelumnya diperkirakan tidak banyak peminatnya.

Di Jakarta dan sekitarnya ada beberapa lapangan *golf* yaitu : Pondok Indah *Golf Course*, Royale Jakarta *Golf*, Damai Indah *Golf PIK Course*, Jakarta Gold Club, Senayan National *Golf Club*, Padang *Golf Pangkalan Jati*, Bandara Kemayoran *Golf Course*, Cengkareng *Golf Club*, Emeraldalda *Golf and Country Club*, Damai Indah *Golf BSD Course*, Sentul High Lands *Golf Club*, Rancamaya *Golf and Country Club*, Riverside *Golf and Country Club*.

Para pengelola lapangan *golf* itu sendiri berlomba-lomba untuk menarik para calon konsumen untuk menjadi *member* atau anggota pada lapangan *golf* tersebut dan menarik para calon konsumen untuk bermain di lapangan yang mereka kelola. Begitu pula dengan Senayan National *Golf Club*, mereka bersiap menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan segala keunggulan yang mereka miliki. Selain itu perusahaan juga memerlukan strategi khusus dengan strategi yang baru pula demi melaksanakan pelayanan prima kepada pemain *golf*.

Lapangan yang dulunya bernama Klub *Golf* Senayan ini lahir pada tahun 1968. Lapangan tersebut merupakan bagian dari proyek Gelanggang Olahraga Bung Karno dan merupakan lapangan tertua kedua di Indonesia setelah Jakarta *Golf Club*, Rawamangun. Meski letaknya yang sangat

strategis yaitu di jantung kota, tetapi tidak serta merta membuat pecinta *golf* berminat bermain di Senayan National *Golf*.

Mereka lebih tertarik bermain di lapangan lain meskipun jaraknya jauh, karena kondisi lapangan ini sempat tidak terurus dan sempat mendapat predikat lapangan bau dan becek. Aliran kali Grogol yang membelah lapangan membuat lapangan menjadi bau dan kotor. Ini disebabkan oleh kebiasaan buruk masyarakat Jakarta yang gemar membuang sampah ke kali ditambah dengan hadirnya dua pusat pembelanjaan besar yang menyumbangkan limbah sampah ke kali Grogol. Hal tersebut membuat terjadi penumpukan sampah di pintu irigasi lapangan. Sehingga manajemen terpaksa untuk menghentikan kegiatan operasional sementara.

Tak ingin situasi buruk terus terjadi, akhirnya manajemen harus merelakan lapangan yang mereka kelola kepada pemilik baru demi eksistensi lapangan tersebut. Ancora Group adalah pihak yang melakukan pengambil alihan operasional dan renovasi lapangan. Tak tanggung-tanggung, mereka melakukan renovasi secara besar-besaran. Ancora group melalui anak perusahaannya yaitu Ancora Sports, mulai terjun ke industri *golf* pada tahun 2008 dengan mendirikan sebuah tempat pelatihan *golf*, bernama Ancora *Golf* Institute yang tenaga pelatihnya berasal dari luar negeri khususnya Australia. Selain itu, Ancora Sports juga menyediakan manajemen atlet bagi atlet-atlet nasional yang berprestasi dan juga

menjadi *event organizer* berbagai macam turnamen *golf* dari tingkat junior hingga profesional.

Kemudian pada tahun 2011, Ancora memperluas kepancayan saya di kancah *golf* nasional dengan mulai mengelola lapangan *golf*. Dengan mengusung tema “reborn”, lapangan *golf* dirombak secara besar-besaran oleh sang pemilik baru. Lapangan pun berganti nama yang semula bernama Klub *Golf* Senayan menjadi Senayan National *Golf* Club. Penambahan kata “National” pada nama perusahaan sebagai bukti kecintaan perusahaan kepada bangsa dan negara serta menegaskan bahwa Senayan National *Golf* dimiliki dan dikelola oleh orang Indonesia bukan pihak asing.

Senayan National *Golf* Club pun mengalami renovasi menyeluruh mulai dari *club house* hingga lapangan. Manajemen memilih desainer lapangan *golf* kelas satu yaitu *Bob Moore*, untuk merancang ulang lapangan. Sedangkan pada *club house* terdapat penambahan beberapa fasilitas seperti tempat *café* dan beberapa ruang *meeting*, sedangkan untuk fasilitas yang sebelumnya sudah ada seperti restoran, *pro shop* dan *locker room* juga mengalami perubahan dari sebelumnya. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi peningkatan bagi pemain *golf* yang datang ke senayan *golf*.

Setelah merenovasi besar-besaran saat ini Senayan National *Golf* Club memiliki berbagai fasilitas seperti *pro shop* terbesar, beberapa ruang

*meeting*, café dan restoran bintang lima, ruang refleksi, dan sistem reservasi yang canggih. Dengan fasilitas yang dimiliki saat ini Senayan National *Golf* Club menjadi lapangan terbaik di Jakarta . Dengan adanya berbagai fasilitas tersebut tentu saja mencerminkan bahwa Senayan National *Golf* Club memiliki fasilitas kelas satu dan menjaga ke *eksklusifan* bagi para konsumen yang bermain di sana.

Selain fasilitas Senayan National *Golf* Club juga memberikan pelayanan dengan menyediakan *pramugolf* atau *Caddy* yang berkualitas demi melaksanakan pelayanan prima kepada pemain *golf* *pramugolf* juga harus berhubungan dengan baik kepada para pemain *golf*. Maka dari itu dalam menjalin hubungan yang efektif dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan para *caddy* dibekali ilmu melalui *trainig* dengan silabus yang sudah dirancang dengan benar oleh pelatih yang *profesional* dan sudah lama berkecimpung di dunia *golf*.

Menurut penulis di dalam olahraga *golf* sangat terlihat pertukaran sosial antara *pramugolf* atau *caddy* dengan pemain *golf*. Pertukaran sosial dalam hubungan interpersonal sebagai suatu transaksi jual beli jasa. Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya, individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut memuaskan dan ditinjau dari segi ganjaran serta biaya. Sama halnya dengan para *caddy* yang bertugas dalam memandu pemain *golf*, saat *caddy* memandu pemain dengan melaksanakan pelayanan prima yang sudah ditentukan oleh

perusahaan maka *caddy* mengharapkan sesuatu yang akan memenuhi kebutuhannya yaitu ganjaran serta biaya dari pemain *golf*. Biasanya pemain *golf* akan memberikan bayaran sesuai dengan kemampuan *caddy* dalam bekerja.

Pemain *golf* akan memberikan bayaran yang sesuai dengan apa yang mereka terima. Banyak sekali hal-hal yang menjadi pertimbangan pemain *golf* dalam memberikan bayaran, yang utama dinilai oleh pemain *golf* yaitu dari segi penyampaian informasi apakah sudah terjalin dengan baik atau belun, pelayanan, penampilan, dan cara *caddy* berkomunikasi dengan pemain. Para *caddy* juga harus belajar bagaimana pertukaran sosial antara *pramugolf* atau *caddy* dengan pemain *golf* dalam melaksanakan pelayanan prima agar sesuai dengan harapan para *caddy*. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.

*Pramugolf* atau *caddy* menjadi salah satu komponen yang bisa membedakan kita antara begitu banyak kompetitor yang ada. Sebagai perusahaan yang ingin terus berkembang maka perlu memperhatikan dan mempertahankan kepercayaan pelayanan menjalin hubungan secara efektif, sehingga tetap bisa mempertahankan pelayanan prima kepada pemain *golf*.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui pertukaran sosial antara *pramugolf* dengan pemain *golf* dalam menjalin hubungan

komunikasi secara efektif. Dilihat sering sekali terjadinya konflik dan masalah kecil yang terjadi antara pramugolf dengan pemain golf pada saat mereka menjalin hubungan kerja, maka penulis ingin mengetahui secara mendalam mengenai komunikasi yang digunakan oleh *pramugolf* dengan pemain *golf* apakah sudah efektif atau belum. Dari uraian latar belakang penelitian diatas, maka penelliti mengangkat judul penelitian mengenai, **Pertukaran Sosial antara Pramugolf dengan Pemain Golf dalam Menjaln Hubungan Komunikasi Secara Efektif ?**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis fokus pada penelitian dalam kegiatan pertukaran sosial antara *pramugolf* dengan pemain *golf* dalam menjalin hubungan komunikasi secara efektif, dan fokus pada pelayanan prima yang dilakukan oleh *pramugolf* Senayan National Golf Club

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka pertanyaan Penelitian ini adalah bagaimana “Pertukaran Sosial antara *Pramugolf* dengan Pemain *Golf* dalam Menjalين Hubungan Komunikasi Secara Efektif fokus dalam kegiatan pelayanan prima”.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, ingin mengetahui tentang bagaimana “Pertukaran Sosial antara *Pramugolf* dengan Pemain *Golf* dalam Menjalين Hubungan Komunikasi Secara Efektif fokus dalam kegiatan pelayanan prima”.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis / Akademis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu komunikasi khususnya yang membahas mengenai Pelayanan Prima antara *Pramugolf* dengan



Pemain Golf dalam Menjalani Hubungan Komunikasi Secara Efektif ( Studi Di Senayan National *Golf Club (SNGC)*).

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan bagi penelitian sendiri juga dapat memberikan saran kepada para *pramugolf* dalam melaksanakan pelayanan prima kepada Pemain *golf*. Selain itu tentunya untuk para pembaca dan peneliti yang tertarik dengan Pertukaran sosial antara *Pramugolf* dengan Pemain *Golf* dalam Melaksanakan Pelayanan Prima ( Studi di Senayan National *Golf Club (SNGC)*).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teoritis**

##### **2.1.1 Teori Pertukaran Sosial**

Teori ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu transaksi dagang. Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya. Menurut Thibault dan Kelly (dalam Rakhmat ,2005:121) dua orang pemuka utama dari model ini, menyimpulkan teori pertukaran sosial.

“Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis kami adalah bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya.” Ganjaran, biaya, laba, dan tingkat perbandingan merupakan empat konsep pokok dalam teori ini.

#### **1. Ganjaran**

Ganjaran ialah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran berupa uang, penerimaan sosial, atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Nilai suatu ganjaran berbeda-beda antara seseorang dengan yang lain, dan berlainan antara waktu yang satu dengan waktu yang lain. Buat orang kaya, mungkin penerimaan sosial (*social approval*) lebih berharga dari pada uang. Buat si miskin, hubungan interpersonal yang didapat mengatasi kesulitan ekonominya lebih memberikan ganjaran dari pada hubungan yang menambah pengetahuan.

#### **2. Biaya**

Biaya adalah akibat yang dinilai negatif yang terjadi dalam suatu hubungan. Biaya itu dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan, dan

keruntuhan harga diri dan kondisi-kondisi lain yang dapat menghabiskan sumber kekayaan individu atau dapat menimbulkan efek-efek yang tidak menyenangkan. Seperti ganjaran, biaya pun berubah-ubah sesuai dengan waktu dan orang yang terlibat di dalamnya.

### 3. Hasil atau laba

Hasil atau laba adalah ganjaran dikurangi biaya. Bila seorang individu merasa, dalam suatu hubungan interpersonal, bahwa ia tidak memperoleh laba sama sekali, ia akan mencari hubungan lain yang mendatangkan laba.

### 4. Tingkat perbandingan

Tingkat perbandingan menunjukkan ukuran baku (*standar*) yang dipakai sebagai kriteria dalam menilai hubungan individu pada waktu sekarang. Ukuran baku ini dapat berupa pengalaman individu pada masa lalu atau alternatif hubungan lain yang terbuka baginya. Bila pada masa lalu, seorang individu mengalami hubungan interpersonal yang memuaskan, tingkat perbandingannya turun.

Peneliti dapat menyimpulkan dari teori pertukaran sosial yang berkaitan dengan judul penulis yaitu, setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya. Sama seperti yang terjadi di Senayan National *Golf Club* (*SNGC*). Para *pramugolf* atau *Caddy* yang bertugas memandu pemain *golf*, seorang *caddy* memberikan pelayanan yang baik atau pelayanan prima kepada pelanggan dengan harapan pemain *golf* memberikan ganjaran yang setimpal dengan apa yang sudah diberikan *caddy* kepada pemain *golf*.

### 2.1.2 Asumsi Dasar Pertukaran Sosial

Menurut Hamidi (2007, 76) Asumsi-asumsi dasar teori ini berasal dari sifat dasar manusia dan sifat dasar hubungan. Asumsi-asumsi yang dibuat oleh teori pertukaran sosial mengenai sifat dasar manusia adalah sebagai berikut :

1. Manusia mencapai penghargaan dan menghindari hukuman. Pemikiran bahwa manusia mencari penghargaan dan menghindari hukuman sesuai dengan konseptualisasi dari pengurangan dorongan (*Roloff*, 1981). Pendekatan ini berpendapat bahwa perilaku orang dimotivasi oleh suatu mekanisme dorongan internal. Ketika orang, merasakan dorongan ini, mereka termotivasi untuk menguranginya, dan proses pelaksanaannya merupakan hal yang menyenangkan.
2. Manusia adalah makhluk rasional. Bahwa manusia adalah makhluk rasional merupakan asumsi yang penting bagi teori pertukaran sosial.
3. Standar yang digunakan manusia untuk mengevaluasi pengorbanan dan penghargaan bervariasi seiring berjalannya waktu dan dari satu orang ke orang lainnya.

Asumsi ketiga menunjukkan bahwa teori ini harus mempertimbangkan adanya keanekaragaman. Tak ada satu standar yang dapat digunakan pada semua orang untuk menentukan apa pengorbanan dan penghargaan itu.

Asumsi-asumsi yang dibuat oleh teori pertukaran sosial mengenai sifat dasar dari suatu hubungan :

1. Hubungan memiliki sifat saling ketergantungan  
 Dalam suatu hubungan ketika seorang partisipan mengambil suatu tindakan, baik partisipan yang satu maupun hubungan mereka secara keseluruhan akan terkena akibat.
2. Kehidupan berhubungan adalah sebuah proses  
 Pentingnya waktu dan perubahan dalam kehidupan suatu hubungan. Secara khusus waktu mempengaruhi pertukaran karena

pengalaman-pengalaman masa lalu menuntun penilaian mengenai penghargaan dan pengorbanan, dan penilaian ini mempengaruhi pertukaran-pertukaran selanjutnya.

## **2.2 Landasan Konseptual**

### **2.2.1 Komunikasi**

#### **2.2.1.1 Pengertian Komunikasi**

Pada awal mulanya, istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris communication adalah kata yang berasal dari bahasa Latin *communicatio* dan *communis* yang mempunyai arti sama makna. Dengan arti sama makna, sebuah komunikasi diantara 2 orang terjadi minimal adanya kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan (Effendy, 2011:9). Menurut Nurjaman dan Umam, definisi komunikasi. "...adalah kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan negosiasi" (Nurjaman & Umam, 2012:36)

#### **2.2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi**

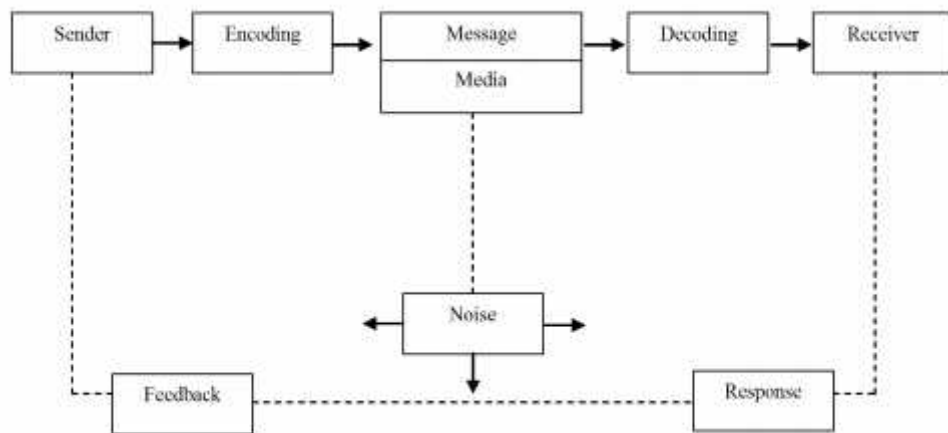
Agar sebuah proses komunikasi menjadi efektif, diperlukannya unsur-unsur yang paling mendasar sebagai persyaratan terjadinya komunikasi. Terdapat tiga unsur yang paling mutlak yang harus dipenuhi dalam proses komunikasi, yaitu: (Nurjaman & Umam, 2012:36-38)

1. **Komunikator:** orang yang menyatakan pesan kepada komunikan yang dapat berupa perseorangan atau kelompok.
2. **Komunikan:** orang yang menerima pesan dari komunikator.
3. **Saluran/ media:** jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikan yang digunakan oleh pengirim pesan.

Nurjaman dan Uman berpendapat bahwa setiap unsur tersebut memiliki hubungan yang sangat erat dan saling berketergantungan satu dan lainnya yang dapat menentukan keberhasilan dari sebuah komunikasi. Selain ketiga unsur tersebut, seperti yang sudah dibahas di bab sebelumnya mengenai proses komunikasi, terdapat enam unsur-unsur komunikasi lainnya selain yang telah disebutkan Nurjaman dan Uman. Dalam totalnya, terdapat sembilan unsur yang menjadi faktor-faktor kunci, yaitu: (Effendy, 2011:18)

1. **Sender:** atau disebut komunikator adalah unsur yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
2. **Encoding:** atau disebut dengan penyandian adalah sebuah proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
3. **Message:** atau disebut pesan adalah seperangkat lambang yang mempunyai makna yang disampaikan oleh komunikator.
4. **Media:** adalah sebuah saluran komunikasi tempat berjalannya pesan dari komunikator kepada komunikan.

5. **Decoding** :adalah proses saat komunikator menyampaikan makna pada lambang yang ditetapkan komunikan.
6. **Receiver**: ialah komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
7. **Response**: merupakan sebuah tanggapan atau reaksi dari komunikan setelah menerima pesan.
8. **Feedback**: merupakan sebuah umpan balik yang diterima komunikator dari komunikan.
9. **Noise**: adalah gangguan yang tidak direncanakan namun terjadi selama proses komunikasi dan menyebabkan komunikan menerima pesan yang berbeda dari komunikator.



Gambar 2.1 Proses Komunikasi

Sumber: Effendy (2011:18)

### 2.2.1.3 Sifat Komunikasi

Komunikasi dapat ditinjau dari sifatnya yang dikelompokkan menjadi empat, yaitu (Effendi, 2003:53):

1. Komunikasi Verbal (*verbal communication*):
  - a) Komunikasi lisan (*oral communication*).
  - b) Komunikasi tulisan / cetak (*written communication*).
2. Komunikasi Nirverbal (*nonverbal communication*):
  - a) Komunikasi yang mencakup komunikasi kial/ isyarat badan (*body communication*).
  - b) Komunikasi gambar (*pictorial communication*).
3. Komunikasi tatap muka (*face-to-face communication*).
4. Komunikasi bermedia (*mediated communication*).

### 2.2.1.4 Tujuan Komunikasi

Dalam berkomunikasi, komunikator pasti memiliki suatu tujuan tertentu. Tujuan dari komunikasi dibagi menjadi empat yaitu : (Effendy, 2003:55) *Sender Encoding Media Message Decoding Receiver*;

1. Mengubah sikap (*to change the attitude*)
2. Mengubah opini/pendapat (*to change the opinion*)
3. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
4. Mengubah masyarakat (*to change the society*)



### **2.2.1.5 Fungsi Komunikasi**

Selain tujuan, komunikasi memiliki fungsi tersendiri.

Sebuah kelompok atau organisasi, komunikasi memiliki empat fungsi utama, yaitu : (Robbins & Judge,2011:5)

- a. **Kontrol** : Fungsi ini menjelaskan bahwa untuk mengontrol perilaku anggota dalam suatu organisasi diperlukan cara-cara dalam bertindak. Organisasi memiliki hierarki otoritas dan garis panduan formal yang patut ditaati oleh karyawan. Contohnya adalah ketika seorang karyawan diwajibkan untuk mengomunikasikan segala keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan kepada atasan langsung mereka atau saat karyawan diminta untuk mematuhi segala kebijakan yang telah dibuat oleh perusahaan.
- b. **Motivasi** : Komunikasi menjaga motivasi dilakukan dengan cara menjelaskan kepada anggota mengenai apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan mereka dan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekitarnya yang dinilai kurang baik.
- c. **Ekspresi emosional** : Fungsi komunikasi ini adalah sebagai jalan keluar dari perasaan-perasaan anggotanya dalam memenuhi kebutuhan sosial. Sebagai contoh bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama interaksi sosial yang merupakan sebuah mekanisme fundamental dimana melalui anggotanya mereka menunjukkan rasa frustrasi dan rasa puas mereka.

- d. Informasi : Komunikasi mempunyai peran sebagai pemberi informasi yang dibutuhkan baik oleh individu maupun kelompok yang digunakan untuk mengambil keputusan dengan cara menyampaikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan yang ada.

## **2.2.2 Komunikasi Efektif**

### **2.2.2.1 Pengertian komunikasi efektif**

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik.

Komunikasi Efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. Secara sederhana, komunikasi efektif terjadi apabila orang berhasil menyampaikan apa yang dimasukkannya. Menurut Tubbs, (Yusrizal:2005) secara umum, komunikasi dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan dan yang dimaksudkan oleh pengirim atau sumber,

berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima”.

Ada lima hal yang dapat dijadikan sebagai ukuran bagi komunikasi yang efektif, yaitu:

1. Pemahaman

Pemahaman yang dimaksud adalah penerimaan yang cermat oleh komunikan (penerima pesan) terhadap kandungan rangsangan yang dimaksudkan oleh komunikator (pengirim pesan). Dalam hal ini, komunikasi dikatakan efektif jika penerima pesan memperoleh pemahaman yang cermat terhadap apa yang disampaikan oleh pengirim pesan.

2. Kesenangan

Komunikasi efektif terjadi jika diantara komunikator dan komunikan terdapat rasa saling senang. komunikator merasa senang menyampaikan informasi kepada komunikan, dan sebaliknya komunikan juga senang menerima informasi dari komunikator.

3. Mempengaruhi Sikap

Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam berkomunikasi, komunikator berusaha untuk mempengaruhi sikap komunikan, dan berusaha

agar komunikan memahami ucapannya. Jika komunikator dapat merubah sikap dan tindakan komunikan, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi efektif sudah terjadi.

#### 4. Memperbaiki Hubungan

Salah satu hal yang menjadi kegagalan utama dalam berkomunikasi adalah munculnya gangguan akibat dari hubungan yang tidak baik antara komunikator dengan komunikan. Hal ini terjadi karena adanya rasa frustrasi, kemarahan, atau kebingungan diantara keduanya. Oleh sebab itu, agar komunikasi efektif, maka perlu adanya tindakan memperbaiki hubungan antara komunikator dengan komunikan terlebih dahulu.

#### 5. Tindakan

Mendorong komunikan untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan keinginan komunikator merupakan suatu hal yang paling sulit dicapai dalam berkomunikasi. Namun, keefektifan komunikasi sangat bergantung kepada tindakan yang dilakukan oleh komunikan setelah berkomunikasi. Jika komunikan melakukan tindakan seperti yang dikatakan komunikatot, maka dapat dikatakan komunikasi efektif telah terjadi.

### 2.2.2.2 Unsur-unsur dalam komunikasi efektif

Menurut *Thomas Leech* dalam bukunya *Say it like Shakespeare*, ada lima komponen atau unsur penting dalam komunikasi yang harus kita perhatikan yaitu:

1. Pengirim pesan (*sender*),
2. Pesan yang dikirimkan (*message*),
3. Bagaimana pesan tersebut dikirimkan (*delivery channel atau media*),
4. Penerima pesan (*receiver*),
5. Umpan balik (*feedback*).

*Leech* menambahkan, bahwa untuk membangun komunikasi yang efektif, setidaknya kita harus menguasai empat keterampilan dasar dalam komunikasi, yaitu : membaca-menulis (bahasa tulisan) dan mendengar-berbicara (bahasa lisan).

Selanjutnya *Stephen Covey* menekankan konsep kesalingtergantungan (*interdependency*) untuk menjelaskan hubungan antarmanusia. Unsur yang paling penting dalam komunikasi bukan sekadar pada apa yang kita tulis atau kita katakan, tetapi lebih pada karakter kita dan bagaimana kita menyampaikan pesan kepada penerima pesan. Jika kata-kata atau pun tulisan kita dibangun dari teknik hubungan manusia yang dangkal (etika kepribadian), bukan dari diri kita yang paling dalam

(etika karakter), maka orang lain akan melihat atau membaca sikap kita. Jadi syarat utama dalam komunikasi efektif adalah karakter yang kokoh yang dibangun dari pondasi integritas pribadi yang kuat.

### 2.2.2.3 Hambatan-hambatan dalam komunikasi

Banyak hal yang bisa menghambat untuk terjadinya komunikasi yang efektif. Menurut *Leonard R.S.* dan *George Strauss* dalam *Stoner James, A.F* dan *Charles Wankel* sebagaimana yang dikutip oleh Herujito (2001), ada beberapa hambatan terhadap komunikasi yang efektif, yaitu :

1. **Mendengar.** Biasanya kita mendengar apa yang ingin kita dengar. Banyak hal atau informasi yang ada di sekeliling kita, namun tidak semua yang kita dengar dan tanggapi. Informasi yang menarik bagi kita, itulah yang ingin kita dengar.
2. **Mengabaikan informasi yang bertentangan dengan apa yang kita ketahui.**
3. **Menilai sumber.** Kita cenderung menilai siapa yang memberikan informasi. Jika ada anak kecil yang memberikan informasi tentang suatu hal, kita cenderung mengabaikannya.
4. **Persepsi yang berbeda.** Komunikasi tidak akan berjalan efektif, jika persepsi si pengirim pesan tidak sama dengan si penerima pesan. Perbedaan ini bahkan bisa menimbulkan pertengkaran, diantara pengirim dan penerima pesan.

5. **Kata yang berarti lain bagi orang yang berbeda.** Kita sering mendengar kata yang artinya tidak sesuai dengan pemahaman kita. Seseorang menyebut akan datang sebentar lagi, mempunyai arti yang berbeda bagi orang yang menanggapi. Sebentar lagi bisa berarti satu menit, lima menit, setengah jam atau satu jam kemudian.
6. **Sinyal nonverbal yang tidak konsisten.** Gerak-gerik kita ketika berkomunikasi – tidak melihat kepada lawan bicara, tetap dengan aktivitas kita pada saat ada yang berkomunikasi dengan kita-, mempengaruhi proses komunikasi yang berlangsung.
7. **Pengaruh emosi.** Pada keadaan marah, seseorang akan kesulitan untuk menerima informasi. apapun berita atau informasi yang diberikan, tidak akan diterima dan ditanggapinya.
8. **Gangguan.** Gangguan ini bisa berupa suara yang bising pada saat kita berkomunikasi, jarak yang jauh, dan lain sebagainya.

### 2.2.3 *Pramugolf* atau *Caddy*

#### 2.2.3.1 **Pengertian *Pramugolf* atau *Caddy***

Menurut Matsani dalam buku *Handbook* (2013:4), *Pramugolf* sama istilahnya dengan *caddy* berasal dari bahasa Skotlandia, *caddie* yang kemungkinan diambil dari bahasa Perancis *le cadet* (anak lelaki, atau anak paling kecil dalam keluarga). Dalam bahasa Inggris, kata *cadet* muncul di kamus tahun 1610, sedangkan kata *caddie/cadie* muncul tidak lama sesudahnya pada

tahun 1634. Di Skotlandia, kata *caddie* awalnya berarti anak lelaki yang menjadi pesuruh.

Kedi (bahasa Inggris: *caddy* atau *caddie*) adalah orang yang bekerja membawakan tas berisi peralatan pemain *golf*, sekaligus memberi saran tentang permainan serta dukungan moral untuk pemain yang dilayaninya. *Caddy* yang pandai harus menguasai peraturan permainan *golf*, seluk-beluk padang *golf* dan strategi bermain yang sesuai. Selain itu, *caddy* dituntut memiliki pengetahuan tentang jarak antarlubang dan pemilihan tongkat *golf* yang sesuai. Pemain *golf* amatir maupun profesional tidak jarang memulai profesinya sebagai *caddy*.

#### **2.2.3.2 Tugas Pramugof atau *Caddy***

Menurut Matsani dalam buku Handbook (2013:10), Tugas *pramugolf* atau *caddy* adalah membantu melayani pemain *golf* agar mereka dapat bermain dengan puas dan senang. Tugas utama *Caddy* adalah membawa tas pemain dan memungut bola pemain. Selain itu, kedi juga bertanggung jawab membersihkan tongkat dan memperbaiki bekas pukulan pada bola *golf*, membersihkan halangan diperangkap pasir, mengangkat bendera penunjuk lubang, dan memberi pujian kepada pemain. *Caddy* berpengalaman dituntut bisa membaca situasi lapangan, keadaan cuaca dan arah angin, serta membantu pemilihan tongkat *golf*. Sewaktu bekerja, kedi harus terus awas dan berhati-hati. Penalti akibat kesalahan



kedu dibebankan ke skor *pegolf*. *Caddy* harus paham benar peraturan permainan *golf*, dan jumlah maksimum tongkat *golf* yang boleh dibawa di dalam kejuaraan.

### **2.2.3.3 Tanggung Jawab *Pramugolf* atau *Caddy***

Menurut Matsani dalam buku Handbook (2013:15), Dalam bekerja *Pramugolf* atau *Caddy* mempunyai Tanggung jawab yang harus dilaksanakan saat permainan belum dimulai, permainan berlangsung dan sampai akhir permainan, yaitu:

1. Pelajari seluruh keahlian yang dibutuhkan dan tingkatkan pengetahuan anda bagaimana menjadi seorang *caddy* yang berkualitas.
2. Hadir tepat waktu dengan seragam yang lengkap dan rapi.
3. Hadir di *Caddy Shack*, menunggu panggilan tugas dari *Caddy Master*.
4. Hafalkan nama pemain dan nomor bag tag sebelum bertemu pemain.
5. Berkomunikasi dengan ramah dan jujur.
6. Pelajari situasi dan kondisi lapangan setiap *hole* : jarak, *par*, rintangan dan sebagainya.
7. Memberikan semua informasi yang dibutuhkan pemain.
8. Memperkenalkan diri dengan ramah.
9. Memberikan petunjuk dan nasihat jika diminta.

10. Memperbaiki *divot*, *pitch mark*, merapikan *bunker*, menjaga kebersihan tempat kerja dan lapangan.
11. Puji pukulan pemain dengan kata-kata sopan : “*goog shoot*” atau “*nice shot*”.
12. Jangan berkomentar apabila pemain melakukan pukulan salah.
13. Perhatikan apakah tutup stik sudah pada tempat nya.

#### **2.2.3.4 Peralatan Kerja Pramugolf atau Caddy**

Menurut Matsani dalam buku Handbook (2013:11), Saat bekerja para *caddy* harus mempunyai peralatan yang sudah ditetapkan oleh *Caddy Master*, apa bila *caddy* yang ingin bertugas tidak mempunyai perlengkapan atau peralatan kerja maka *caddy* tersebut tidak bisa bekerja atau memandu tamu.

1. Tempat pasir (*sand bag*)
2. Garpu (*repair fork*)
3. *Extra tee*
4. *Ball marker* (penanda bola)
5. Kain atau handuk basah
6. Kantong sampah
7. *Ball point* atau pensil
8. Pakaian seragam
9. Jadwal tugas

### 2.2.3.5 **Prosedur Kerja *Pramugolf* atau *Caddy***

Menurut Matsani dalam buku Handbook (2013:12), Saat bekerja pun para *caddy* mempunyai prosedur kerja yang sudah ditetapkan oleh *Caddy Master*, apa bila ada *caddy* yang bertugas tidak mengikuti prosedur kerja yang berlaku maka mereka akan mendapatkan hukuman sesuai dengan yang mereka tidak kerjakan, adapun prosedur kerja yang harus dilaksanakan oleh para *pramugolf* atau *caddy* sebelum permainan, permainan berlangsung, dan diakhir permainan, yaitu:

1. Persiapkan diri anda sebelum bertugas, baik penampilan (*grooming*) maupun perlengkapan kerja anda.
2. Periksa *bag golf* pemain yang akan anda pandu dan ketahui nama pemainnya.
3. Periksa peralatan pemain anda (*bag golf* dan peralatan lain), jangan lupa selalu menghitung jumlah *stick* dan peralatan lain (bola dll) apakah sesuai dengan jumlah yang tertulis pada *bag tag* yang tergantung di *bag golf*.
4. Laporkan kepada *Caddy Master*: nama pemain, nomer *bag tag*, jumlah *stick*, payung dan peralatan lainnya.
5. Segera siapkan *bag golf* pemain anda pada *trolley* atau *golf cart* yang sudah disiapkan, berdiri dan jangan tinggalkan *bag golf* pemain anda, karena sudah menjadi tanggung jawab anda untuk

menjaganya, tunggu panggilan dari *Caddy Master* atau *Starter* untuk menuju *tee box* yang telah ditentukan.

6. Temani pemain anda apabila akan melakukan latihan (*practice*) di *green practice* atau *driving range*.
7. Perkenalkan diri anda dengan mengucapkan : selamat pagi atau siang, bapak/Ibu/Mr/Mrs..... Nama saya pulan, hari ini saya siap memandu anda bermain *golf* di Senayan National *golf* Club.
8. Berada di daerah *tee box* bersama pemain sebelum pemain melakukan pukulan pertamanya.
9. Informasikan kepada pemain kondisi *hole*, *par* berapa, jarak, arah pukulan, arah angin, posisi bendera, rintangan, OB, dan kontur lapangan.
10. Tawarkan *stick golf* kepada pemain, *stik* momer berapa yang akan dipergunakan dan bola merek apa yang akan digunakan.
11. Perhatikan arah bola saat pemain melakukan pukulan.
12. Perbaiki bekas pukulan (*divot*), tutup dengan pasir.
13. Bersihkan stik pemain dengan handuk basah dan taruh kembali *stik* di *bag golf* sesuai dengan tempatnya.
14. Setelah 18 *holes*, lengkap seluruh nilai pada kartu skor.
15. Periksa kembali seluruh peralatan pemain agar tidak terjadi kehilangan .
16. Bersihkan kembali stik yang kotor, kembalikanlah ke tempat semula.

17. Konfirmasi kembali dengan pemain anda jumlah *stik golf* dan peralatan yang lain agar tidak ada kesalahan atau kehilangan.
18. Laporkah ke *Caddy Master* apa bila ada kehilangan atau kerusakan.
19. Kembalilah secepatnya setelah selesai bertugas.

## **2.2.4 Pemain Golf**

### **2.2.4.1 Pengertian Pemain Golf**

Menurut Jatman dalam buku *Golf Untuk Rakyat* (2005:59), *Golfer* atau pemain *golf* adalah orang yang bermain *golf* dengan menggunakan seperangkat alat pemukul dan sebuah bola. Sasaran permainan ini adalah memasukkan bola dari lapangan tempat melakukan pukulan pertama sampai ke dalam lubang.

### **2.2.4.2 Jenis-Jenis Pemain Golf**

Menurut Jatman dalam buku *Golf Untuk Rakyat* (2005:62), Ada dua jenis pemain *golf* dalam olahraga *golf*, yaitu “Amatir” (AM) dan Profesional(PRO).

#### **1. Pemain Golf Amatiran**

adalah *pegolf* yang bermain *golf* untuk kesenangan pribadi, dan berdasarkan kecintaan terhadap olahraga *golf*. *Pegolf* amatir tidak menerima/tidak diperbolehkan menerima hadiah uang dalam bermain *golf*. Bila terjadi pelanggaran, maka ‘status amatir’ *pegolf* ini akan hilang, dan tidak bisa disebut *pegolf* amatir lagi. Status amatir adalah syarat untuk bermain dalam turnamen amatir.

Kehilangan status amatir akan mengakibatkan seorang *pegolf* tidak bisa bermain dalam turnamen amatir.

## 2. Pemain *Golf* Profesional

*Pegolf* profesional adalah *pegolf* yang menjadikan bermain *golf* sebagai pekerjaan. *Pegolf* profesional diperbolehkan menerima hadiah uang dalam sebuah turnamen profesional. Untuk menjadi *pegolf* profesional, seorang *pegolf* perlu mengikuti semacam kualifikasi. Setelah lulus kualifikasi inilah seorang *pegolf* dapat menyandang predikat *pegolf* profesional dan berhak memegang kartu tanda *pegolf* profesional.

### 2.2.5 Pelayanan Prima

#### 2.2.5.1 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan untuk memberikan pelayanan dalam suatu organisasi. Dalam penerapan pelayanan prima perlu diperhatikan hal-hal yang mendukung penerapan pelayanan prima di dalam suatu organisasi.

Menurut Maddy (2009:86) “Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memnuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai

dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan menurut Barata (2003:27) “Pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi.

Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Maddy (2009:88) menjelaskan bahwa “Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelanggan dan kualitas”. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi pemerintah ataupun swasta.

#### **2.2.5.2 Tujuan Pelayanan Prima**

Menurut Rahmayanty (2013; 12-13) Pelayanan Prima mempunyai beberapa tujuan dalam melayani pelanggan, yaitu :

1. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
2. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
3. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

### 2.2.5.3 Ciri-ciri Pelayanan Prima

Menurut Barata (2004:10) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

1. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat
3. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan
4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
6. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

### 2.2.5.4 Konsep Pelayanan Prima (Service Excellence)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31), yaitu : mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian



(*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### 2.2.5.5 Karakteristik dan Fungsi Pelayanan Prima

#### 1. karakteristik

(Barata, 2003;70), yaitu menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

#### 2. Fungsi pelayanan prima

(Barata, 2003;60), Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan *privat (private goods)* dan barang layanan *kolektif (public goods)*.

### 2.2.5.6 Proses pelayanan prima

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok. Menurut Barata (2004:31) pelayanan prima (*service excellence*).

1. *Core service*  
*Core service* adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya. Misalnya untuk hotel berupa penyediaan kamar. Perusahaan dapat memiliki beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan luar negeri.
2. *Facilitating service*  
*Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan “*check in*” dalam penerbangan. *Facilitating service* merupakan pelayanan tambahan yang wajib.
3. *Supporting service*  
*Supporting service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Misalnya restoran di suatu hotel.

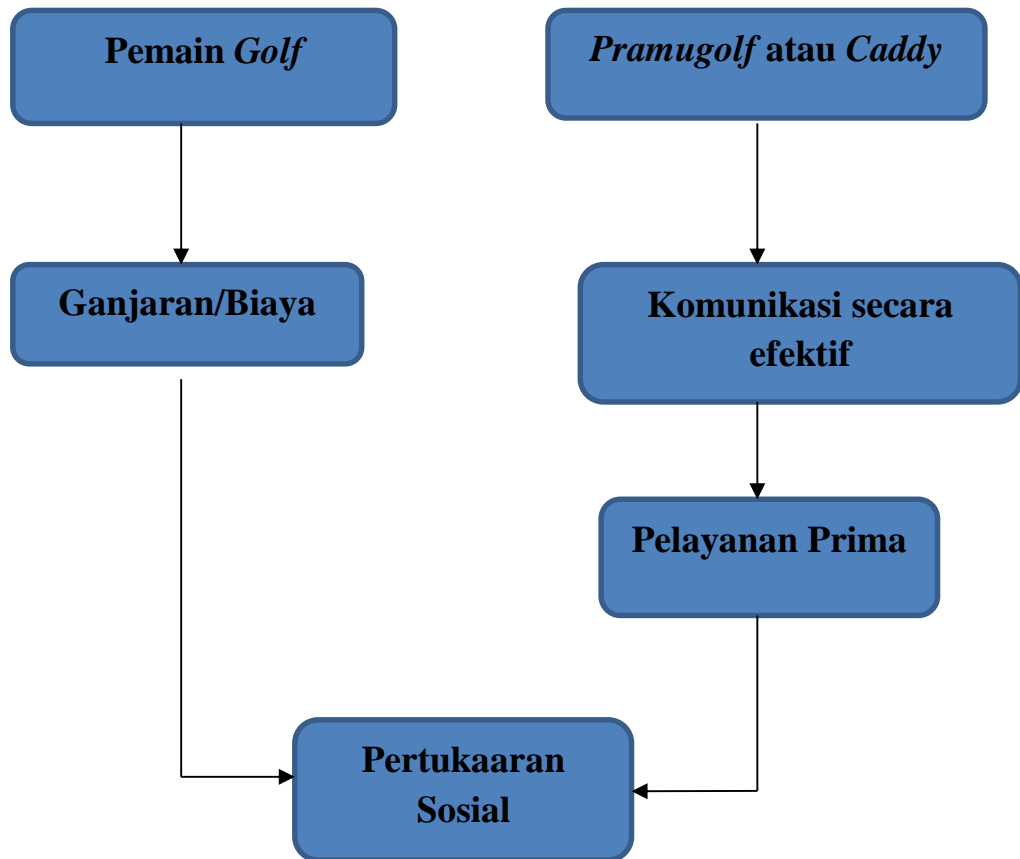
Jadi pelayanan (*service offering*) merupakan suatu proses yaitu interaksi antara pembeli (pelanggan) dan penjual (penyedia layanan). Pelayanan meliputi berbagai bentuk. Pelayanan perlu ditawarkan agar dikenal dan menarik perhatian pelanggan.

### 2.3 Alur Pemikiran

*Pramugolf* atau *Caddy* adalah orang yang berpengaruh dalam tercapainya tujuan dari pelayanan kepada pelanggan di Senayan National Golf Club (SNGC). Peneliti akan meneliti mengenai pertukaran sosial antara *pramugolf* dengan pemain *golf* dalam menjalin hubungan komunikasi secara efektif di Senayan National Golf Club (SNGC) dengan menggunakan Teori Komunikasi Pertukaran Sosial. Peneliti menganalisis dengan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi berbagai pihak terkait yang dapat memberikan informasi yang akurat. Dalam alur pemikiran pemain golf akan

memberikan ganjaran kepada pramugolf setelah pramugolf memberikan pelayanan prima kepada pemain golf dan terjadilah pertukaran sosial.

### 2.3.1 Bagan Alur Pemikiran



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan pengetahuan yang mengkaji ketentuan mengenai metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian adalah cara-cara berfikir untuk melakukan penelitian, dan teknik penelitian adalah cara melaksanakan penelitian atas dasar hasil pemikiran. Jadi pengertian metodologi penelitian dapat diartikan sebagai pengkajian atau pemahaman tentang cara berfikir dan cara melaksanakan upaya atau kegiatan menyusun atau menemukan pengetahuan dan ilmu atau dasar hasil berfikir, seperti telah dipolakan menurut langkah-langkah tertentu.

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Senayan National Golf Club (SNGC) Jalan Asia Afrika IX, Senayan Kebayoran Baru, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270. Peneliti memilih lokasi tersebut karena judul yang dibuat penulis adalah peretukan sosial antara Pramugolf dengan pemain golf dalam melaksanakan pelayanan prima di Senayan National Golf Club (SNGC).

### **3.1.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada awal bulan Desember 2016, hingga akhir bulan Januari 2017. Karena sesuai dengan tugas yang diberikan oleh dosen kepada penulis guna melengkapi tugas akhir perkuliahan.

## **3.2 Desain Penelitian**

### **3.2.1 Paradigma Penelitian**

Paradigma merupakan pola atau model tentang bagaimana sesuatu distruktur (bagian dan hubungannya) atau bagaimana bagian-bagian berfungsi (Prilaku yang disalamnha ada konteks khusus atau dimensi waktu). Menurut Harmon dalam Moleong (2011:49) mendefinisikan ‘paradigma ‘ sebagai cara mendasar untuk mempersepsikan, berfikir, menilai dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang visi realitas. Penelitian yang didasarkan pada paradigma bersama berkomitmen untuk menggunakan aturan dan standar praktek ilmiah yang sama.

Paradigma menurut Agus Salim (2001:33) adalah “ibarat sebuah jendela tempat orang mengamati dunia luar, tempat orang bertolak menjelajahi dunia dengan wawasannya”. Namun secara umum paradigma dapat diartikan sebagai “seperangkat kepercayaan atau keyakinan dasar yang menuntun seseorang dalam bertindak di kehidupan sehari-hari.

Apabila dikaitkan dengan penelitian ini maka penulis menyimpulkan bahwa paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Burhan Bugin (2001:8) mengatakan konstruksi social amat terkait dengan kesadaran manusia terhadap realitas social. Oleh karena itu kesadaran adalah bagian paling penting dalam konstruksi sosial.

Pada kenyataan realitas sosial tidak berdiri sendiri tanpa kehadiran individu baik di dalam maupun diluar realitas tersebut. Realitas sosial memiliki makna ketika realitas sosial di kontruksikan dan dimaknakan secara subjektif oleh individu lain sehingga memanfaatkan realitas itu secara objektif. Jadi individu mengkontruksikan realitas sosial, dan mengkontruksikannya dalam dunia realitas, sertamemantapkan realitas itu berdasarkan subjektivitas individu lain dalam institusi sosialnya.

Dalam penelitian ini maka penulis menetapkan menggunakan paradigma konstruktivisme dikarenakan bahwa penelitian ini berfokus pada bagaimana proses pertukaran sosial antara pramugolf dengan pemain golf dalam melaksanakan pelayanan prima di Senayan National Golf Club. Secara langsung peneliti harus memperoleh data dalam bentuk wawancara maupun dokumentasi kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.

### 3.2.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dianggap sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini yaitu penulis ingin mengetahui bagaimana proses pertukaran sosial antara pramugolf dengan pemain golf dalam melaksanakan pelayanan prima.

Penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian ditarik seatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut (Ruslan,2006:2013).

Menurut Bogdan dan Taylor seperti yang dikutip Lexy J Moelong (2007:4), mengatakan bahwa pendekatan kualitatif pada proses penelitian akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Hal ini menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif ini diarahkan pada latar belakang dan individu secara menyeluruh memandang objek penelitian sebagai suatu kesatuan utuh.

Pada umumnya data kualitatif berbentuk kata-kata atau gambaran mengenai sesuatu yang dinyatakan dalam bentuk penjelasan dengan kata-kata atau tulisan yang mampu dipahami maksud dan tujuannya, penelitian kualitatif membutuhkan proses pengamatan langsung, observasi dan interview guna memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada dalam penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan pendekatan kualitatif adalah cara penelitian dalam memaparkan dan menggambarkan data yang diperoleh maka peneliti dapat membangun suatu gambaran yang



luas bagaimana pertukaran sosial antara pramugolf dengan pemain *golf* dalam melaksanakan pelayanan prima.

### 3.2.3 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan penulis yaitu studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan secara terperinci, membuat deskriptif secara sistematis, faktual, akurat tentang fakta-fakta atau sifat-sifat objek tertentu. Mengapa penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan cara wawancara atau bertatap muka secara langsung, maka dari itu hasil yang didapat berupa kata-kata, dan gambar yang nantinya akan menjadi hasil dari penelitian tersebut.

Menurut Kriyantono (2010:95) dalam bukunya yang berjudul “Teknik Praktis Riset Komunikasi”, metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data. Kegiatan pengumpulan data adalah prosedur yang sangat menentukan baik atau tidaknya riset. Metode pengumpulan data yang akan digunakan oleh penulis adalah kualitatif. Dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa teknik atau metode pengumpulan data, antara lain: wawancara mendalam, observasi, focus group *discussion* dan studi kasus.

Penulis memahami penelitian kualitatif mempunyai ciri deskriptif yang data-datanya berupa kata-kata dan gambar. Sedangkan laporan penelitiannya berisikan kutipan dari data yang didapat berupa kata-kata lisan dan tulisan, gambar, dan pengamatan peneliti yang nantinya dapat memberikan gambaran penyajian tentang penelitian.

Penelitian deskriptif hanya memaparkan suatu peristiwa tanpa membuat prediksi atau hipotesis dari suatu peristiwa atau penelitian tersebut. Penjelasan di atas menggambarkan bahwa pendekatan kualitatif menekankan penelitian pada latar belakang, dan individu tersebut secara utuh yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati.

Dengan demikian, penulis menggunakan studi deskriptif yang bersifat kualitatif karena penelitian ini menggambarkan dan meringkaskan berbagai proses pertukaran sosial antara pramugolf dengan pemain golf dalam melaksanakan pelayanan prima.

#### **3.2.4 Sifat Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berhubungan atau berinteraksi dengan yang diteliti dalam jangka waktu tertentu. Dengan pendekatan kualitatif ini diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan organisasi tertentu dalam yang dikaji dari sudut pandang yang utuh. Deskriptif artinya memaparkan situasi atau peristiwa.

Menurut Wijaya (2007:49) penulisan yang bersifat deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek tertentu, sesuatu kondisi yang tidak di set atau yang telah di set, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi simasa sekarang yang melibatkan instansi atau organisasi baik pemerintah ataupun swasta, yang mana dalam penelitian ini penullis menggunakan penelitian deskriptif karena informasi dan data yang di dapat berdasarkan hasil wawancara serta mengambil dokumentasi/foto-foto yang trjadi dan kemudian dijabarkan dalam bentuk penelitian.

Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

### **3.3 Subjek dan Objek Penelitian**

#### **3.3.1 Subjek Penelitian**

Yang dimaksud subjek penelitian, adalah orang, tempat atau yang menjadi sasaran (Kamus Bahasa Indonesia,1989:862). Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Senayan National Golf Club (*SNGC*).

#### **3.3.2 Objek Penelitian**

Yang dimaksud objek penelitian , adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (Kamus Bahasa Indonesia,1989:622). Menurut Supranto (2000:21) objek penelitian, adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Adapun objek penelitian dalam penelitian ini adalah” pertukaran sosial antara pramugolf dengan pemain golf dalam melaksanakan pelayanan prima”.

### **3.4 Key Informan dan Informan**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti akan mendapatkan informasi lengkap dan mendetail dari *key informan*. Dimana *key informan* disini adalah kunci dari seluruh informasi yang ada di lingkungan Senayan National Golf Club (*SNGC*). *Key informan* pada penelitian ini adalah orang yang memiliki informasi

terlengkap seputar Senayan National Golf Club (SNGC) yaitu Pramugolf yaitu Dini Indriani, Rizki Putri, dan Anisa.

*Informan* adalah orang yang mengetahui dan menguasai seluk beluk informasi dan terllibat langsung pada kasus yang diteliti. Karena itu penulis menentukan informan dalam penelitian adalah pemain golf di Senayan National Golf Club (SNGC). Yaitu Bpk. Sabadi, Bpk. Aul Hernoto, Bpk. Emir berusaha untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya.

### **3.5 Operasionalisasi Konsep**

Menurut Sugiyono (2012: 31), definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik. Menurut Singarimbun dan Efendi (2002: 46), definisi operasional atau mengoperasionalisasi variabel adalah petunjuk bagaimana suatu veriabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka diketahui baik buruknya variabel tersebut. Berdasarkan pengertian di atas maka definisi operasional mengenai penelitian ini yang berjudul pertukaran sosial antara *pramugolf* dengan pemain *golf* dalam melaksanakan pelayanan prima.

#### **1. Pertukaran Sosial**

Pertukaran sosial adalah teori dalam konsep komunikasi interpersonal, dalam pertukaran sosial yang menyatakan bahwa dalam hubungan sosial

terdapat unsur ganjaran, pengorbanan, dan keuntungan yang saling memengaruhi.

## 2. Pramugolf atau *Caddy*

Seorang caddy adalah seorang yang membawa atau menangani peralatan, atau *club/stick* pemain selama permainan berlangsung dan dalam hal ini membantu pemain selama dalam permainan, *caddy* adalah *partner* dari pemain tersebut.

## 3. Pemain *Golf*

*Golfer* atau pemain *golf* adalah orang yang bermain *golf* dengan menggunakan seperangkat alat pemukul dan sebuah bola. Sasaran permainan ini adalah memasukkan bola dari lapangan tempat melakukan pukulan pertama sampai ke dalam lubang.

## 4. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik.

Penulis menyimpulkan operasional konsep yang penulis uraikan mengenai pertukaran sosial, pramugolf, pemain golf, dan pelayanan prima adalah konsep dari judul yang penulis teliti. Pertukaran sosial terjadi saat pramugolf memandu pemain golf dengan memberikan pelayanan prima dan disitulah pertukaran sosial

berlangsung saat pramugolf memberikan pelayanan dengan baik peamin golf akan memberikan imbalan atau ganjaran berupa uang untuk membayar jasa para pramugolf.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Alat**

Menurut Sutopo (2006:9). Metode pengumpulan data dalam dua jenis cara, yaitu teknik yang bersifat interaktif dan non-interaktif. Metode interaktif meliputi interview dan observasi berperan serta, teknik kuisisioner, mencatat dokumen, dan partisipan tidak berperan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yaitu wawancara yang tetap menggunakan pedoman wawancara, namun penggunaannya tidak seketat wawancara terstruktur.

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian (Lerbin,1992 dalam Hadi, 2007). Tanya jawab ‘sepihak’ berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya, sermentara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan.Charles Stewart dan W. B. Cash mendefinisikannya sebagai “sebuah proses komunikasi berpasangan dengan suatu tujuan yang serius dan telah ditetapkan sebelumnya yang dirancang untuk bertukar perilaku dan melibatkan tanya jawab ”Robert Kahn dan Charles Channel mendefinisikan wawancara sebagai “suatu pola yang dikhususkan dari interaksi verbal – diprakarsai untuk suatu tujuan tertentu, dan difokuskan pada sejumlah

bidang kandungan tertentu, dengan proses eliminasi materi yang tak ada kaitannya secara berkelanjutan”.

Penulis menggunakan pedoman wawancara yang bersifat umum, wawancara harus mencantumkan isu-isu yang harus dilipuri tanpa menentukan urutan pertanyaan. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti mengenai aspek-aspek yang harus dibahas, sekaligus menjadi daftar pengecek (Cheklist) apakah aspek-aspek relevan tersebut .

Penulis dalam penelitian ini menggunakan jenis wawancara mendalam dan terbuka sehingga dapat mengungkap secara mendalam tanpa ada tekanan namun masih mengacu pada pokok bahasan, sehingga informasi yang diperoleh merupakan data yang obyektif. Pertanyaan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan data, sehingga dapat menggali informasi secara mendalam. Wawancara ini juga dapat dilakukan secara terbuka, artinya informan mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula maksud dari wawancara itu.

Untuk membantu peneliti dalam memperoleh data yang maksimal, peneliti menggunakan alat bantu sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara

Pedoman ini digunakan agar tidak menyimpang dari apa maksud dan tujuan penelitian ini dilakukan. Wawancara ii dilakukan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan baik yang telah digariskan maupun yang muncul secara spontan. Wawancara yang dilakukan diharapkan untuk melengkapi apa yang tidak diperbolehkan dalam pengamatan penelitian

(Rakhmat, 2003;98). Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

## 2. Observasi

Observasi Guna mendapatkan data dalam penelitian salah satu teknik yang digunakan adalah dengan observasi di mana peneliti mengamati secara langsung dari dekat kenyataan yang terjadi di lapangan dan mencatat fenomena yang diselidiki melalui panca indera.

Sutopo (2002:64) mengemukakan bahwa “Teknik observasi digunakan untuk menggali data dan sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, dan benda serta gambar”. H.B. Sutopo (2002:65) juga menambahkan “Pelaksanaan teknik dalam observasi dapat dibagi menjadi 3, yaitu : (1) tak berperan sama sekali, (2) observasi berperan, yang terdiri dari berperan pasif dan berperan aktif, (3) berperan penuh”.

## 3. Teknik Dokumen

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data untuk kemudian dipelajari dan ditelaah. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan Strategi Komunikasi oramugolf dalam melaksanakan pelayanan prima kepada golfer di Senayan National Golf Club (SNGC). Dokumentasi data yang terkumpul di antaranya adalah media komunikasi berupa *website*.



#### 4. Studi Pustaka

Studi Pustaka digunakan untuk mencari teori-teori dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data melalui literatur-literatur, dokumen-dokumen, buku-buku yang menyajikan data yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

### 3.7 Teknik Analisis data

Ruslan (2004: 212) menjelaskan bahwa “analisis data kualitatif bertujuan untuk lebih mengetahui fenomena-fenomena tentang aspek-aspek kejiwaan, perilaku, sikap, tanggapan, opini, perasaan keinginan dan kemauan seseorang atau kelompok”. Analisis data penelitian ini dimulai dari data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang sudah terkumpul direduksi dengan cara dianalisis dan ditafsirkan kemudian disajikan dalam sekumpulan informasi yang mudah dipahami maknanya. Selanjutnya peneliti menghubungkan dan membandingkan antara teori yang ada dengan hasil praktek di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

Analisis data meliputi tiga alur kegiatan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### 1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

Sebagaimana kita ketahui, reduksi data, berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.

## 2. Penyajian data

Penyajian data yaitu seluruh data-data lapangan yang berupa dokumen hasil wawancara, dan hasil observasi akan dianalisis sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang pertukaran sosial antara pramugolf dengan pemain golf dalam melaksanakan pelayanan prima di Senayan National Golf Club (SNGC).

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari objek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan pada penggabungan semua data dan informasi.

### **3.8 Teknik Keabsahan Data**

Peneliti menggunakan Teknik Triangulasi data dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari suatu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Setiap data yang didapat akan diuji keabsahannya melalui teknik ini. Agar tingkat kevalidannya lebih terjamin dan mengurangi kesalahan pada kesimpulan dan tidak terjadi kesalahan makna dalam menarik informasi yang terkandung dalam setiap data yang diperoleh peneliti.

Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan untuk pemeriksaan melalui sumber lainnya. Menurut Denzim (Moloeng, 2007:330), membedakan empat macam triangulasi diantaranya: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori.

#### 1. Triangulasi metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

#### 2. Triangulasi antar-peneliti

Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini untuk memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Namun orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik

kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.

### 3. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

### 4. Triangulasi teori

Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Dari keempat macam triangulasi tersebut, penulis memilih keabsahan data dengan pendekatan **triangulasi sumber** untuk mengungkap dan menganalisis masalah-masalah yang dijadikan obyek penelitian. Dengan demikian analisis data

menggunakan metode *triangulation observers*. Selanjutnya pendekatan triangulasi dilakukan menurut:

1. Sudut pandang *Pramugolf* Senayan National Golf Club sebagai pihak yang memberikan penjelasan tentang Pertukaran Sosial dan Menjalinkan Hubungan komunikasi Secara Efektif dan berfokus kepada Pelayanan prima.
2. Menurut sudut pandang Pemain *Golf* sebagai pihak yang mendapatkan informasi dan pelayanan secara efektif dan mendapatkan pelayanan prima.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Subyek Penelitian**

Pada bab ini penulis menganalisa tentang hasil dari penelitian yang berjudul “Pertukaran Sosial antara Pramugolf dengan Pemain Golf dalam Menjalin Hubungan Komunikasi Secara Efektif (Studi di Senayan National Golf Club(SNGC)) . Secara garis besar, penelitian ini akan membahas tentang bagaimana pertukaran sosial yang terjadi antara pemain *golf* dengan *pramugolf* pada saat *pramugolf* bekerja dan mengetahui cara *pramugolf* berkomunikasi apakah sudah efektif atau tidak.

Penulis melakukan wawancara dan observasi untuk mengumpulkan data yang diperlukan bagi penelitian ini. Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Rizki Putri, Anisya, Dini Indriyani sebagai *pramugolf*. Dan informan pembantu adalah pemain *golf*, adapun data-data yang dibahas sesuai dengan penulis buat.

##### **4.1.1 Sejarah Senayan National Golf Club (SNGC)**

Dibangun selama pemerintahan Presiden Soekarno untuk mengakomodasi *Ganefo (Games the New Emerging Forces)* pada tahun 1968, tentu saja itu bagian dari pembangunan kota besar Jakarta Selatan disebut Gelanggang Olahraga (Gelora) Bung Karno. Tentu saja ini awalnya dibangun di atas lahan 20 hektare dan sebelumnya dikenal

sebagai Kebayoran *Golf Course* sampai menerima nama baru Klub *Golf Senayan* di akhir 80-an, di mana tambahan 10 hektar ditambahkan untuk membuat par 70 kota taman-jenis tata letak. Sejak itu, telah terkenal "ketat" fairways tradisional pohon-pohon dan merupakan tes yang baik untuk *pegolf* dari semua tingkatan.

*Histori*In 2012, Klub *Golf Senayan* itu *Reborn* dan menerima nama baru: Klub *Golf Nasional Senayan*. Sejak Mei 2011, klub mulai menerima renovasi total yang dipimpin oleh *Robert Moore Jr*, lapangan *golf* arsitek terkenal di dunia. Program Renovasi difokuskan pada mengatasi semua masalah infrastruktur, meningkatkan kualitas rumput, menanamkan lapangan *golf* dengan strategi yang lebih menarik dari bermain dan sangat meningkatkan drama visual dan keindahan lapangan *golf*.

Fasilitas baru mencakup *club house*, loker, *bar* dan *lounge*, dan ruang rapat di mana Anda dapat mendiskusikan bisnis di kedua kenyamanan dan privasi. Perbaikan menumbuhkan pengalaman keseluruhan yang menjanjikan untuk menjadi kenangan setelah setiap kunjungan klub.

Sebuah oasis di jantung salah satu kota terbesar dan tersibuk di dunia, jeda Selamat datang dari tuntutan bekerja di sebuah pusat ekonomi global yang muncul, *Senayan National Golf Club* menawarkan kursus warisan botani yang unik di Jakarta Pusat. Ini adalah ruang santai di mana

pengusaha dan pejabat Indonesia dan ekspatriat sempurna permainan *golf* mereka dan berbaur di tengah hijau lebat.

#### **4.1.2 VISI dan MISI Senayan National Golf Club (SNGC)**

##### **4.1.2.1 VISI Senayan National Golf Club (SNGC)**

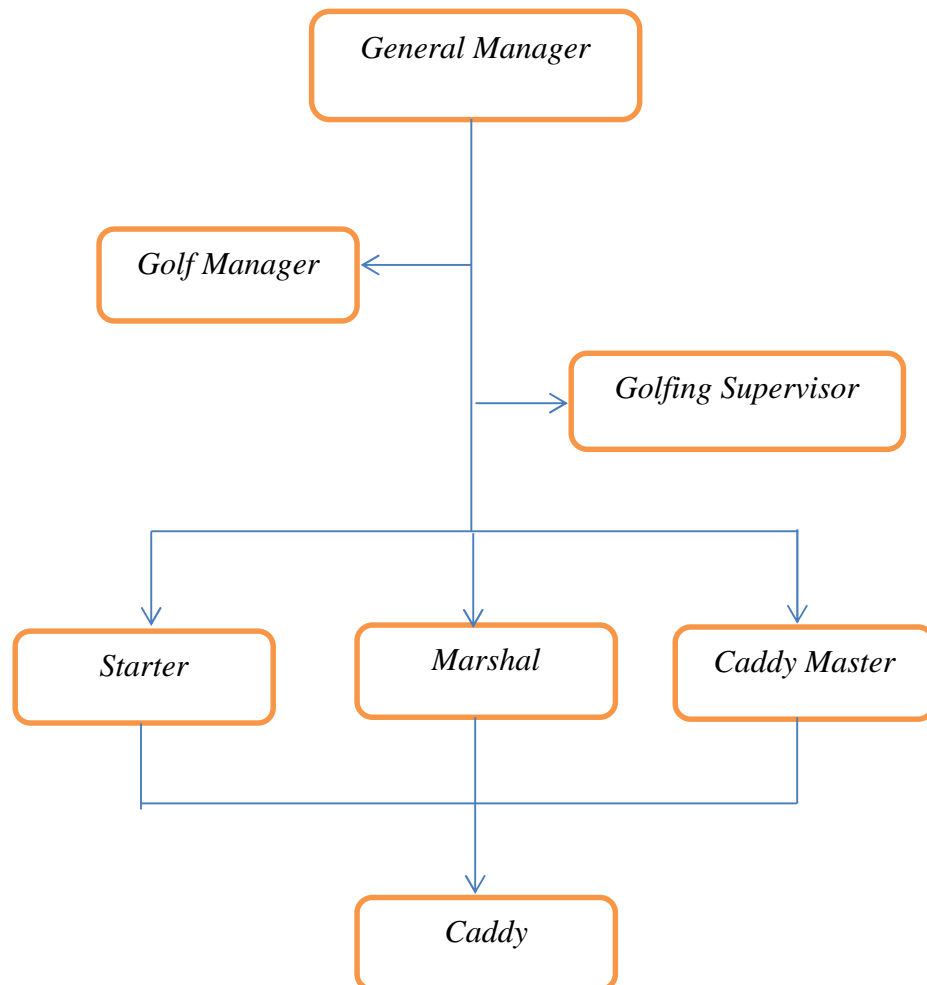
Sebagai perusahaan jasa layanan yang dulu sempat tenggelam kini Senayan National Golf Club melakukan pembenahan dengan mengusung satu semangat reborn alias terlahir kembali. Senayan National Golf Club terlahir kembali dengan memiliki visi yang baru yaitu, “Menjadi padang *golf* yang mempunyai keunikan tersendiri, nyaman, indah dan mampu berkiprah di dunia olah raga *golf*”.

##### **4.1.2.2 MISI Senayan National Golf Club (SNGC)**

Adapun misi yang dimiliki Senayan National Golf Club. “Menjadikan loyalitas pemain karena perpaduan yang unik, fasilitas dan pelayanan khas yang akan memberikan kebahagiaan pasar”. Dengan misi yang dimiliki saat ini Senayan National Golf Club akan terus memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan untuk pemain *golf*.







Gambar 4.3

Struktur Organisasi *Golf Manager Senayan National Golf Club (SNGC)*

Untuk lebih jelasnya di bawah ini akan diuraikan pembagian tugas dan tanggung jawab serta wewenang dari masing-masing bagian:

1. *General Manager*

*General Manager* adalah manajer yang memiliki tanggung jawab kepada seluruh bagian / fungsional pada suatu perusahaan atau organisasi. *General manager* memimpin beberapa unit bidang fungsi pekerjaan yang mengepalai beberapa atau seluruh manager fungsional. General manager bertugas untuk mengambil keputusan dan tanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan serta sebagai pengendali seluruh tugas dan fungsi-fungsi dalam perusahaan.

2. *Golf Manager*

Mempunyai tanggung jawab sebagai penerjemah strategi dan visi yang telah ditetapkan oleh *General Manager*. Manager bertugas menterjemahkan strategi menjadi program - program harian, mingguan atau bulanan seperti yang ditetapkan *general manager*. Manajer dalam menerjemahkan strategi perusahaan ini langsung berhubungan dengan para *Supervisor*. Manager mempunyai kewajiban untuk mengarahkan, mengendalikan, mengevaluasi hingga memberi *motivasi Supervisor* agar semua rencana dapat dijalankan.

3. *Golfing Supervisor*

*Golfing Supervisor* adalah Pekerja yang berhubungan langsung dengan manajer. Namun dalam konteks tanggung jawab, *Supervisor* mempunyai tugas yang tidak mudah. Dalam banyak kasus, *Supervisor* memiliki tugas strategis karena langsung terjun di lapangan melaksanakan semua rencana

yang telah ditetapkan Manajer. *Supervisor* memiliki bawahan dalam struktur organisasi disebut Pekerja Non Manajerial atau Staf. Dalam beberapa industri *Supervisor* tidak memiliki Staf Bawahan. Hal ini menyebabkan *Supervisor* mempunyai kedudukan istimewa di dalam perusahaan.

*Supervisor* bersama Staf bawahannya, menentukan selesai tidaknya pekerjaan (proyek) yang telah direncan sesuai strategi pada perusahaan. *Supervisor* mempunyai peran penting dalam menjaga hubungan Antara *Supervisor* dengan Manager, *Supervisor* dengan Staf dan Manager dengan Staf.

#### 4. *Golf Administrasi*

*Golf Administrasi* bertanggung jawab buat *operasionalisasi* organsasai dan tugas yang terdiri atas semua fungsi dari penanganan sumberdaya manusia sampai menyeimbangkan asset keuangan, bergantung pada kebijakan dan kondisi pekerjaan dari oraganisasi tersebut. Pegawai administrasi bertanggung jawab buat melakukan berbagai kegiatan organisasi sejalan dengan misi dan visi organisasi

#### 5. *Starter*

*Starter* adalah orang yang mengatur dan menguasai sepenuhnya lapangan, dari awal pemain *golf* bermain sampai selesainya permainan, dan menentukan pemain *golf tee off* dan jam berapa memulai *tee off*.

6. *Marshal*

*Marshal* memiliki tugas berbeda, yaitu menjadi polisi didalam lapangan dan perannya lebih kepada memberikan imbauan kepada pemain *golf* untuk tidak melanggar peraturan yang sudah di tentukan oleh pihak Senayan National *Golf Club*.

7. *Caddy Master*

*Caddy Master* adalah orang yang bertugas mengatur *caddy* pada saat meberikan jadwal kerja dan pada saat *caddy* bekerja serta orang yang bertanggung jawab kepada *caddy* pada saat *caddy* memulai kerja sampai selesai bekerja dan dalam hal apa pun di dalam pekerjaan .

8. *Caddy*

*Caddy* orang yang membawa atau menangani peralatan atau *stik* selama permainan berlangsung dan dalam hal ini membantu pemain selama dalam permainan, *caddy* adalah *partner* dari pemain tersebut.

#### 4.2. Hasil Penelitian

Dalam melakukan proses Pertukaran Sosial antara *Pramugolf* dengan Pemain *Golf* dalam Menjalini Hubungan Komunikasi Secara Efektif fokus dalam kegiatan pelayanan prima penulis memberikan beberapa pertanyaan kepada *Key Informan* secara langsung yang dilontarkan kepada *Key Informan* yaitu Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di Senayan Natioanal *Golf Club*.

Di dalam penelitian ini, *Key Informan* dan *Informan* adalah orang-orang yang memberikan informasi dalam penelitian ini. Penggunaan *Key Informan* dan *Informan* untuk membantu mendapatkan informasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun *Key Informan* dan *Informan* yang digunakan oleh peneliti sebanyak 6 orang, yang terdiri dari 3 orang *Key Informan* dan 3 orang *Informan*, untuk lebih jelas peneliti akan menjabarkan satu persatu identitas tersebut :

***Key Informan***

a. *Key Informan I*

Nama : Rizki Putri Handayani  
Tempat tanggal lahir : Depok, 4 Febuari 1993  
Alamat : Kampung Gondang Rt.005 Rw. 7 No.28  
Pendidikan terakhir : Sekolah Menengah Kejuruan  
Pekerjaan : *Pramugolf* Senayan National *Golf Club*

b. *Key Informan II*

Nama : Anisya  
Tempat tanggal lahir : Jakarta, 29 Desember 1996  
Alamat : Jl. Bintaro raya Rt.003 Rw.06 No.10  
Pendidikan terakhir : Sekolah Menengah Atas  
Pekerjaan : *Pramugolf* Senayan National *Golf Club*

c. *Key Informan III*

Nama : Dini Indriyani

Tempat tanggal lahir : Jakarta, 29 November 1996

Alamat : Jl. Raya Curug Topik Rt.009 Rw.05 No.15

Pendidikan terakhir : Sekolah Menengah Atas

Pekerjaan : *Pramugolf* Senayan National *Golf* Club

Penulis melakukan wawancara dengan *key informan* di kantin *caddy* pada hari sabtu tanggal 7 januari 2017. *Key informan* ini adalah *pramugolf* dari Senayan National *Golf* Club yang sudah bekerja kurang lebih 3 sampai 4 tahun. Karena menurut penulis *caddy* bisa memberikan informasi mengenai pelayanan prima karena mereka yang terjun langsung bertemu pemain *golf*. Mereka cukup pandai dalam berkomunikasi karena mereka sudah terbiasa setiap hari bertemu dengan orang-orang baru. Pada saat penulis mewawancarai *key informant*, *Key Informan* cukup sigap menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan *detail*. Karakter *Key Informan* tenang dalam bersikap dan serius dalam setiap menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh penulis mereka pun bercerita dengan pengalaman yang mereka alami selama mereka bekerja.

### ***Informan***

#### a. *Informan* I

Nama : Sabadi Alhadi

Tempat tanggal lahir : Palembang, 20 September 1964

Alamat : Jl. Dago pakar raya

Pendidikan terakhir : *Techno Economics of Technology* di ITB

(Institut Teknologi Bandung)

Pekerjaan : Wirausaha

Penulis melakukan wawancara di salah satu tempat makan milik *informan* di Bandung, karena *informan* sedang tidak di Jakarta dan sedang sibuk mengola usaha barunya. Wawancara dilakukan pada hari Kamis, 12 Januari 2017 pukul 14.00 WIB. Karakter dari *informant* 1 adalah ramah kepada semua orang sehingga wawancara berlangsung santai. *Informant* 1 ini merupakan lulusan *Techno Economics of Technology* di Institut Teknologi Bandung.

b. *Informan II*

Nama : Tadila Hernoto

Tempat tanggal lahir : Jakarta, 17 September 1989

Alamat : Jl. Taman lebak bulus 4

Pendidikan terakhir : Perguruan Tinggi *Hult International Business School*

Pekerjaan : Wirausaha

Penulis melakukan wawancara di kediaman *informan* tepatnya Jl. Taman lebak bulus 4 yang berada di Jakarta Selatan, Wawancara dilakukan pada hari Kamis, 19 Januari 2017 pukul 14.00 WIB. Karakter dari *informant* 1 adalah ramah kepada semua orang sehingga wawancara berlangsung santai. *Informant* 1 ini merupakan lulusan Perguruan Tinggi *Hult International Business School*.



c. *Informan III*

Nama : Emir Armapalindra

Tempat tanggal lahir : Jakarta, 13 Maret 1966

Alamat : Jl. H. Nawi

Pendidikan terakhir : STIE Prasetya Mulya

Pekerjaan : PT Darma Henwa Tbk

Penulis melakukan wawancara dengan menggunakan media email, yang saya kirim pada tanggal 16 Januari 2017 dan beliau membalas pada tanggal 18 Januari 2017 sebelumnya saya sudah pernah bertemu dengan beliau tetapi dikarenakan beliau sedang sibuk dengan pekerjaannya maka beliau meminta daftar wawancara dikirim melalui email. Karakter dari *informant 3* ini adalah ramah dalam bersikap dan serius dalam setiap menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh penulis.

**4.2.1 Pertukaran Sosial antara *Pramugolf* dengan Pemain *Golf* dalam Menjalinkan Hubungan Komunikasi secara Efektif ( Fokus dalam Kegiatan Pelayanan Prima )**

*Pramugolf* atau *caddy* adalah orang membantu melayani pemain *golf* agar mereka dapat bermain dengan puas dan senang. Jadi intinya *pramugolf* adalah orang yang melayani segala keperluan pemain *golf* secara keseluruhan selama mereka menjadi *partner* di lapangan. Terjadinya proses pertukaran sosial antara *pramugolf* dengan pemain *golf* dalam menjalin komunikasi yang efektif melalui kegiatan pelayanan prima

kepada pemain *golf* dengan memberikan kualitas pelayanan, *fasilitas* yang nomer satu seperti *Pro shop* terbesar, beberapa ruangan *meeting*, *cafe* dan restoran bintang lima, ruang *refleksi*, dan sistem *reservasi* yang canggih.

Selain fasilitas Senayan National *Golf Club* juga memberikan pelayanan dengan menyediakan *pramugolf* atau *Caddy* yang berkualitas dan pandai dalam berkomunikasi secara efektif demi melaksanakan pelayanan prima kepada pemain *golf*. *Pramugolf* atau *caddy* adalah orang yang bekerja/bertugas memandu dan mendampingi pemain *golf* di lapangan, sekaligus memberi saran tentang permainan serta dukungan moral untuk pemain yang didampinginya. Maka dari itu untuk memerikan pelayanan prima kepada pelanggan para *caddy* dibekali ilmu melalui *trainig* dengan silabus yang sudah dirancang dengan benar oleh pelatih yang profesional dan sudah lama berkecimpung di dunia *golf*.

Dalam hal ini peneliti mencoba menganalisis pertukaran sosial antara *pramugolf* dengan pemain *golf* dalam menjalin hubungan komunikasi secara efektif dengan memfokuskan kegiatan pelayanan prima jika dikaitkan dengan teori yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan dicocokkan dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yang berasal dari wawancara mendalam dengan *key informan* dan *informan*.

Kualitas layanan berupa pemberian pelayanan dengan baik bertujuan untuk mengikat pelanggan dalam mempertahankan pelayanan kepada pelanggan dengan menggunakan komunikasi secara efektif dengan memberikan pemahaman yang baik kepada pemain golf, memberikan kesenangan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramugolf kepada pemain golf, dapat mempengaruhi pemain golf agar pemain golf bermain dengan bagus, memperbaiki hubungan dengan pemain golf apa bila pramugolf mempunyai kesalahan dalam memandu pemain golf serta memberikan tindakan atau pelayanan dengan baik. Betuk pelayanan yang diberikan oleh *pramugolf* kepada pemain *golf* dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan prosedur kerja yang berlaku di Senayan National *Golf Club*.

Mengenai dengan proses pertukaran sosial antara *pramugolf* dengan pemain *golf* dalam melaksanakan pelayanan prima penulis memulai wawancara *key informan*, dengan pertanyaan. Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di Senayan National *Golf Club*? Lalu di jawab oleh *key informan* I yaitu Rizki putri handayani yang bekerja sebagai *pramugolf*:

*“Menurut saya si sudah terjadi karena setiap kita bekerja dan memberikan pelayanan kepada pemain golf kita mendapatkan hak kita yaitu bayaran yang diberikan oleh pemain golf”.*

Adapun jawaban dari *Key Informan* ke II, yaitu anisya yang bekerja menjadi *pramugolf* dengan pertanyaan yang sama:

*“Alhamdulillah si setelah saya bekerja saya mendapatkan hak saya yaitu bayaran langsung dari pemain golf atas pelayanan yang saya berikan kepada pemain golf, ya artinya si ada pertukaran sosial di Senayan ini di setiap harinya”.*

Adapun jawaban dari *key informan* ke III, yaitu dini indriani yang bekerja menjadi *pramugolf* dengan pertanyaan yang sama:

*“Menurut saya si ada pertukaran sosial di setiap harinya bahkan di setiap saat pemain golf main di sini, setelah pemain golf selesai akan ada bayaran yang diberikan si pemain golf untuk caddy, itu kan yang namanya pertukaran sosial caddy ngasih pelayanan di lapangan setelah selesai pemain golf ngasih bayaran ke kita.”*

Berdasarkan jawaban di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa terjadinya pertukaran sosial setelah *pramugolf* memberikan pelayanan prima dan memberikan pelayanan *extra* atau memberikan jasanya kepada pemain *golf* untuk membantu mereka bermain *golf* dengan baik serta membuat pemain *golf* merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama mengenai pertukaran sosial yang terjadi di Senayan National *Golf Club*, apakah sudah terjadi pertukaran sosial di Senayan National *Golf Club*? Lalu di jawab oleh *informan* I Bapak Sabadi alhadi:

*“Iya sudah ada menurut saya, ketika saya bermain si caddy memberikan pelayanannya dan setelah selesai saya memberikan bayaran atas jasa yang sudah diberikan untuk saya”.*

Adapun jawaban dari *informan* ke II, yaitu Bapak Tadilla Hernoto dengan pertanyaan yang sama:

*“Sudah ada si menurut saya karena kan ketika kita bermain golf menggunakan jasa caddy dan setelah selesai kita bermain ya*

*sudah seharusnya kita memberikan bayaran atas jasa yang sudah mereka berikan kepada kita”.*

Adapun jawaban dari *informan* ke III, yaitu Bapak Emir dengan pertanyaan yang sama:

*“Menurut saya si sudah terjadi ya pertukaran sosial di senayan, ya pada saat kita bermain golf dan menggunakan jasa pramugolf untuk memandu kita di lapangan sudah seharusnya kita memberikan bayaran atau tips kepada caddy setelah kita selesai bermain golf”.*

Dari jawaban wawancara dengan *informan* penulis dapat menyimpulkan bahwa terjadinya pertukaran sosial antara *pramugolf* dengan pemain *golf*, pada saat *pramugolf* memberikan jasanya untuk memandu pemain *golf* pada saat permainan berlangsung dan berakhir.

Kemudian dilanjutkan pertanyaan selanjutnya, mengenai kepuasan pelayanan yaitu, Hal apa yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pemain *golf* yang dilakukan oleh caddy? lalu di jawab oleh *key informan I* :

*“Yang berpengaruh menurut saya itu kita harus hafal lapangan dan tidak boleh salah dalam bekerja apabila pemain golf meminta sesuatu kita harus cepat dan tanggap untuk melakukannya, dan yang paling penting adalah kita harus melihat jatuhnya bola”.*

Lalu di jawab oleh *key informan II* :

*“Untuk kepuasan yang kita berikan kepada pemain golf dengan kita bersikap profesional kita juga harus hafal lapangan, jarak, arah angin, break ketika di green, jadi itu sih yang paling berpengaruh untuk kepuasan pemain golf dengan pelayanan yang kita berikan”.*

Lalu di jawab oleh *key informan III* :

*“Dengan memberitahukan break atau menentukan arah bola sampai masuk ke dalam lubang di area green itu adalah salah satu penilaian pemain golf untuk caddy, kalau kita bisa mengarahkan dengan benar pemain golf juga akan merasa puas dan pemain juga merasa skor yang di dapatkan akan lebih bagus dan merasa percaya kepada caddy. Menentukan arah bolah itu untuk pemain golf yang sedang taruhan sangat berpengaruh untuk kemenangan pemain golf dan membuat pemain merasa puas dengan caddy”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai hal apa yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pemain *golf* yang dilakukan oleh *caddy*. *Pramugolf* harus berkomunikasi dengan baik agar dapat mengarahkan pemain *golf* dengan kondisi lapangan, harus cepat tanggap dalam melakukan hal yang perintahkan, dan memberikan arahan yang benar kepada pemain *golf* agar pemain *golf* merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh *pramugolf* .

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama mengenai kepuasan pelayanan yaitu, Apakah hal yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan bagi pemain *golf*? Lalu dijawab oleh *informan I*:

*“Yang berpengaruh dalam menentukan kepuasan untuk pemain golf biasanya kita dapet caddy itu yang pintar ya yang bisa membaca situasi lapangan hafal dengan lapangan dan yang paling penting yaitu si caddy bisa memberikan pelayanan yang baik untuk pemain golf”.*

Lalu dijawab oleh *informan II*:

*“Yang berpengaruh buat pemain golf itu lapangan yang bagus faireeway terpelihara, green nya juga rapih bukan rumput gajah, untuk caddy harus lebih berpengalaman dan mengerti supaya bisa menetralsisir emosi pemain, dan yang dapat memberi informasi*

*tentang lapangan seperti menguasai jarak, break, dan menguasai lapangan”.*

Lalu dijawab oleh *informan III*:

*“Yang berpengaruh dalam menentukan kepuasan untuk pemain golf biasanya dengan mendapat caddy yang pintar yang bisa membaca situasi, hafal lapangan dan yang paling penting si caddy bisa memberikan pelayanan yang baik untuk kita.”.*

Dari jawaban wawancara dengan informan penulis dapat menyimpulkan bahwa pemain *golf* merasa puas apabila pemain *golf* mendapatkan *pramugolf* yang pintar dalam membaca situasi lapangan, hafal dengan lapangan dan mendapat caddy yang bisa menetralsisir kemarahan dari pemain *golf* serta yang mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi kepada pemain *golf*.

Kemudian dilanjutkan pertanyaan selanjutnya, masih mengenai kepuasan pelayanan yaitu, Apa usaha anda untuk membuat pemain *golf* merasa puas dengan pelayanan yang anda berikan selama bekerja? Lalu dijawab oleh *key informan I*:

*“Kalau untuk memuaskan pemain golf kita harus memberikan pelayanan extra diluar dari tugas kita sebagai caddy tanpa di minta oleh si pemain golf seperti memberikan minuman, memayungi pemain golf, membawakan handuk dan peralatan yang lainnya juga”.*

Lalu di jawab oleh *key informan II* :

*“Yah sama aja sih kita harus bekerja secara profesional dan berusaha untuk membuat pemain golf bermain bagus dengan arahan yang kita berikan serta membuat hatinya merasa senang dengan pelayanan yang kita berikan”.*

Lalu di jawab oleh *key informan III* :

*“Membuat pemain golf merasa puas dengan memberikan pelayanan yang extra untuk pemain golf, mengarahkan arah bola sampai masuk kedalam lubang saat di green ini salah satu hal yang paling penting karena ini termasuk salah satu penilaian pemain untuk caddy. Hafal lapangan dari jarak, rintangan yang ada di lapangan, dan memberikan sennyu dan tidak sombong kepada pemain golf”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai apa usaha yang *pramugolf* berikan kepada pemain *golf* agar pemain *golf* merasa puas dengan pelayanan yang *pramugolf* berikan selama memandu. Memberikan pelayanan *extra* dari tugas *pramugolf* , bekerja secara *profesional* dan berusaha untuk membuat pemain *golf* bermain bagus dengan arahan yang diberikan, serta membuat pemain *golf* merasa puas dengan memberikan pelayanan yang *extra* untuk pemain *golf*.

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama mengenai kepuasan pelayanan yaitu, Apakah anda sudah puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh *pramugolf* senayan national *golf* club? Lalu dijawab oleh *informan I*:

*“Cukup puas, karena kadang kala ada caddy yang di greennya itu sangat tidak standar,kadang kala bagus dan kadang kala tidak bagus saat di green. Untuk pelayanan si ya lumayan lah mereka memberikan tanpa harus diminta seperti memayungi dan memberikan saya minum dan yang lainnya”.*

Lalu dijawab oleh *informan II*:

*“Pelayanan yang diberikan kurang bagi saya karena informasi yang di kasih aja terkadang masih salah atau kurang kan jadi kalah taruhan saya”.*



Lalu dijawab oleh *informan III*:

*“Pelayanan yang diberikan si lumayan memuaskan tapi belum seratus persen puas karena masih banyak kekurangan dalam segi pengetahuan, kadang mereka masih kurang faham ketika kita menanyakan untuk jarak dan arah ketika di green”.*

Dari jawaban wawancara dengan *informan* penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *pramugolf* belum sempurna karena masih banyak pemain *golf* yang belum merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, masih banyak *pramugolf* yang belum menguasai benar situasi lapangan, serta masih ada *pramugolf* yang pelit dengan informasi yang mereka punya dan belum berkomunikasi dengan baik.

Kemudian dilanjutkan pertanyaan selanjutnya, masih mengenai ganjaran atau bayaran yaitu, Apakah pelayanan yang anda berikan berpengaruh dengan tips atau bayaran yang akan anda dapatkan? Lalu dijawab oleh *key informan I*:

*“Ya tentu berpengaruh dengan tips yang kita dapatkan, karena semakin kita bagus dalam bekerja dan memberikan pelayanan dengan baik tidak banyak melakukan kesalahan kita akan mendapatkan tips banyak, tapi kalau kita kurang bagus dalam bekerja kita juga pasti akan sedikit mendapatkan tips atau bayaran”.*

Lalu di jawab oleh *key informan II* :

*“Berpengaruh sih sangat berpengaruh, karena di lapangan golf itu kan bukan hanya ada pemain golf yang berolahraga saja tetapi juga ada pemain golf yang taruhan, jadi biasanya kalau pemain golf yang taruhan kita memberi arahan dengan baik dan benar kita akan di berikan tips yang besar dan diatas standar bayaran di senayan”.*

Lalu di jawab oleh *key informan III* :

*“Sangat berpengaruh kalau kita melakukan pelayanan secara baik dan pemain bermain dengan bagus dan menang taruhan biasanya pemain memberikan tips yang lebih dari standar bayaran di senayan national golf club”.*

Peneliti dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai pengaruh bayaran atau tips yang diterima oleh *pramugolf* dengan pelayanan yang diberikan. Menurut dari *key informan* pelayanan yang diberikan oleh *pramugolf* sangat berpengaruh dengan uang tips atau bayaran yang akan mereka dapatkan, dengan memberikan pelayanan dengan baik tidak banyak salah dalam bekerja *pramugolf* akan mendapatkan bayaran sesuai dengan standar tips yang ada di Senayan National Golf Club, bahkan apa bila ada pemain *golf* yang sedang tahanan *pramugolf* bisa mendapatkan uang bayaran yang lebih dari yang biasanya mereka dapatkan.

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama mengenai, ganjaran atau bayaran yaitu, Apakah pelayanan yang diberikan *caddy* selama memandu anda berpengaruh dengan tips yang akan anda berikan kepada mereka? Lalu dijawab oleh *informan I*:

*“Berpengaruh sekali karena saya itu menilai caddy mulai pertama kali ketemu seperti keramahan caddy keterbukaan caddy dalam memberikan informasi kepada saya dan pelayanan caddy pada saat memandu saya biasaya kalau dia memberikan itu dengan baik saya akan memberikan tips atau bayaran yang setimpal dengan yang mereka berikan”.*

Lalu di jawab oleh *informan II* :

*“Iya jelas berpengaruh lah yang pertama tergantung sama si caddy kalau dia ngasih pelayanan yang bagus dan ngasih informasi yang bener toh kita juga engga akan pelit untuk ngasih uang tips ke mereka apalagi kalau kita sedang taruhan dan menang kan pasti memberikan tips yang banyak, tapi kalau kita kalah taruhan ya cuma kita kasih sedikit”.*

Lalu di jawab *informan III* :

*“Iya jelas sangat berpengaruh kalau kita sedang taruhan dan menang kan pasti memberikan tips yang banyak, tapi kalau kita kalah taruhan ya cuma kita kasih sedikit. Tapi kalau saya sedang main biala sih ya yang saya lihat adalah pelayananyang di berikan oleh caddy terhadap saya apakan baik atau tidak”.*

Dari jawaban wawancara dengan *informan* penulis dapat menyimpulkan bahwa sangat berpengaruhnya pelayanan yang diberikan oleh *pramugolf* kepada pemain *golf* dengan bayaran yang akan diterima oleh pemain *golf*. Banyak point yang menjadi pertimbangan bagi pemain *golf* untuk memberikan bayaran contohnya seperti keramahan, kepintaran, keterbukaan dalam memberikan informasi yang benar ketika pemain *golf* sedang taruhan, apabila pemain *golf* menang *pramugolf* akan mendapatkan bayaran yang lebih dari standrand bayaran yang ada di Senayan National *Golf Club*.

Kemudian dilanjutkan pertanyaan selanjutnya, masih mengenai ganjaran atau bayaran yaitu, Berapa biasanya anda mendapat bayaran dalam satu kali memandu tamu? Apakah pendapatannya tetap atau berubah di setiap harinya? Lalu dijawab oleh *key informan I*:

*“Dalam sehari sih biasanya dapet tips itu 300.000 ribu rupiah tapi kalau dalam satu hari kita bekerja 2 kali atau turdu ya bisa sampai 800.000 rupiah kita dapet tips. Tapi ya berubah rubah juga sih yang kita dapet karena kan engga semua pemain golf main 18 hole tapi ada juga yang cuma main 9 hole ya palling 200.000 ribuan lah kita dapat uang”.*

Lalu di jawab oleh key informan II :

*“Pendapatan yang didapatkan berubah-rubah setiap harinya ya tergantung pada pemain golf, kalau mereka hanya bermain 9 hole atau setengah lapangan ya cenderung sedikit tapi masih dalam kategori lumayan lah tapi kalau 18 hole sih biasanya dapat dua kali lipat. Dalam sehari biasanya saya membawa pulang 300.000 ribu rupiah tapi kalau dalam satu hari kita bekerja 2 kali ya bisa sampai 1.000.000 rupiah kita dapat uang”.*

Lalu di jawab oleh key informan III :

*“Setiap harinya sih berubah-rubah yah pendapatannya kadang lebih dari standar 300.000 ribu kadang juga kurang dari standar 200.000 ribu. Ya tapi tergantung juga sih dari si pemainnya itu sendiri kalau dia main 9 hole ya cenderung dikit kalau 18 hole ya segitu dapat sesuai standar”.*

Pennlis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai bayaran yang didapatkan oleh *pramugolf* dalam satu kali memandu. pendapatan yang diterima oleh *pramugolf* berubah rubah setiap harinya biasanya mereka mendapat tips itu 300.000 ribu rupiah tapi kalau dalam satu hari mereka bekerja 2 kali atau turdu mereka bisa mendapatkan sampai 800.000 rupiah dalam sehari, tetapi terkadang ada juga pemain yang hanya main setengah lapangan atau 9 hole biasanya mereka memberikan tips 200.000 ribu rupiah sesuai standar yang berlaku.

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama mengenai, ganjaran yaitu, Pernah atau tidak selama anda bermain *golf* anda tidak memberikan bayaran kepada *caddy*? lalu dijawab oleh *informan I*:

*“Selama saya bermain golf tidak pernah saya tidak memberikan bayaran untuk caddy, walaupun saya kalah taruhan pasti saya memberikan bayaran ya paling kecil saya kasih si 300.000 ribu kalau paling besar biasanya 700.000 ribu sampai 1.000.000 rupiah”.*

Lalu di jawab oleh *informan II* :

*“Selama saya bermain golf tidak pernah saya tidak memberikan bayaran untuk caddy, walaupun saya kalah taruhan pasti saya memberikan bayaran ya paling kecil saya kasih si 200.000 ribu kalau paling besar biasanya 500.000 ribu”.*

Lalu di jawab oleh *informan III* :

*“Tidak pernah saya biasanya sekali main itu ngasih caddy ya standar si ya 250.000 ribu sampai 500.000 ribu lah sekali main”.*

Dari jawaban wawancara dengan *informan* penulis dapat menyimpulkan bahwa semua pemain *golf* pasti memberikan bayaran kepada *pramugolf* setelah mereka selesai bermain *golf*. Biasanya mereka memberikan bayaran sesuai dengan standar yang berlaku dan sesuai dengan berapa *hole* mereka bermain.

Kemudian dilanjutkan pertanyaan selanjutnya, mengenai waktu yaitu, Dalam satu kali memandu tamu berapa jam biasanya waktu yang anda habiskan? Lalu dijawab oleh *key informan I*:

*“Dalam satu kali memandu tamu si biasanya 4 sampai 5 jam kita di lapangan ya karena senayan kan lapangannya termasuk pendek, tapi tergantung sama si pemainnya itu sendiri sih”.*

Lalu dijawab oleh *key informan II*:

*“Setiap pemain kan berbeda-beda ya kerana ada pemain golf yang meinnya lambat, ada juga yang pemula, yang udah jago, junior, dan pemain yang taruhan. Ya biasanya 3 jam paling cepat dan paling lama sekitar 5 sampai 6 jam kita menghabiskan waktu di lapangan dengan pemain golf”.*

Lalu dijawab oleh *key informan III*:

*“Paling cepat itu 18 hole main sendiri bisa 150 menit kurang lebih 2 jam lebih lah, kalau normal main biasa itu 4 jam 18 hole kadang yang lama banget 5 sampe 6 jam itu baru selesai dari yang antri tee off dan mungkin ada pemain yang belum bisa main jadi itu sih yang berpengaruh banget sama waktu di lapangan bertambah”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai waktu yang di habiskan pada saat memandu pemaingolf. Biasanya waktu yang di habiskan sekitar 4 sampai 6 jam lamanya kalau bermain 18 hole beda lagi kalau hanya 9 hole biasanya sekitar 2 jam sampai 3 jam lamanya, tetapi tergantung dengan kepadatan dari lapangan golfnya itu sendiri apabila ramai dan mengantri biasanya akan lebih lama menunggu, tetapi berpengaruh juga dengan power pemain apakah pemain itu bisa main atau tidak bisa main.

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama mengenai, waktu yaitu, Berapa jam biasanya anda menghabiskan waktu untuk bermain golf? Lalu dijawab oleh *informan I*:

*“Biasanya sih 4 sampai 5 jam ya tergantung dengan padetnya lapangan dan partner yang lain yang biasanya mainnya agak lama”.*

Lalu dijawab oleh *informan II*:

*“Tergantung posisi lapangan biasanya sih 5 sampai 6 jam ya tergantung sama ramainya lapangan dankalau di depan kita lama biasanya si bikin kita jadi lama juga mainnya”.*

Lalu dijawab oleh *informan III*:

*“Kalau lamanya sih tergantung sama ramainya lapangan biasanya si kalau main sekitar 5 sampai 6 jaman sih, itu juga tergantung sama kitanya mainnya lama atau engga, apalagi kalau posisi lapangan ramai ya pasti akan lama di lapangan”.*

Dari jawaban wawancara dengan *informan* penulis dapat menyimpulkan bahwa waktu yang dihabiskan dalam bermain *golf* yaitu 4 sampai 6 jam tergantung dengan situasi lapangannya yang ramai dan ada pemain *golf* yang memang lama bermainnya jadi itu yang menentukan lama atau tidaknya kita berada di lapangan.

Kemudian dilanjutkan pertanyaan selanjutnya mengenai konflik yaitu, Apa usaha anda untuk membuat pemain *golf* merasa puas dengan pelayanan yang anda berikan selama bekerja? Lalu dijawab oleh *key informan I* :

*“Kalau konflik si ada aja sih yah, namanya sifat orang kan berbeda-beda ada pemain golf yang sifatnya pemaarah, keras kepala dan ada juga yang baik. Contohnya sih seperti jarak aja sih yang simpel pemain golf kadang tidak percaya sama caddy untuk jarak, kadang kita memberikan jarak sekian tapi pemain golf malah bilang salah ya disitu si kadang sering terjadi konfliknya”.*

Lalu dijawab oleh *key informan II*:

*“Konflik yah.... ya pernah lah ya salah satunya sih karena pemain golf yang tidak sabar maunya cepet aja padahal di depan masih ada orang jadi kita bilang tunggu dia maunya langsung pukul aja, dan kadang kita tidak mengerti apa maunya pemain golf padahal kita sudah memberikan yang terbaik”.*

Lalu dijawab oleh *key informan III*:

*“Konflik si ada setiap kali kita memandu tamu ya, kadang suka sebel sama pemain golf yang punya sifat arogan. Sebelnya sih karena memang sering terjadi cekcok atau salah faham sama pemain golf”.*

Peneliti dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai konflik yaitu, pernah atau tidak terjadi konflik antara pemain *golf* dengan *pramugolf*. Menurut penulis terjadinya konflik antar pemain *golf* dengan *pramugolf* yang di karenakan karena *pramugolf* tidak menggunakan komunikasi secara efektif dan masih belum memberikan informasi yang disampaikan, tetapi ada juga pemain *golf* yang tidak sabaran, pemaarah, bawel, dan pemain *golf* yang tidak percaya dengan *caddynya* sendiri jadi disitu kadang terjadi perselisihan antara *pramugolf* dengan pemain *golf* .

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama mengenai konflik yaitu, Apakah selama anda bermain *golf* pernah terjadi konflik dengan *caddy*? Lalu dijawab oleh *informan I*:

*“Ada karena hal sepele aja sih kadang ya contohnya seperti arah bola atau break di green, kadang caddy sering salah saat memberikan arah break di situ kadang kita suka berdebat”.*

Lalu dijawab oleh *informan II*:

*“Ada karena kan kita lagi taruhan ya tapi caddy kadang salah ngasih arahan ke kita ya kaya di green aja deh padahal kanan di bilang kiri ya udah jadi lah tuh saya marah distu”.*

Lalu dijawab oleh *informan III*:

*“Ya sering sih kalo beda pendapat atau konflik biasanya tuh tentang jarak atau arah bola terkadang ada caddy yang bingung kalau ngasih tau arah bola kanan atau kirinya jadi kan bikin pemainnya juga bingung gitu sama informasi yang di kasih sama caddy”.*



Dari jawaban wawancara dengan *informan* penulis dapat menyimpulkan bahwa sering terjadinya konflik antara pemain *golf* dengan *pramugolf*. Mulai dari masalah pemain *golf* yang tidak percaya dengan *caddy* mengenai jarak, arah angin, dan arah bola yang *pramugolf* berikan. Serta dengan informasi yang di berikan oleh *pramugolf*. Semua itu dikarenakan *pramugolf* yang masih belum melakukan komunikasi secara efektif dan dapat menimbulkan konflik serta perbedaan pendapat antara *pramugolf* dengan pemain *golf*.

Kemudian dilanjutkan pertanyaan selanjutnya mengenai kecemasan yaitu, Apakah ada kecemasan saat anda memandu pemain *golf*?

Lalu dijawab oleh *key informan I* :

*“Alhamdulillah tidak ada kecemasan saat saya bekerja karena saya sudah cukup hafal lapangan dan tugas-tugas saya menjadi seorang caddy”*.

Lalu dijawab oleh *key informan II* :

*“Ada yah, suka takut kalau dapat pemain golf yang mainnya tidak bagus padahal kita sudah memberikan pengarahan yang benar dan suka cemas juga kalau dia ikut taruhan kalau dia kalah karena kita dan dia tidak merasa puas sama pelayanan yang kita berikan”*.

Lalu dijawab oleh *key informan III* :

*“Iya tentu ada kecemasan saat kita dapet bag kita engga tau siapa yang kita akan bawa, kadang kita juga sering bertanya sama teman-teman yang lain yang pernah bawa pemain yang saya bawa. Apakah pemain golf itu baik atau galak dan yang lainnya”*.

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai kecemasan *pramugolf* saat memandu pemain *golf*. *Pramugolf* merasa cemas karena mereka tidak tahu siapa yang akan dibawa dan mereka juga

merasa cemas karena takut pemain *golf* bermain tidak bagus padahal *pramugolf* sudah memberikan arahan dengan benar.

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama mengenai kecemasan yaitu, Apakah ada kecemasan saat anda bermain *golf* ? Lalu dijawab oleh *informan I*:

*“Tidak ada kecemasan karena dari pertama kita datang biasanya kita sudah reques sama bag drop caddy yang bagaimana yang kita mau, tapi kalau dalam bermain sih ada biasanya karena caddy yang kurang faham dengan kondisi lapangan saat itu apa lagi kalau caddy nya itu lagi galau”*.

Lalu dijawab oleh *informan II*:

*“Iya ada karena beberapa kali belakangan ini saya main disana dapat caddy tuh yang masih baru kadang saya suka bilang di bag drop saya minta caddy senior tapi pas saya tanya ternyata dia itu caddy baru”*.

Lalu dijawab oleh *informan III*:

*“Ada aja kecemasan contohnya sih takut aja dapet caddy yang belum berpengalaman, dan belum begitu faham tentang break atau jarak dan pelit sama informasi yang dia punya”*.

Dari jawaban wawancara dengan *informan* penulis dapat menyimpulkan bahwa terjadi juga kecemasan pada pemain *golf*, kecemasan itu seperti pemain *golf* mendapatkan *caddy* yang belum berpengalaman dan belum faham akan kondisi lapangan dan pelit untuk memberikan informasi kepada pemain *golf*.

Kemudian dilanjutkan pertanyaan selanjutnya mengenai pelecehan dan kekerasan yaitu, Apakah selama anda memandu pemain *golf* anda pernah merasakan di lecehkan atau di rendahkan oleh pemain *golf* ? Lalu dijawab oleh *key informan I* :

*“Kalau di rendahkan si pernah di awal-awal saat saya belum mengerti lapangan kadang ada aja pemain yang mencacimaki saya dan memarahi saya”.*

Lalu dijawab oleh *key informan II* :

*“Heeemm.... saya pernah direndahkan dan dilecehkan dengan menerima kata-kata kasar saat pemain golf itu marah dan ada juga pemain golf yang berusaha menyentuk tubuh saya di bagian yang tidak selayaknya di sentuh”.*

Lalu dijawab oleh *key informan III* :

*“Merasa di lecehkan si pernah ya seperti dia meluk dari belakang dan memegang yang tidak seharusnya. Direndahkan juga pernah di marah-marahin di kata-kata kasar dan segala macamnya lah kalau pemain kalah taruhan”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai pelecehan terhadap *pramugolf*, ternyata ada pemain *golf* yang pernah melecehkan *pramugolf* dengan menyentuh *pramugolf* di area yang sensitif dan tidak dengan sewajarnya. Dan adapula *pramugolf* yang pernah di rendahkan oleh pemain *golf* karena kesalahan dari pemain yang kalah taruhan tetapi menyalahkan *pramugolf*.

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama mengenai pelecehan yaitu, Apakah selama anda bermain *golf* anda pernah merasa melecehkan atau merendahkan oleh *caddy*? Lalu dijawab oleh *informan I*:

*“Saya tidak pernah melecehkan caddy ya paling kalau colek-colek bercanda sih pernah”.*

Lalu dijawab oleh *informan II*:

*“Saya tidak pernah melecehkan caddy ya paling kalau marah-marah si sering kalau dia tidak melihat bola jatuh dan tidak tau break pasti saya marah”.*

Lalu dijawab oleh *informan III*:

*“Saya tidak pernah kalau melecehkan caddy, bukan merendahkan tetapi hanya marah marah aja kalau caddy yang kerjanya agak lambat kalau di suruh”.*

Dari jawaban wawancara dengan *informan* penulis dapat menyimpulkan bahwa pemain *golf* tidak pernah merasa melecehkan *pamugolf* dan merendahkan tetapi hanya sekedar marah-marah apa bila *pramugolf* lambat dalam bekerja dan ketika *pramugolf* tidak melihat jatuhnya arah bola dimana.

Lalu Penulis melanjutkan pertanyaan kepada *key informan* yaitu, Apakah anda pernah di ganti pada saat anda sedang memandu tamu? Lalu dijawab oleh *key informan I* ?

*“Pernah sih kalau di ganti caddy karena saya tidak enak badan jadi tidak bisa meneruskan sampai finish, tapi kadang karena pemain yang tidak cocok sama kita dia minta di ganti caddy, dan pernah juga karena pemain kalah taruhan tapi malah caddy yang di salahin dan di ganti sama pemain golf”.*

Lalu dijawab oleh *key informan II* :

*“Pas kerja di ganti sih pernah ya engga Cuma sekali duakali selama bekerja ya kira- kira udah beberapa kali lah di ganti dengan alasan yang macem-macem ya itu seperti tidak cocok dengan pemain golf, karena permintaan pemain golf nya juga yang kadang kita engga tau kesalahan kita apa”.*

Lalu dijawab oleh *key informan III* :

*“Diganti si pernah ya sama si seperti jawaban yang lain karena pemain golf yang tidak cocok sama kita jadinya si pemain golf minta ganti caddy”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini *pramugolf* pernah diganti dalam memandu pemain *golf* karena pemain *golf* yang merasa tidak cocok dengan *pramugolf* yang dia dapatkan dengan banyak alasan yang diterima oleh *pramugolf* dimulai dari ketidakcocokan dan karena pemain *golf* yang kalah ketika pemain *golf* sedang taruhan. Ada juga karena *pramugolf* yang sedang sakit dan tidak bisa untuk melanjutkan bekerja.

Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang sama dengan *key informan* yaitu, Apakah anda pernah mengganti *caddy* pada saat anda bermain *golf*, apa alasan anda? Lalu dijawab oleh *informan I* :

*“Kalau untuk ganti caddy si pernah karena si caddy yang tiba-tiba sakit di lapangan ya mau tidak mau saya mengganti caddy dengan yang lain karena saya kasihan kalau diteruskan”.*

Lalu dijawab oleh *informan II*:

*“Pernah, alasannya si karena caddynya sudah terlalu banyak membuat kesalahan jadinya saya fikir untuk ganti caddy yang lebih senior”.*

Lalu dijawab oleh *informan III* :

*“Pernah, karena caddy yang salah dalam memberitahukan break saat di green tidak hanya sekali tapi beberapa kali dan akhirnya saya meminta kepada marshal untuk mengganti caddy dengan yang baru”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini yaitu pemain *golf* merasa mereka harus mengganti *pramugolf* ketika mereka memandu pemain *golf* dengan alasan karena *pramugolf* melakukan kesalahan pada

saat memberitahukan *break* saat di *green* dan karena *pramugolf* yang sedang sakit serta ketidakcocokan antara pemain *golf* dengan *pramugolf*.

Kemudian penulis melanjutkan wawancara dengan *key informan* dengan pertanyaan, Menurut anda ada atau tidak sih perbandingan pemain member dengan pemain yang public atau biasa? Lalu dijawab oleh *key informan I* :

*“Ada biasanya kalau member itu mainnya jalan kaki kalau public atau bukan member biasanya lebih banyak yang naik cart. Kalau member itu dia biasanya sudah hafal sama lapangan paling dia hanya nanya yang mereka benar-benar tidak tahu tapi kalau pemain public kia benar-benar harus memandu dengan memberitahukan semuanya”.*

Lalu dijawab oleh *key informan II* :

*“Perbandingan antara member dengan public si biasanya kalo public dia naik cart dan pemainnya banyak tanya karena dia belum begitu hafal dengan lapangan tapi kalau member biasanya jalan kaki tapi sih banyak juga yang naik cart dan biasanya kalo member si udah tidak terlalu banyak bertanya”.*

Lalu dijawab oleh *key informan III* :

*“Sama aja si kaya jawaban temen-temen kalo saya sendiri si pernah diganti pas saya lagi kerja waktu itu si waktu pemain golf lagi taruhan terus dia kalah dan saya yang disalahin karena engga bisa ngasih arahan dengan benar yaudah dia minta saya di ganti sama caddy lain”.*

Penulis dapat menyimpulkan dari hasil wawancara dengan *pramugolf* mengenai perbandingan pemain *golf* sebagai *member* dengan pemain *golf* yang bukan *member*, menurut hasil wawancara diatas biasanya pemain *golf* member mereka bisa bermain dengan berjalan kaki dan biasanya mereka sudah menguasai lapangan lebih baik dari pada

pemain *golf* yang bukan member mereka biasanya banyak bertanya karena mereka belum hafal dengan lapangan.

Lalu penulis melakukan wawancara dengan informan dengan pertanyaan, Apakah anda mempunyai perbandingan khusus untuk *caddy* pada saat memandu anda ? Lalu dijawab oleh *informan I* :

*“Ya tentu ada biasanya saya akan meneruskan hubungan dengan caddy yang menurut saya cocok dengan saya seperti dengan sekarang saya mempunyai caddy tetap di senayan yaitu dini karena menurut saya dia beda dengan caddy yang membawa saya ketika pertama saya main di sini. Dini lebih cerdas menurut saya dia lebih menguasai lapangan dari pada caddy sebelumnya”.*

Lalu dijawab oleh *informan II* :

*“iya biasanya saya akan menghubungi caddy yang pernah membawa saya ketika saya menang taruhan, dan bisa membawa saya main dengan bagus, dan saya tidak akan memakai jasa caddy yang membuat saya kalah”.*

Lalu dijawab oleh *informan III* :

*“Saya punya perbandingan khusus untuk caddy biasanya ketika saya bermain saya akan meminta oleh bagdrop untuk memberikan saya caddy yang pintar dan cantik”.*

Dari hasil wawancara dengan informant penulis dapat disimpulkan bahwa adanya persyaratan atau perbandingan khusus yang dilakukan oleh pemain *golf*. Biasanya pemain *golf* akan meneruskan hubungannya karena pelayanan yang diberikan oleh *pramugolf* sudah memuaskan pemain *golf* dan *pramugolf* juga dapat berkomunikasi dengan baik.

Kemudian dilanjutkan pertanyaan selanjutnya mengenai pelecehan dan kekerasan yaitu, Apakah selama anda memandu pemain *golf* anda

pernah merasakan dilecehkan atau direndahkan oleh pemain *golf* ? Lalu dijawab oleh *key informan I* :

*“Kalau untuk kekerasan si tidak pernah terjadi karena memang dilarang apabila ada pemain yang melakukan kekerasan maka pemain golf tersebut tidak bisa lagi bermain di golf senayan”*.

Lalu dijawab oleh *key informan II* :

*“Kalau untuk kekerasan sih alhamdulillah saya tidak pernah mendapatkan itu selama saya menjadi caddy”*.

Lalu dijawab oleh *key informan III* :

*“Saya tidak pernah menerima kekerasan saat saya bekerja”*.

Peneliti dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai kekerasan yang didapatkan oleh *pramugolf*. Dari hasil wawancara ini *pramugolf* tidak pernah merasa mendapatkan kekerasan oleh pemain *golf*, hanya saja ketika pemain *golf* merasa sedang marah ada saja yang membuang stik dan membuat *pramugolf* merasa takut.

Lalu penulis melanjutkan wawancara kepada *key informan* yaitu, apakah selama anda bekerja ada pemain *golf* yang *complain* atas pelayanan yang anda berikan kepada mereka? Lalu dijawab oleh *key informan I* :

*“Alhamdulillah si selama saya bekerja menjadi caddy belum ada yang komplain langsung dengan atasan saya tapi kalau di tegur langsung oleh pemain golf ya pernah saat saya lupa untuk mengambil payung dan lupa bawa stik yang harusnya saya ambil”*.

Lalu dijawab oleh *key informan II* :

*“Selama 2 tahun 6 bulan saya bekerja tidak pernah saya mendapatkan komplain dari pemain golf. Tapi kalau teguran yang langsung diberikan karena kesalahan saya seperti tidak melihat jatuhnya bola itu pernah beberapa kali”*.



Lalu dijawab oleh *key informan III* :

*“Kompain sih tidak pernah, tetapi saya pernah di ganti caddy karena pemain tidak merasa cocok dengan saya”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai *complain* yang didapatkan oleh *pramugolf*, menurut hasil wawancara ini mereka tidak pernah mendapatkan *complain* dari pemain *golf* hanya saja berupa teguran langsung yang diberikan karena kesalahan *pramugolf* seperti tidak melihat jatuhnya bola.

Lalu penulis melanjutkan wawancara kepada *key informan* yaitu, Apa yang anda lakukan ketika anda membawa pemain *golf* yang mempunyai sifat pemaarah? Lalu dijawab oleh *key informan I* :

*“Yang penting sih kita tidak boleh emosi ya.. karena kalau kita terpancing sama marahnya pemain dia juga akan semakin marah sama kita, dan disitu kita harus bersikap diam aja sih ikutin aja kemauan dari pemain itu sendiri”.*

Lalu dijawab oleh *key informan II* :

*“Kita harus bisa mengimbangi sifat pemain yang kita bawa kalau dia pemaarah ya kita harus banyak sabar dan mengerti kemauan dari pemain golf itu sendiri, karena kan memang sudah resiko dari pekerjaan kita”.*

Lalu dijawab oleh *key informan III* :

*“Kalau membawa pemain yang mempunyai sifat pemaarah ya sering, kadang ada ya pemain yang over marahnya, kalau untuk menanganinya sih saya lebih banyak diam aja sih kalau mungkin pemain golf bertanya ya saya jawab kalau tidak tanya ya saya lebih banyak diam aja sih hanya menginformasikan yang penting saja”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai cara penanganan pemain *golf* yang mempunyai sifat pemaarah. Cara *pramugolf* menangannya dengan tidak terpancing dengan kemarahan pemain *golf*, harus bisa mengimbangi pemain *golf* dan memberikan kata-kata yang tidak membuat hatinya merasa marah dengan menggunakan komunikasi yang baik, apa bila pemain *golf* tidak bisa di redam emosinya biasanya mereka hanya lebih banyak diam dan hanya menginformasikan yang penting menurut *pramugolf*.

Lalu penulis melanjutkan wawancara kepada *key informan* yaitu, Bagaimana cara anda menangani pemain *golf* yang setiap hari berganti dengan karakter yang berbeda? Lalu dijawab oleh *key informan* I :

*“Awalnya si kaget karena memang sifat orang berbeda, karena setiap hari kita bekerja lama-lama si faham harus ngelakuin apa kalau dapet pemain golf yang mempunyai sifat berbeda-beda itu , ya salah satunya sih harus melayani dengan baik seperti hafal jarak dan break dan hafal lapangan”.*

Lalu dijawab oleh *key informan* II :

*“Menangani pemain golf yang setiap hari berganti si dengan sikap profesional aja sih, karena kan setiap pemain yang datang kita engga tau siapa yang akan kita bawa nanti harus menyiapkan mental yang kuat untuk menangannya”.*

Lalu dijawab oleh *key informan* III :

*“Kita menangannya tergantung dengan si pemainnya itu sendiri kalau si pemainnya itu asik ya kita juga ikutan asik sama dia, ada juga yang orangnya pendiam dan ada juga kan pemain yang cerewet atau bawel walau bagaimanapun dia tamu kita jadi kita harus bisa mengimbangi dan menghormati dan walau bagaimanapun kita harus tetap baik untuk melayani pemain golef dengan karakter yang berbeda setiap harinya”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai cara menangani pemain *golf* yang setiap harinya berganti. Menurut penulis dari hasil wawancara tersebut *pramugolf* menanganinya dengan sikap yang profesional dan dengan mengimbangi si pemain *golf* kalau pemain *golf* nya asik ya *pramugolf* juga bersikap biasa saja tetepi kalau dapat yang pemaarah *pramugolf* harus tetap baik dan dengan berkomunikasi yang efektif pramu *golf* akan bisa meredam kemarahan pemain *golf*.

Lalu sampai ke pertanyaan terakhir, penulis melanjutkan wawancara mengenai hal yang paling berkesan selama anda bekerja menjadi *caddy*? Lalu dijawab oleh *key informan I* :

*“Banyak yang berkesan si menurut saya dari bawa pemain yang baik, ramah, dan asik ngobrol bareng sama kita itu sih ya sudah berkesan banget lah buat kita apalagi kalau ngasih tips yang banyak”.*

Lalu dijawab oleh *key informan II* :

*“Hal yang paling berkesan untuk saya jadi mengenal dan melihat orang-orang penting seperti mengenal mentri-mentri dan orang-orang yang sering muncul di tv”.*

Lalu dijawab oleh *key informan III* :

*“Yang paling berkesan selama saya bekerja di Senayan ini, saya pernah membawa pemain *golf* yang mempunyai sifat tempramental dan disitu saya merasa tertantang dengan profesi saya dan saya melayani pemain itu dengan extra sabar ya walaupun hampir mau nangis di lapangan”.*

Penulis dapat menganalisa dari hasil wawancara ini mengenai hal yang paling berkesan yang dialami oleh *pramugolf*. Hal yang berkesan menurut mereka yaitu dengan mereka bertemu dengan orang-orang

penting yang sering mereka lihat dan bertemu dengan pemain *golf* yang baik, asik, ramah. Dan juga pernah membawa pemain *golf* yang mempunyai sifat *tempramental*.

### 4.3 Pembahasan

Proses analisa hasil penelitian ini bertujuan untuk mencari korelasi antara teori yang digunakan dengan hasil wawancara dan pencarian data yang diperoleh. Dengan analisa data ini, Penulis menjabarkan dan menguraikan data dan informasi yang didapat dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber. Dari proses analisa ini diharapkan mampu memberikan deskripsi tentang Pertukaran sosial antara *Pramugolf* dengan Pemain *Golf* dalam menjalin hubungan komunikasi secara efektif yang berfokus kepada kegiatan pelayanan prima ( Studi di Senayan National *Golf* Club (SNGC) ).

Dalam pembahasan ini, penulis telah menganalisa hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu mendeskripsikan pertanyaan yang ada di bab I dengan penggunaan hasil penelitian yang diperoleh, dari hasil penelitian yang didapatkan, diketahui bahwa adanya pertukaran sosial di Senayan National *Golf* Club. Terjadinya pertukaran sosial setelah *pramugolf* memberikan pelayanan prima dan memberikan pelayanan *extra* atau memberikan jasanya kepada pemain *golf* untuk membantu mereka bermain *golf* dengan baik serta membuat pemain *golf* merasa senang dengan

pelayanan yang diberikan melalui komunikasi secara efektif yang dilakukan oleh *pramugolf* dalam kegiatan pelayanan prima.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *pramugolf* belum 100% memuaskan para pemain *golf* karena masih ada pemain *golf* yang masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada *pramugolf*, dan masih banyaknya *pramugolf* yang dapat berkomunikasi secara efektif serta menimbulkan konflik di antara mereka hal ini sangat berpengaruh kepada hasil yang akan didapatkannya. Apabila mereka bisa menggunakan komunikasi secara efektif dan dengan baik *pramugolf* akan mendapatkan hasil yang setimpal juga dengan apa yang mereka terima.

Terkait dengan teori yang digunakan yaitu teori pertukaran sosial, di mana teori ini memandang hubungan Interpersonal sebagai suatu transaksi dagang. Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya. Menurut Thibault dan Kelly. Ditinjau dari segi ganjaran dan biaya. Adapun empat konsep dalam pertukaran sosial, yaitu: ” Ganjaran, biaya, laba, dan tingkat perbandingan merupakan empat konsep pokok dalam teori ini.

1. Ganjaran, ialah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran berupa uang, penerimaan sosial, atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Dalam point ini *pramugolf* menjalani hubungan dengan pemain *golf* dalam menjual

jasanya kepada *pramugolf* dengan harapan *pramugolf* mendapatkan ganjaran dengan apa yang mereka berikan kepada pemain *golf*. Pada penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa *pramugolf* sudah memberikan pelayanan prima atau jasanya kepada pemain *golf* ketika pemain *golf* menjalin hubungan pekerjaan dengan *pramugolf* setelah selesai kemudian pemain *golf* memberikan ganjaran atau bayaran berupa uang kepada *pramugolf*.

2. Biaya, adalah akibat yang dinilai negatif yang terjadi dalam suatu hubungan. Biaya itu dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan, dan keruntuhan harga diri dan kondisi-kondisi lain yang dapat menghabiskan sumber kekayaan individu atau dapat menimbulkan efek-efek yang tidak menyenangkan. Dalam hal ini faktor biaya adalah salah satu yang berpengaruh, biaya yang berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan dan keruntuhan harga diri dari *point* ini penulis mendapatkan jawaban melalui wawancara mendalam dengan informan bahwa waktu yang biasanya mereka habiskan dalam satu kali memandu tamu yaitu 4 sampai 5 jam lamanya di dalam lapangan dengan usaha memberikan pelayanan prima atau memberikan jasa dengan baik untuk para pemain *golf*. Bahkan sering terjadi konflik antara *pramugolf* dengan pemain *golf* ketika permainan berlangsung mulai dari masalah sepele yang mereka ciptakan mengenai jarak dan arah bola. Serta adapula kecemasan yang dimiliki *pramugolf* dan pemain *golf* dengan ketakutannya sendiri mulai dari mendapatkan

pemain *golf* yang galak dan sebaliknya pemain *golf* takut akan mendapatkan *caddy* yang belum berpengalaman.

3. Hasil atau laba, adalah ganjaran dikurangi biaya. Bila seorang individu merasa, dalam suatu hubungan interpersonal, bahwa ia tidak memperoleh laba sama sekali, ia akan mencari hubungan lain yang mendatangkan laba. Menurut penulis dalam point ke tiga ini pemain *golf* akan melanjutkan hubungannya apabila *pramugolf* bisa menangani permasalahan yang terjadi antara pemain *golf* dengan, dan pemain *golf* juga akan mengganti *pramugolf* apabila mereka tidak mendapatkan hasil dari hubungan ini karena kesalahan dari *pramugolf* tidak bisa memberikan pelayanan dengan baik
4. Tingkat perbandingan menunjukkan ukuran baku (*standar*) yang dipakai sebagai kriteria dalam menilai hubungan individu pada waktu sekarang. Ukuran baku ini dapat berupa pengalaman individu pada masa lalu atau alternatif hubungan lain yang terbuka baginya. Bila pada masa lalu, seorang individu mengalami hubungan interpersonal yang memuaskan, tingkat perbandingannya turun. Menurut penulis dalam poin ini banyak pemain *golf* yang mempunyai kriteria untuk *caddy* salah satunya adalah *caddy* senior atau *caddy* yang sudah berpengalaman, *caddy* yang sudah hafal lapangan, jarak, dan arah bola serta *caddy* yang mampu berkomunikasi dengan baik. Pemain *golf* juga akan meneruskan hubungannya apabila mereka sudah cocok dengan *caddy* menurut mereka sudah sesuai standar.

Dari teori pertukaran sosial yang telah dijelaskan, penulis menjelaskan hasil wawancara mendalam mengenai komunikasi secara efektif dalam kegiatan pelayanan prima yang terjadi di Senayan National Golf Club. Ada lima hal yang dapat dijadikan sebagai ukuran bagi komunikasi yang efektif, yaitu : Pemahaman, Kesenangan, Mempengaruhi sikap, memperbaiki hubungan, dan tindakan.

#### 1. Pemahaman

Pemahaman yang dimaksud adalah penerimaan yang cermat oleh komunikan (penerima pesan) terhadap kandungan rangsangan yang dimaksudkan oleh komunikator (pengirim pesan). Dalam hal ini, komunikasi dikatakan efektif jika penerima pesan memperoleh pemahaman yang cermat terhadap apa yang disampaikan oleh pengirim pesan. Menurut penulis sudah melakukan pemahaman kepada pemain *golf* karena pramugolf dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan perintah pemain *golf*.

#### 2. Kesenangan

Komunikasi efektif terjadi jika diantara komunikator dan komunikan terdapat rasa saling senang. komunikator merasa senang menyampaikan informasi kepada komunikan, dan sebaliknya komunikan juga senang menerima informasi dari komunikator. Menurut penulis *pramugolf* sudah memberikan kesenangan terhadap pemain *golf* karena pramugolf memberikan informasi dengan benar dan dengan ramah, tetapi ada saja pemain *golf* yang masih belum



menerima informasi yang di sampaikan oleh *pramugolf* karena pemain *golf* yang tidak mempunyai rasa percaya terhadap pemain *golf* itu sendiri.

### 3. Mempengaruhi Sikap

Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam berkomunikasi, komunikator berusaha untuk mempengaruhi sikap komunikan, dan berusaha agar komunikan memahami ucapannya. Jika komunikator dapat merubah sikap dan tindakan komunikan, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi efektif sudah terjadi. Menurut penulis *pramugolf* sudah melakukan pekerjaannya dan sudah dapat mempengaruhi pemain *golf* dengan arahan yang mereka berikan untuk membuat pemain *golf* bermain dengan bagus, tetapi masih ada *pramugolf* yang memberikan pengaruh yang tidak benar kepada pemain *golf*.

### 4. Memperbaiki Hubungan

Salah satu hal yang menjadi kegagalan utama dalam berkomunikasi adalah munculnya gangguan akibat dari hubungan yang tidak baik antara komunikator dengan komunikan. Hal ini terjadi karena adanya rasa frustrasi, kemarahan, atau kebingungan diantara keduanya. Oleh sebab itu, agar komunikasi efektif, maka perlu adanya tindakan memperbaiki hubungan antara komunikator dengan komunikan terlebih dahulu. Menurut penulis *pramugolf* juga sudah memperbaiki

hubungannya dengan *pramugolf* dimulai dari tetap melayani pemain *golf* yang marah dan memberikan pelayanan yang *extra* dengan tetap sabar dengan kemarahan pemain *golf*.

#### 5. Tindakan

Mendorong komunikasi untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan keinginan komunikator merupakan suatu hal yang paling sulit dicapai dalam berkomunikasi. Namun, keefektifan komunikasi sangat bergantung kepada tindakan yang dilakukan oleh komunikator setelah berkomunikasi. Jika komunikator melakukan tindakan seperti yang dikatakan komunikat, maka dapat dikatakan komunikasi efektif telah terjadi. Menurut penulis *pramugolf* sudah mengambil tindakan yang benar dalam melayani pemain *golf* dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dengan menggunakan komunikasi yang efektif, tetapi ada saja pemain *golf* yang belum menerima tindakan dari *pramugolf* untuk tetap membuat pemain *golf* bermain dengan baik.

Setelah menjelaskan hasil komunikasi efektif, penulis akan menjelaskan mengenai kegiatan pelayanan prima yang terjadi di Senayan National Golf Club. Adapun konsep pelayanan prima berdasarkan A6 menurut Barata, yaitu : mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

1. Sikap (*Attitude*), adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. Menurut penulis *pramugolf* sudah memberikan sikap atau attitude yang baik dengan pemain *golf* dimulai dari memperkenalkan diri mereka ketika mereka bertemu dengan pemain *golf* sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku di Senayan National *Golf* Club.
2. Perhatian (*Attention*), adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. menurut penulis *pramugolf* sudah memeberikan perhatian yang penuh kepada pemain *golf* dengan pelayanan prima atau jasa mereka, dengan memberikan pengarahan saat mereka memandu pemain *golf*. Tapi terkadang masih ada *pramugolf* yang masih belum puas dengan perhatian yang diberikan *pramugolf*.
3. Tindakan (*Action*), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan

menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. Menurut penulis *pramugolf* sudah melakuakn tidakan dengan baik dari hasil wawancara dengan *key informan* dan *informan pramugolf* sudah memberikan tindakan dengan memberikan pelayanan dengan memberikan kebutuhan yang pemain *golf* butuhkan seperti memberitahukan jarak, arah bola, dan melayani mereka hingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang di berikan *pramugolf*. Tetapi masih ada juga *pramugolf* yang masih kurang cepat tanggap dalam menangani pemain *golf*.

4. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan. Menurut penulis *pramugolf* juga sudah mempunyai kemampan dalam melaksanakan pelayanan yang mereka berikan ketika mereka memandu pemain *golf*, karena setiap *pramugolf* akan diberikan training atau pelatihan terlebih dahulu sebelum mereka mulai memandu tamu, tapi dalam kenyataannya masih ada pemain *golf* yang masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *pramugolf* karena kemampuan *pramugolf* yang masih minim. Dan masih ada *pramugolf* yang merasa

*pramugolf* kurang dalam memberikan informasi mengenai situasi lapangan dan arahan ketika memandu pemain *golf*.

5. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Dilihat dari segi penampilan menurut penulis semua *pramugolf* berpenampilan dengan rapih dan menarik karena mereka sudah mendapatkan seragam kerja yang sesuai dengan yang ditetapkan oleh Senayan National *Golf Club*.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidak puasan pelanggan. Dilihat dari poin ini *pramugolf* harus mempunyai sikap tanggung jawab karena mulai dari mereka mendapatkan *bag* pemain mereka harus menghitung jumlah *stik* dan apa saja yang ada di dalam *bag* pemain *golf* itu menjadi salah satu tanggung jawab dari *pramugolf* ketika bekerja dan ketika *pramugolf* menghilangkan barang dari pemain *golf* *pramugolf* harus mengganti dan meminta maaf langsung kepada pemain *golf*.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bab ini akan di uraikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian tentang Pertukaran Sosial antara *PramuGolf* dengan Pemain *Golf* dalam Menjaln hubungan komunikasi secara efektif yang berfokus dalam Pelayanan Prima di Senayan National *Golf Club*, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Terjadinya pertukaran sosial antara *PramuGolf* dengan pemain *Golf*, pada saat *PramuGolf* memberikan jasanya kepada pemain *Golf* dan pemain *Golf* memberikan ganjaran kepada *pramuGolf*.
  - a. Terjadilah pertukaran sosial dengan memberikan ganjaran kepada *PramuGolf* sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pemain *Golf*.
  - b. Waktu yang biasanya mereka habiskan dalam satu kali memandu tamu yaitu 4 sampai 5 jam lamanya di dalam lapangan dengan usaha memberikan pelayanan prima atau memberikan jasa dengan baik untuk para pemain *Golf*.
  - c. Bahkan sering terjadi konflik antara *PramuGolf* dengan pemain *Golf* ketika permainan berlangsung mulai dari masalah sepele yang mereka ciptakan mengenai jarak dan arah bola.

- d. Serta adapula kecemasan yang dimiliki *PramuGolf* dan pemain *Golf* dengan ketakutannya sendiri mulai dari mendapatkan pemain *Golf* yang galak dan sebaliknya pemain *Golf* takut akan mendapatkan *caddy* yang belum berpengalaman.
  - e. Sering terjadinya pertukaran *pamuGolf* pada saat permainan *Golf* berlangsung, terjadi karena pemain *Golf* yang merasa tidak cocok dengan *PramuGolf* dan alasan lain yang membuat *PramuGolf* diganti.
  - f. Pemain *Golf* yang mempunyai kriteria untuk *caddy* salah satunya adalah *caddy* senior atau *caddy* yang sudah berpengalaman, *caddy* yang sudah hafal lapangan, jarak, dan arah bola serta *caddy* yang mampu berkomunikasi dengan baik
2. Mengenai komunikasi secara efektif dalam kegiatan pelayanan prima yang terjadi di Senayan National *Golf* Club. Ada lima hal yang dapat dijadikan sebagai ukuran bagi komunikasi yang efektif, yaitu:
- a. Pemahaman, Menurut penulis *pramugolf* sudah melakukan pemahaman kepada pemain *golf* karena *pramugolf* dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan perintah pemain *golf*.
  - b. Kesenangan Menurut penulis *pramugolf* sudah memberikan kesenangan terhadap pemain *golf* karena *pramugolf* memberikan informasi dengan benar dan dengan

ramah, tetapi da saja pemain *golf* yang masih belum menerima informasi yang di sampaikan oleh *pramugolf* kareana pemain *golf* yang tidak mempunyai rasa percaya terhadap pemain *golf* itu sendiri.

c. Mempengaruhi Sikap

Menurut penulis *pramugolf* sudah melakukan pekerjaannya dan sudah dapat mempengaruhi pemain *golf* dengan arahan yang mereka berikan untuk membuat pemain *golf* bermain dengan bagus, tetapi masih ada *pramugolf* yang memberikan pengaruh yang tidak benar kepada pemain *golf*.

d. Memperbaiki Hubungan

Perlua adanya tindakan memperbaiki hubungan antara komunikator dengan komunikan terlebih dahulu. Menurut penulis *pramugolf* juga sudah memperbaiki hubungannya dengan *pramugolf* dimulai dari tetap melayani pemain *golf* yang marah dan memberikan pelayanan yang *extra* dengan tetap sabar dengan kemarahan pemain *golf*.

e. Tindakan

Menurut penulis *pramugolf* sudah mengambil tindakan yang benar dalam melayani pemain *golf* dengan memberikan



pelayanan yang lebih baik dengan menggunakan komunikasi yang efektif, tetapi ada saja pemain *golf* yang belum menerima tindakan dari *pramugolf* untuk tetap membuat pemain *golf* bermain dengan baik.

3. Menurut penulis mengenai komunikasi secara efektif dalam kegiatan pelayanan prima dilakukannya pelayanan prima di Senayan National *Golf Club* dan sudah terjadi dengan baik konsep dari pelayanan prima di Senayan National *Golf Club*:
  - a. Sikap (*Attitude*) yang baik dengan pemain *Golf* dimulai dari memperkenalkan diri mereka ketika mereka bertemu dengan pemain *Golf* sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku di *senayan national Golf club*.
  - b. Perhatian (*Attention*) sudah memberikan perhatian yang penuh kepada pemain *Golf* dengan pelayanan prima atau jasa mereka, dengan memberikan pengarahan saat mereka memandu pemain *Golf*. dimulai dari memperkenalkan diri mereka ketika mereka bertemu dengan pemain *Golf* sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku di *Senayan National Golf Club*.
  - c. Tindakan (*Action*) *PramuGolf* sudah memberikan tindakan dengan memberikan pelayanan dengan memberikan kebutuhan yang pemain *Golf* butuhkan seperti memberitahukan jarak, arah bola, dan melayani mereka hingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang di berikan *pramuGolf*. Tetapi masih ada juga

*pramugolf* yang masih kurang cepat tanggap dalam menangani pemain *Golf*.

- d. Kemampuan (*Ability*) *PramuGolf* juga sudah mempunyai kemampan dalam melaksanakan pelayanan yang mereka berikan ketika mereka memandu pemain *Golf*, karena setiap *PramuGolf* akan diberikan training atau pelatihan terlebih dahulu sebelum mereka mulai memandi tamu , tapi dalam kenyataannya masih ada pemain *Golf* yang masih belum merasa puas dengan pelayanan yang di berikan *PramuGolf* karena kemampuan *PramuGolf* yang masih minim. Dan masih ada *PramuGolf* yang merasa *PramuGolf* kurang dalam memberikan informasi mengenai situasi lapangan dan arahan ketika memandu pemain *Golf*.
- e. Penampilan (*Appearance*) *PramuGolf* berpenampilan dengan rapih dan menarik karena mereka sudah mendapatkan seragam kerja yang sesuai dengan yang ditetapkan oleh Senayan National *Golf* Club. dan Tanggung jawab (*Accountability*) *PramuGolf* sudah mempunyai sikap tanggung jawab karena mulai dari mereka mendapatkan bag pemain mereka harus benar-benar menghitung jumlah stik dan apa saja yang ada di dalam bag pemain *Golf* itu menjadi salah satu tanggung jawab dari *PramuGolf* ketika bekerja dan ketika *PramuGolf* tersebut

menghilangkan barang dari pemain *Golf Pramugolf* harus mengganti dan meminta maaf langsung kepada pemain *Golf*.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian mengenai pertukaran sosial antara *Pramugolf* dengan pemain *Golf* dalam melaksanakan pelayanan prima di Senayan National *Golf Club*, penulis ingin memberi saran atau masukan untuk *Pramugolf* di Senayan National *Golf Club*, yaitu sebagai berikut:

1. *Pramugolf* harus melanjutkan pelayanan prima dengan pemain *Golf* agar terciptanya pertukaran sosial. Dalam pertukaran sosial *Pramugolf* harus benar-benar mempunyai sifat sabar dalam melayani pemain *Golf*, harus memberikan informasi yang akurat kepada pemain *Golf* sehingga tidak ada lagi konflik yang terjadi antara pemain *Golf* dengan *Pramugolf* ketika memandu. Dan *Pramugolf* harus benar-benar menguasai prosedur kerja yang berlaku di Senayan National *Golf Club* seperti *Pramugolf* harus belajar dengan benar mengenai situasi lapangan, rintangan yang ada di lapangan pada saat ada di green *Pramugolf* harus mengarahkan dengan benar kemana arah bola hingga masuk kedalam lubang, karena itu menjadi penilaian bagi pemain *Golf* dalam menentukan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang anda berikan serta mereka harus lebih baik lagi dalam berkomunikasi kepada pemain *Golf*.
2. Mengenai komunikasi secara efektif terdapat 5 ukuran yang harus dipertahankan mulai pemahaman yang harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi pemahaman yang dimiliki oleh *pramugolf* kepada

pemain *golf* agar dapat cepat mengerti yang di bicarakan , Kesenangan yang harus di tingkatkan lagi untuk membuat para pemain *golf* merasa senang dengan perkataan dan mendapatkan hasil yang memuaskan, Mempengaruhi sikap pemain *golf* saat bermain , *pramugolf* pun harus terus mempengaruhi pemain *golf* untuk bermain dengan bagus dan baik tetapi semua *pramugolf* harus benar-benar memberikan informasi yang efektif kepada pemain *golf* agar dapat mempengaruhi pemain *golf* dengan baik, memperbaiki hubungan *pramugolf* kepada pemain *golf* dan agar tetap menjalin hubungan dengan baik pada saat pemain *golf* marah kepada *pramugolf* dan mereka harus tetap sabar dan mencoba membuat situasi semakin baik , dan tindakan *pramugolf* harus baik dengan menggunakan komunikasi yang efektif, tetapi ada saja pemain *golf* yang belum menerima tindakan dari *pramugolf* untuk tetap membuat pemain *golf* bermain dengan baik.

3. *PramuGolf* harus melanjutkan pelayanan prima dengan mempertahankan Sikap (*Attitude*) yang sudah dilakukan *PramuGolf* sebelum memandu pemain *Golf* dimulai dari memperkenalkan diri mereka ketika mereka bertemu dengan pemain *Golf* sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku di Senayan National *Golf* Club. Perhatian (*Attention*) *PramuGolf* harus memberikan perhatian yang lebih lagi untuk *PramuGolf* agar mereka merasa pelayanan yang *PramuGolf* berikan sudah trsampaikan dengan baik, Tindakan (*Action*) *PramuGolf* harus lebih cepat tanggap dalam melakukan apa pun sebisa mungkin lakukan sebelum pemain *Golf*

meminta, Kemampuan (*Ability*) *PramuGolftarus* mengikuti training dan lebih memahami prosedur kerja yang berlaku, dan lebih pintar menyampaikan informasi kepada pemain *Golf*, Penampilan (*Appearance*) *PramuGolftarus* mempertahankan penampilan yang sudah ditentukan, dan Tanggung jawab (*Accountability*) *PramuGolftarus* lebih bertanggung jawab dengan barang-barang yang dimiliki oleh pemain *Golf* jangan sampai ada barang pemain *Golf* yang hilang atau tertinggal di lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elx Mesia Kompotindo, Jakarta.
- Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antar manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group Book
- Djamarah, dan Aswan Zain. 2002. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Rosda Karya.
- \_\_\_\_\_ 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fathurohman dan Sutikno. 2007. *Strategi Belajar Mengajar*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Hamidi. 2007, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, Malang : Penerbitan Universitas Muhammadiyah
- Hariadi, Bambang, 2005. *Strategi Manajemen (Strategi Memenangkan Perang Bisnis)*. Malang: Bayumedia Publishing
- Jatman, Darmanto, 2005. *Golf Untuk Rakyat*, Malang: Bentang Budaya
- Matsani, Handbook Training Caddy Squad, Squad Indonesia
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Kata Buku, Jakarta. Menurut Denise Campbell (2007, 9) dalam Jurnal “*Black Enterprise*”
- Moleong, Lexy J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_ 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi,
- Monty P. 2000. *Satiadarma Dasar-dasar Psikologi Olahraga* Jakarta: Pustaka Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung

Nasir, Moh, 2009. *Metode Penelitian*, Bandung, Ghalia Indonesia

Rakhmat, Jalaluddin, 2005 *Psikologi Komunikasi*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya,Cet,I,)

Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge,Perilaku Organisasi (Organizational Behavior), Terj: Diana AngelicaBuku 1 dan 2, Jakarta, Salemba Empat, 2008

Sugiyono., 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tubbs dan Moss, Conrad , 2005.Ilmu Komunikasi, Buku pertama, Edisi Bahasa Indonesia,Jakarta PT. Gramedia.

Yayat M. Herujito. 2001. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta:P.T. Grasindo

### **Sumber dari Internet**

<http://taraderifatoni.wordpress.com/2016/11/10/teori-pertukaran-sosial-social-eBchange-theory/> diakses pada Kamis, 10 November 2016

<https://id.wikipedia.org/wiki/Golf> diakses pada Senin, 5 September 2016

# LAMPIRAN





SENAYAN NATIONAL  
GOLF CLUB

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Achmad Hendarata W  
Jabatan : GA & HR Manager

Menyatakan bahwa nama mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Nur Fauziah  
NIM : 051703503125028  
Sekolah : Universitas Setya Negara Indonesia  
Fak./Prodi : ISIP/Ilmu Komunikasi ( S-1)

Diperbolehkan melaksanakan penelitian di Senayan National Golf Club dalam rangka penyusunan Skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 16 Desember 2016



SENAYAN NATIONAL  
GOLF CLUB

Achmad Hendarata W  
GA & HR Manager

## PEDOMAN WAWANCARA

### *Key Informan*

1. Sudah berapa lama anda bekerja menjadi *caddy* ?
2. Bagaimana cara anda menangani pemain golf yang setiap hari berganti dengan karakter yang berbeda?
3. Apa yang anda lakukan ketika anda membawa pemain golf yang mempunyai sifat pemaarah?
4. Hal apa yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pemain golf yang dilakukan oleh *caddy*?
5. Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di seyanan natioanal golf club?
6. Apakah selama anda bekerja ada pemain atau pelanggan yang komplain atas pelayanan yang anda berikan kepada mereka?
7. Apakah pelayanan yang anda berikan berpengaruh dengan tips atau bayaran yang akan anda dapat?
8. Hal apa yang paling berkesan selama anda bekerja menjadi *caddy* ?
9. Berapa biasanya anda mendapat bayaran dalam satu kali memandu tamu? Apakah pendapatannya tetap atau berubah di setiap harinya?
10. Apa ada penghasilan bulanan yang anda terima selain uang tips yang anda terima di setiap kali anda bekerja?
11. Pernah atau tidak selama anda memandu pemain golf anda tidak di berikan bayaran oleh pemain golf?

12. Dalam satu kali memandu tamu berapa jam biasanya waktu yang anda habiskan?
13. Apa usaha anda untuk membuat pemain golf merasa puas dengan pelayanan yang anda berikan selama bekerja?
14. Apakah selama anda memandu pemain golf pernah terjadi konflik dengan pemain golf?
15. Apakah ada kecemasan saat anda memandu pemain golf?
16. Apakah selama anda memandu pemain golf anda pernah merasakan di lecehkan atau di rendahkan oleh pemain golf?
17. Selama anda memandu pemain golf apa pernah anda mendapatkan kekerasan oleh pemain golf?
18. Apakah anda pernah di ganti pada saat anda sedang memandu tamu?
19. Menurut anda ada atau tidak sih perbandingan pemain member dengan pemain yang public atau biasa

## PEDOMAN WAWANCARA

### *Informan*

1. Sudah berapa lama anda mengenal dan bermain golf di Senayan National Golf Club (SNGC) ?
2. Kenapa anda lebih memilih Senayan National Golf Club (SNGC) dibandingkan lapangan golf lain ?
3. Bagaimana dengan informasi yang diberikan oleh pramugolf atau *caddy* kepada anda apakah sudah tersampaikan dengan baik?
4. Apakah anda sudah puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh *caddy* Senayan National Golf Club (SNGC)?
5. Apakah hal yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan bagi pemain golf?
6. Apakah pelayanan yang di berikan *caddy* selama memandu anda berpengaruh dengan tips yang akan anda berikan kepada mereka?
7. Apakah anda mempunyai *caddy* khusus saat anda bermain Golf Di Senayan National Golf Club?
8. Berapa jam biasanya anda menghabiskan waktu untuk bermain golf?
9. Apa usaha anda untuk membuat *caddy* mengerti apa yang anda inginkan saat bermain golf ?
10. Apakah selama anda bermain golf pernah terjadi konflik dengan *caddy*?
11. Apakah ada kecemasan saat anda bermain golf?

12. Apakah selama anda bermain golf anda pernah merasa melecehkan atau merendahkan *caddy*?
13. Selama anda bermain golf apa pernah anda melakukan kekerasan kepada *caddy*?
14. Pernah atau tidak selama anda bermain golf anda tidak memberikan bayaran kepada *caddy*?
15. Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di seyanan natioanal golf club?
16. Apakah anda pernah mengganti *caddy* pada saat anda bermain golf, apa alasan anda?
17. Apakah anda mempunyai perbandingan khusus untuk *caddy* pada saat memandu anda ?

## HASIL WAWANCARA *KEY INFORMAN*

### *Key Informan I*

Nama : Rizki Putri Handayani  
Tempat tanggal lahir : Depok, 4 Febuari 1993  
Alamat : Kampung Gondang Rt.005 Rw. 7 No.28  
Pendidikan terakhir : Sekolah Menengah Kejuruan  
Pekerjaan : Pramugolf *Senayan National Golf Club*

#### **1. Sudah berapa lama anda bekerja menjadi *caddy* ?**

Saya bekerja menjadi *caddy* di *Senayan National Golf club* kurang lebih sudah 3 tahun.

#### **2. Bagaimana cara anda menangani pemain *golf* yang setiap hari berganti dengan karakter yang berbeda?**

Awalnya si kaget karena memang sifat orang berbeda, karena setiaap hari kita bekerja lama-lama si faham harus ngelakuin apa kalau dapet pemain *golf* yang mempunyai sifat berbeda-beda itu , ya salah satunya sih harus melayani dengan baik seperti hafal jarak dan break dan hafal lapangan .

#### **3. Apa yang anda lakukan ketika anda membawa pemain *golf* yang mempunyai sifat pemaarah?**

Yang penting sih kita tidak boleh emosi ya.. karena kalau kita terpancing sama marahnya pemain dia juga akan semakin marah sama kita, dan disitu kita harus bersikap diam aja sih ikutin aja kemauan dari pemain itu sendiri.

**4. Hal apa yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pemain *golf* yang dilakukan oleh *caddy*?**

Yang berpengaruh menurut saya itu kita harus hafal lapangan dan tidak boleh salah dalam bekerja apabila pemain *golf* meminta sesuatu kita harus cepat dan tanggap untuk melakukannya, dan yang paling penting adalah kita harus melihat jatuhnya bola.

**5. Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di seyanan natioanal *golf club*?**

Menurut saya si sudah terjadi karena setiap kita bekerja dan memberikan pelayanan kepada pemain *golf* kita mendapatkan hak kita yaitu bayaran yang di berikan oleh pemain *golf*.

**6. Apakah selama anda bekerja ada pemain atau pelanggan yang komplain atas pelayanan yang anda berikan kepada mereka?**

Alhamdulillah si selama saya bekerja menjadi *caddy* belum ada yang komplain langsung dengan atasan saya tapi kalau di tegur langsung oleh pemain *golf* ya pernah saat saya lupa untuk mengambil payung dan lupa bawa stik yang harusnya saya ambil.

**7. Apakah pelayanan yang anda berikan berpengaruh dengan tips atau bayaran yang akan anda dapat?**

Ya tentu berpengaruh dengan tips yang kita dapatkan, karena semakin kita begus dalam bekerja dan memperikan pelayanan dengan baik tidak banyak

melakukan kesalahan kita akan mendapatkan tips banyak, tapi kalau kita kurang bagus dalam bekerja kita juga pasti akan sedikit mendapatkan tips atau bayaran.

**8. Hal apa yang paling berkesan selama anda bekerja menjadi *caddy* ?**

Hal yang paling berkesan untuk saya jadi mengenal dan melihat orang-orang penting seperti mengenal menteri-mentri dan orang-orang yang sering muncul di tv.

**9. Berapa biasanya anda mendapat bayaran dalam satu kali memandu tamu? Apakah pendapatannya tetap atau berubah di setiap harinya?**

Pendapatan yang didapatkan berubah-ubah setiap harinya ya tergantung pada pemain golf, kalau mereka hanya bermain 9 hole atau setengah lapangan ya cenderung sedikit tapi masih dalam kategori lumayan lah tapi kalau 18 hole sih biasanya dapat dua kali lipat. Dalam sehari biasanya saya membawa pulang 300.000 ribu rupiah tapi kalau dalam satu hari kita bekerja 2 kali ya bisa sampai 1.000.000 rupiah kita dapat uang.

**10. Apa ada penghasilan bulanan yang anda terima selain uang tips yang anda terima di setiap kali anda bekerja?**

Kalau untuk gaji bulanan sih ada ya, tapi ya tidak seberapa dengan uang tips yang kita dapatkan di harian kita kerja.



- 11. Pernah atau tidak selama anda memandu pemain *golf* anda tidak di berikan bayaran oleh pemain *golf*?**

Selama 3 tahun saya bekerja alhamdulillah saya selalu mendapatkan hak saya dalam bekerja.

- 12. Dalam satu kali memandu tamu berapa jam biasanya waktu yang anda habiskan?**

Dalam satu kali memandu tamu si biasanya 4 sampai 5 jam kita dilapangan ya karena senayan kan lapangannya termasuk pendek, tapi tergantung sama si pemainnya itu sendiri sih.

- 13. Apa usaha anda untuk membuat pemain *golf* merasa puas dengan pelayanan yang anda berikan selama bekerja?**

Kalau untuk memuaskan pemain *golf* kita harus memberikan pelayanan extra diluar dari tugas kita sebagai *caddy* tanpa di minta oleh si pemain *golf* seperti memberikan minuman, memayungi pemain *golf*,membawakan handuk dan peralatan yang lainnya juga.

- 14. Apakah selama anda memandu pemain *golf* pernah terjadi konflik dengan pemain *golf*?**

Kalau konflik si ada aja sih yah, namanya sifat orang kan berbeda-beda ada pemain *golf* yang sifatnya pemaarah, keras kepala dan ada juga yang baik. Contohnya sih seperti jarak aja sih yang simpel pemain *golf* kadang tidak percaya sama *caddy* untuk jarak, kadang kita memberikan jarak

sekian tapi pemain *golf* malah bilang salah ya disitu si kadang sering terjadi konfliknya.

**15. Apakah ada kecemasan saat anda memandu pemain golf?**

Alhamdulillah tidak ada kecemasan saat saya bekerja karena saya sudah cukup hafal lapangan dan tugas-tugas saya menjadi seorang *caddy*.

**16. Apakah selama anda memandu pemain golf anda pernah merasakan di lecehkan atau di rendahkan oleh pemain golf?**

Kalau di rendahkan si pernah di awal-awal saat saya belum mengerti lapangan kadang ada aja pemain yang mencacimaki saya dan memarahi saya.

**17. Selama anda memandu pemain golf apa pernah anda mendapatkan kekerasan oleh pemain golf?**

Saya tidak pernah menerima kekerasan saat saya bekerja.

**18. Apakah anda pernah di ganti pada saat anda sedang memandu tamu?**

Pernah sih kalau di ganti *caddy* karena saya tidak enak badan jadi tidak bisa meneruskan sampai finish, tapi kadang karena pemain yang tidak cocok sama kita dia minta di ganti *caddy*, dan pernah juga karena pemain kalah taruhan tapi malah *caddy* yang di salahin dan di ganti sama pemain golf

**19. Menurut anda ada atau tidak sih perbandingan pemain member dengan pemain yang public atau biasa**

Ada biasanya kalau member itu mainnya jalan kaki kalau public atau bukan member biasanya lebih banyak yang naik cart. Kalau member itu dia biasanya sudah hafal sama lapangan paling dia hanya nanya yang mereka benar-benar tidak tahu tapi kalau pemain public kia benar-benar harus memandu dengan memberitahukan semuanya.

## **PEDOMAN WAWANCARA *KEY INFORMAN***

### *Key Informan II*

Nama : Anisya

Tempat tanggal lahir : Jakarta, 29 Desember 1996

Alamat : Jl. Bintaro raya Rt.003 Rw.06 No.10

Pendidikan terakhir : Sekolah Menengah Atas

Pekerjaan : Pramugolf Senayan National Golf Club

#### **1. Sudah berapa lama anda bekerja menjadi *caddy* ?**

Saya bekerja menjadi *caddy* sudah 2 tahun 6 bulan.

#### **2. Bagaimana cara anda menangani pemain *golf* yang setiap hari berganti dengan karakter yang berbeda?**

Menangani pemain *golf* yang setiap hari berganti si dengan sikap profesional aja sih, karena kan setiap pemain yang datang kita engga tau siapa yang akan kita bawa nanti harus menyiapkan mental yang kuat untuk menanganinya.

#### **3. Apa yang anda lakukan ketika anda membawa pemain *golf* yang mempunyai sifat pemarah?**

Kita harus bisa mengimbangi sifat pemain yang kita bawa kalau dia pemarah ya kita harus banyak sabar dan mengerti kemauan dari pemain *golf* itu sendiri, karena kan memang sudah resiko dari pekerjaan kita.

**4. Hal apa yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pemain *golf* yang dilakukan oleh *caddy*?**

Untuk kepuasan yang kita berikan kepada pemain *golf* dengan kita bersikap profesional kita juga harus hafal lapangan, jarak, arah angin, break ketika di green, jadi itu sih yang paling berpengaruh untuk kepuasan pemain *golf* dengan pelayanan yang kita berikan.

**5. Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di seyanan natioanal *golf* club?**

Alhamdulillah si setelah saya bekerja saya mendapatkan hak saya yaitu bayaran langsung dari pemain *golf* atas pelayanan yang saya berikan kepada pemain *golf*, ya artinya si ada pertukaran sosial di seyanan ini di setiap harinya.

**6. Apakah selama anda bekerja ada pemain atau pelanggan yang komplain atas pelayanan yang anda berikan kepada mereka?**

Selama 2 tahun 6 bulan saya bekerja tidak pernah saya mendapatkan komplain dari pemain *golf*. Tapi kalau teguran yang langsung di berikan karena kesalahan saya seperti tidak melihat jatuhnya bola itu pernah beberapa kali.

**7. Apakah pelayanan yang anda berikan berpengaruh dengan tips atau bayaran yang akan anda dapat?**

Berpengaruh sih sangat berpengaruh, karena di lapangan *golf* itu kan bukan hanya ada pemain *golf* yang berolahraga saja tetapi juga ada pemain *golf* yang taruhan, jadi biasanya kalau pemain *golf* yang taruhan kita

memberi arahan dengan baik dan benar kita akan di berikan tips yang besar dan diatas *standar* bayaran di senayan.

**8. Hal apa yang paling berkesan selama anda bekerja menjadi *caddy* ?**

Yang paling berkesan selama saya bekerja di senayan ini, saya pernah membawa pemain *golf* yang mempunyai sifat tempramental dan disitu saya merasa tertantang dengan profesi saya dan saya melayani pemain itu dengan extra sabar ya walaupun hampir mau nangis di lapangan.

**9. Berapa biasanya anda mendapat bayaran dalam satu kali memandu tamu? Apakah pendapatannya tetap atau berubah di setiap harinya?**

Dalam sehari sih biasanya dapet tips itu 300.000 ribu rupiah tapi kalau dalam satu hari kita bekerja 2 kali atau turdu ya bisa sampai 800.000 rupiah kita dapet tips. Tapi ya berubah rubah juga sih yang kita dapet karena kan engga semua pemain *golf* main 18 hole tapi ada juga yang cuma main 9 hole ya palling 200.000 ribuan lah kita dapat uang.

**10. Apa ada penghasilan bulanan yang anda terima selain uang tips yang anda terima di setiap kali anda bekerja?**

Iya dapet kok kalau yang bulanan, tapi engga tentu juga pendapatannya itungannya itu 52.000 di kali berapa kali kita kerja ya lebih banyak tips sehari-hari lah dari pada uang bulanan.

**11. Pernah atau tidak selama anda memandu pemain *golf* anda tidak di berikan bayaran oleh pemain *golf*?**

Alhamdulillah tidak pernah sampai tidak di bayar walaupun kadang ada pemain *golf* yang bikin bete saya harus menunggu berjam-jam untuk

bayaran yang harus saya terima karena pemain *golf* tidak membawa uang cash dan mengambil uang di atm.

- 12. Dalam satu kali memandu tamu berapa jam biasanya waktu yang anda habiskan?**

Setiap pemain kan berbeda-beda ya kerena ada pemain *golf* yang meinnnya lambat, ada juga yang pemula, yang udah jago, junior, dan pemain yang taruhan. Ya biasanya 3 jam paling cepat dan paling lama sekitar 5 sampai 6 jam kita menghabiskan waktu di lapangan dengan pemain *golf*.

- 13. Apa usaha anda untuk membuat pemain *golf* merasa puas dengan pelayanan yang anda berikan selama bekerja?**

Yah sama aja sih seperti tadi secara profesional kita berusaha untuk membuat pemain *golf* bermain bagus dengan arahan yang kita berikan dan membuat hatinya merasa senang dengan pelayanan yang kita berikan.

- 14. Apakah selama anda memandu pemain *golf* pernah terjadi konflik dengan pemain *golf*?**

Konflik yah.... ya pernah lah ya salah satunya sih karena pemain *golf* yang tidak sabar maunya cepet aja padahal di depan masih ada orang jadi kita bilang tunggu dia maunya langsung pukul aja, dan kadang kita tidak mengerti apa maunya pemain *golf* padahal kita sudah memberikan yang terbaik.

- 15. Apakah ada kecemasan saat anda memandu pemain *golf*?**

Ada yah, suka takut kalau dapat pemain *golf* yang mainnya tidak bagus padahal kita sudah memberikan pengarahan yang benar dan suka cemas

juga kalau dia ikut taruhan kalau dia kalah karena kita dan dia tidak merasa puas sama pelayanan yang kita berikan.

**16. Apakah selama anda memandu pemain *golf* anda pernah merasakan di lecehkan atau di rendahkan oleh pemain *golf*?**

Heeemm.... saya pernah di rendahkan dan di lecehkan dengan menerima kata-kata kasar saat pemain *golf* itu marah dan ada juga pemain *golf* yang berusaha menyentuk tubuh saya di bagian yang tidak selayaknya di sentuh.

**17. Selama anda memandu pemain *golf* apa pernah anda mendapatkan kekerasan oleh pemain *golf*?**

Kalau untuk kekerasan sih alhamdulillah saya tidak pernah mendapatkan itu selama saya menjadi caddy.

**18. Apakah anda pernah di ganti pada saat anda sedang memandu tamu?**

Pas kerja di ganti sih pernah ya engga Cuma sekali duakali selama bekerja ya kira- kira udah beberapa kali lah di ganti dengan alasan yang macem-macem ya itu seperti tidak cocok dengan pemain *golf*, karena permintaan pemain *golf* nya juga yang kadang kita engga tau kesalahan kita apa.

**19. Menurut anda ada atau tidak sih perbandingan pemain member dengan pemain yang public atau biasa?**

Perbandingan antara member dengan public si biasanya kalo public dia naik cart dan pemainnya banyak tanya karena dia belum begitu hafal dengan lapangan tapi kalau member biasanya jalan kaki tapi sih banyak juga yang naik cart dan biasanya kalo member si udah tidak terlalu banyak bertanya.





## **PEDOMAN WAWANCARA *KEY INFORMAN***

### *Key Informan III*

Nama : Dini Indriyani  
Tempat tanggal lahir : Jakarta, 29 November 1996  
Alamat : Jl. Raya Curug Topik Rt.009 Rw.05 No.15  
Pendidikan terakhir : Sekolah Menengah Atas  
Pekerjaan : Pramugolf Senayan National *Golf Club*

**1. Sudah berapa lama anda bekerja menjadi *caddy* ?**

Aku kerja menjadi *caddy* sudah 2 tahun.

**2. Bagaimana cara anda menangani pemain *golf* yang setiap hari berganti dengan karakter yang berbeda?**

Kita menanganinya tergantung dengan si pemainnya itu sendiri kalau si pemainnya itu asik ya kita juga ikutan asik dama dia, ada juga yang orangnya pendiam dan ada juga kan pemain yang cerewet atau bawel walau bagaimanapun dia tamu kita jadi kita harus bisa mengimbangi dan menghormati dan walau bagaimanapun kita harus tetap baik untuk melayani pemain golef dengan karakter yang berbeda setiap harinya.

**3. Apa yang anda lakukan ketika anda membawa pemain *golf* yang mempunyai sifat pemaarah?**

Kalau membawa pemain yang mempunyai sifat pemarah ya sering kadang ada ya pemain yang over marahnya, kalau untuk menanganinya sih saya lebih banyak diam aja sih kalau mungkin pemain *golf* bertanya ya saya jawab kalau tidak tanya ya saya lebih banyak diam aja sih hanya menginformasikan yang penting saja.

**4. Hal apa yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pemain *golf* yang dilakukan oleh *caddy*?**

Dengan memberitahukan break atau menentukan arah bola sampai masuk ke dalam lubang di area green itu adalah salah satu penilaian pemain *golf* untuk *caddy*, kalau kita bisa mengarahkan dengan benar pemain *golf* juga akan merasa puas dan pemain juga merasa skor yang di dapatkan akan lebih bagus dan merasa percaya kepada *caddy*. Menentukan arah bolah itu untuk pemain *golf* yang sedang taruhan sangat berpengaruh untuk kemenangan pemain *golf* dan membuat pemain merasa puas dengan *caddy*.

**5. Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di seyanan natioanal *golf club*?**

Menurut saya si ada pertukaran sosial di setiap harinya bahkan di setiap saat pemain *golf* main di sini, setelah pemain *golf* selesai akan ada bayaran yang di berikan si pemain *golf* untuk *caddy*, itu kan yang namanya pertukaran sosial *caddy* ngasih pelayanan di lapangan setelah selesai pemain *golf* ngasih bayaran ke kita.

- 6. Apakah selama anda bekerja ada pemain atau pelanggan yang komplain atas pelayanan yang anda berikan kepada mereka?**

Komplain sih tidak pernah, tetapi saya pernah di ganti *caddy* karena pemain tidak merasa cocok dengan saya.

- 7. Apakah pelayanan yang anda berikan berpengaruh dengan tips atau bayaran yang akan anda dapat?**

Sangat berpengaruh kalau pemain bermain dengan bagus dan menang taruhan biasanya pemain memberikan tips yang lebih dari standar bayaran di senayan national *golf club*.

- 8. Hal apa yang paling berkesan selama anda bekerja menjadi *caddy* ?**

Banyak yang berkesan si menurut saya dari bawa pemain yang baik, ramah, dan asik ngobrol bareng sama kita itu sih ya sudah berkesan banget lah buat kita apalagi kalau ngasih tips yang banyak.

- 9. Berapa biasanya anda mendapat bayaran dalam satu kali memandu tamu? Apakah pendapatannya tetap atau berubah di setiap harinya?**

Setiap harinya sih berubah-ubah yah pendapatannya kadang lebih dari standar 300.000 ribu kadang juga kurang dari standar 200.000 ribu. Ya tapi tergantung juga sih dari si pemainnya itu sendiri kalau dia main 9 hole ya cenderung dikit kalau 18 hole ya segitu dapat sesuai standar.

- 10. Apa ada penghasilan bulanan yang anda terima selain uang tips yang anda terima di setiap kali anda bekerja?**

Kalo penghasilan bulanan sih pasti ada namanya *caddy fee* turun setiap sebulan sekali jadi kita dapet uang itu 52.000 dikaliin sama jumlah kerja

kita selama sebulan, tidak terlalu besar justru bahkan lebih besar penghasilan hariannya tips dari pemain.

**11. Pernah atau tidak selama anda memandu pemain *golf* anda tidak di berikan bayaran oleh pemain *golf*?**

Alhamdulillah selama saya bekerja menjadi *caddy* di senayan tidak pernah tidak mendapatkan bayaran, selalu mendapatkan bayaran ya paling kurang dari standar tips senayan.

**12. Dalam satu kali memandu tamu berapa jam biasanya waktu yang anda habiskan?**

Paling cepat itu 18 hole main sendiri bisa 150 menit kurang lebih 2 jam lebih lah, kalau normal main biasa itu 4 jam 18 hole kadang yang lama banget 5 sampe 6 jam itu baru selesai dari yang antri tee off dan mungkin ada pemain yang belum bisa main jadi itu sih yang berpengaruh banget sama waktu di lapangan bertambah.

**13. Apa usaha anda untuk membuat pemain *golf* merasa puas dengan pelayanan yang anda berikan selama bekerja?**

Membuat pemain *golf* merasa puas dengan memberikan pelayanan yang extra untuk pemain *golf*, mengarahkan arah bola sampai masuk kedalam lubang saat di green ini salah satu hal yang paling penting karena ini termasuk salah satu penilaian pemain untuk *caddy*. Hafal lapangan dari jarak, rintangan yang ada di lapangan, dan memberikan sennyu dan tidak sombong kepada pemain *golf*.

- 14. Apakah selama anda memandu pemain *golf* pernah terjadi konflik dengan pemain *golf*?**

Konflik si ada setiap kali kita memandu tamu ya, kadang suka sebel sama pemain *golf* yang punya sifat arogan. Sebelnya sih karena memang sering terjadi cekcok atau salah faham sama pemain *golf*.

- 15. Apakah ada kecemasan saat anda memandu pemain *golf*?**

Iya tentu ada kecemasan saat kita dapet *bag* kita engga tau siapa yang kita akan bawa, kadang kita juga sering bertanya sama teman-teman yang lain yang pernah bawa pemain yang saya bawa. Apakah pemain *golf* itu baik atau galak dan yang lainnya.

- 16. Apakah selama anda memandu pemain *golf* anda pernah merasakan di lecehkan atau di rendahkan oleh pemain *golf*?**

Merasa di lecehkan si pernah ya seperti dia meluk dari belakang dan memegang yang tidak seharusnya. Direndahkan juga pernah di marah-marahin di kata-katain kasar dan segala macamnya lah kalau pemain kalah taruhan.

- 17. Selama anda memandu pemain *golf* apa pernah anda mendapatkan kekerasan oleh pemain *golf*?**

Kalau untuk kekerasan si tidak pernah terjadi karena memang dilarang apabila ada pemain yang melakukan kekerasan maka pemain *golf* tersebut tidak bisa lagi bermain di *golf* senayan.

- 18. Apakah anda pernah di ganti pada saat anda sedang memandu tamu?**

Diganti si pernah ya sama si seperti jawaban yang lain karena pemain *golf* yang tidak cocok sama kita jadinya si pemain *golf* minta ganti *caddy*.

**19. Menurut anda ada atau tidak sih perbandingan pemain member dengan pemain yang public atau biasa**

Sama aja si kaya jawaban temen-temen kalo saya sendiri si pernah di ganti pas saya lagi kerja waktu itu si waktu pemain *golf* lagi taruhan terus dia kalah dan saya yang disalahkan karena engga bisa ngasih arahan dengan benar yaudah dia minta saya di ganti sama *caddy* lain.

## **HASIL WAWANCARA *INFORMAN***

### *Informan I*

Nama : Sabadi Alhadi

Tempat tanggal lahir : Palembang, 20 September 1964

Alamat : Jl. Dago Pakar Raya

Pendidikan terakhir : Jurusan Techno-Economics, Economics of Technology, di  
ITB (Institut Teknologi Bandung)

Pekerjaan : Wirausaha

**1. Sudah berapa lama anda mengenal dan bermain golf di Senayan National Golf Club (SNGC) ?**

Saya mulai bermain golf di senayan kurang lebih sudah 3 tahunan lah, sejak diajak kawan di jakarta dan mulai senang main jadi setiap kali kejakarta saya pasti main disana.

**2. Kenapa anda lebih memilih Senayan National Golf Club (SNGC) dibandingkan lapangan golf lain ?**

Karena senayan itu dekat dengan gedung perkantoran dan tempat kerja , dan senayan sudah menjadi tempat favorit saya kalau datang ke jakarta hampir 2 minggu sekali saya ke jakarta dan bermain disana.

**3. Bagaimana dengan informasi yang diberikan oleh pramugolf atau *caddy* kepada anda apakah sudah tersampaikan dengan baik?**



Informasi yang diberikan oleh caddy si ya lumayan oke lah tapi terkadang ada caddy yang pelit dengan informasi seperti kita yang harus menanyakan semua kepada caddy.

**4. Apakah anda sudah puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh *caddy* Senayan National Golf Club (SNGC)?**

Cukup puas, karena kadang kala ada caddy yang di greennya itu sangat tidak standar, kadang kala bagus dan kadang kala tidak bagus saat di green. Untuk pelayanan si ya lumayan lah mereka memberikan tanpa harus diminta seperti memayungi dan memberikan saya minum dan yang lainnya.

**5. Apakah hal yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan bagi pemain golf?**

Yang berpengaruh buat pemain golf dalam menentukan kepuasan yaitu mendapat caddy yang bisa menjaga dan menetralsisir emosi pemain golf, dan yang dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat memberi informasi tentang lapangan seperti menguasai jarak, *break*, dan menguasai lapangan.

**6. Apakah pelayanan yang di berikan *caddy* selama memandu anda berpengaruh dengan tips yang akan anda berikan kepada mereka?**

Iya jelas sangat berpengaruh kalau kita sedang taruhan dan menang kan pasti memberikan tips yang banyak, tapi kalau kita kalah taruhan ya cuma kita kasih sedikit. Tapi kalau saya sedang main biala sih ya yang saya lihat adalah pelayananyang di berikan oleh caddy terhadap saya apakah baik atau tidak.

**7. Apakah anda mempunyai *caddy* khusus saat anda bermain Golf Di Senayan National Golf Club?**

Iyaa punyaaa saya biasa bermain di bawa oleh caddy yang biasa memandu saya namanya dini indriani.

**8. Berapa jam biasanya anda menghabiskan waktu untuk bermain golf?**

Biasanya sih 4 sampai 5 jam ya tergantung dengan padatnya lapangan dan partner yang lain yang biasanya mainnya agak lama.

**9. Apa usaha anda untuk membuat *caddy* mengerti apa yang anda inginkan saat bermain golf ?**

ya seperti pendekatan kaya kita harus ngajak caddynya ngobrol dan bikin suasanya asik supaya dia juga tau sifat kita dan menegerti kemauan kita ya dengan menggunakan komunikasi sih.

**10. Apakah selama anda bermain golf pernah terjadi konflik dengan *caddy*?**

Ada karena hal sepele aja sih kadang ya contohnya seperti arah bola atau break di green, kadang caddy sering salah saat memberikan arah break di situ kadang kita suka berdebat.

**11. Apakah ada kecemasan saat anda bermain golf?**

Tidak ada kecemasan karena dari pertama kita datang biasanya kita sudah reques sama bag drop caddy yang bagaimana yang kita mau, tapi kalau dalam bermain sih ada biasanya karena caddy yang kurang faham dengan kondisi lapangan saat itu apa lagi kalau caddy nya itu lagi galau.

- 12. Apakah selama anda bermain golf anda pernah merasa melecehkan atau merendahkan *caddy*?**

Saya tidak pernah melecehkan caddy ya paling kalau colek-colek bercanda sih pernah.

- 13. Selama anda bermain golf apa pernah anda melakukan kekerasan kepada *caddy*?**

Saya orangnya humoris jadi tidak pernah kalau untuk melakukan kekerasan terhadap caddy. Ya paling kalau udah kesel banget si buang stik aja.

- 14. Pernah atau tidak selama anda bermain golf anda tidak memberikan bayaran kepada *caddy*?**

Selama saya bermain golf tidak pernah saya tidak memberikan bayaran untuk caddy, walaupun saya kalah taruhan pasti saya memberikan bayaran ya paling kecil saya kasih si 300.000 ribu kalau paling besar biasanya 700.000 ribu sampai 1.000.000 rupiah.

- 15. Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di seyanan natioanal golf club?**

Iya sudah ada menurut saya, ketika saya bermain si caddy memberikan pelayanannya dan setelah selesai saya memberikan bayaran atas jasa yang sudah di berikan untuk saya.

- 16. Apakah anda pernah mengganti caddy pada saat anda bermain golf, apa alasan anda?**

Kalau untuk ganti caddy si pernah karena si caddy yang tiba-tiba sakit di lapangan ya mau tidak mau saya mengganti caddy dengan yang lain karena saya kasihan kalau di teruskan.

**17. Apakah anda mempunyai perbandingan khusus untuk caddy pada saat memandu anda ?**

Ya tentu ada biasanya saya akan meneruskan hubungan dengan caddy yang menurut saya cocok dengan saya seperti dengan sekarang saya mempunyai caddy tetap di senayan yaitu dini karena menurut saya dia beda dengan caddy yang membawa saya ketika pertama saya main disini. Dini lebih cerdas menurut saya dis lebih menguasai lapangan dari pada caddy sebelumnya.

## HASIL WAWANCARA *INFORMAN*

### *Informan II*

Nama : Tadila Hernoto

Tempat tanggal lahir : Jakarta, 17 September 1989

Alamat : Jl. Taman lebakbulus 4

Pendidikan terakhir : Perguruan Tinggi *Hult International Business Scchool*

Pekerjaan : Wirausaha

- 1. Sudah berapa lama anda mengenal dan bermain *golf* di Senayan National *Golf* Club (SNGC) ?**

Sudah lama tau senayan *golf* dari lapangan yang lama sampai lapangan baru di renovasi, main di senayan sering udah dari junior saya main di senayan walaupun tidak sesering main di pondok indah.

- 2. Kenapa anda lebih memilih Senayan National *Golf* Club (SNGC) dibandingkan lapangan *golf* lain ?**

Karena senayan itu murah untuk lapangan *golf* di tengah kota dan kondisinya lebih bagus dari pada lapangan *golf* pangkalan jati dan yang lainnya dan dekat dengan gedung perkantoran dan tempat kerja.

- 3. Bagaimana dengan informasi yang diberikan oleh pramugolf atau *caddy* kepada anda apakah sudah tersampaikan dengan baik?**

Untuk informasi yang diberikan *caddy* jelek dan belum memuaskan untuk saya, karena *caddy* juga belum berpengalaman dan *caddy* juga tidak bisa main *golf* kebanyakan disana juga *caddy*nya perempuan.

**4. Apakah anda sudah puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh *caddy* Senayan National Golf Club (SNGC)?**

Pelayanan yang diberikan kurang bagi saya karena informasi yang di kasih aja terkadang masih salah atau kurang kan jadi kalah taruhan saya.

**5. Apakah hal yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan bagi pemain *golf*?**

6. Yang berpengaruh buat pemain *golf* itu lapangan yang bagus *fairway* terpelihara, green nya juga rapih bukan rumput gajah, untuk *caddy* harus lebih berpengalaman dan mengerti supaya bisa menetralsir emosi pemain, dan yang dapat memberi informasi tentang lapangan seperti menguasai jarak, break, dan menguasai lapangan.

**7. Apakah pelayanan yang di berikan *caddy* selama memandu anda berpengaruh dengan tips yang akan anda berikan kepada mereka?**

Iya jelas berpengaruh lah yang pertama tergantung sama si *caddy* kalau dia ngasih pelayanan yang bagus dan ngasih informasi yang bener toh kita juga engga akan pelit untuk ngasih uang tips ke mereka apalagi kalau kita sedang taruhan dan menang kan pasti memberikan tips yang banyak, tapi kalau kita kalah taruhan ya cuma kita kasih sedikit.

**8. Apakah anda mempunyai *caddy* khusus saat anda bermain *Golf* Di Senayan National *Golf* Club?**

Tidak ada karena belum mendapatkan *caddy* yang cocok selama ini

**9. Berapa jam biasanya anda menghabiskan waktu untuk bermain *golf*?**

Tergantung posisi lapangan biasanya sih 5 sampai 6 jam ya tergantung sama ramennya lapangan dinkalau di depan kita lama biasanya si bikin kita jadi lama juga mainnya.

**10. Apa usaha anda untuk membuat *caddy* mengerti apa yang anda inginkan saat bermain *golf* ?**

ya biasanya sih saya langsung ngomong sama *caddy* kalau saya minta apa gitu kaya minta stik nomer berapa dan minta arahan kekiri dan kekanan.

**11. Apakah selama anda bermain *golf* pernah terjadi konflik dengan *caddy*?**

Ada karena kan kita lagi taruhan ya tapi *caddy* kadang salah ngasih arahan ke kita ya kaya di green aja deh padahal kanan di bilang kiri ya udah jadi lah tuh saya marah distu.

**12. Apakah ada kecemasan saat anda bermain *golf*?**

Iya ada karena beberapa kali belakangan ini saya main disana dapat *caddy* tuh yang masih baru kadang saya suka bilang di bag drop saya minta *caddy* senior tapi pas saya tanya ternyata dia itu *caddy* baru.

**13. Apakah selama anda bermain *golf* anda pernah merasa melecehkan atau merendahkan *caddy*?**

Saya tidak pernah melecehkan *caddy* ya paling kalau marah-marah si sering kalau dia tidak melihat bola jatuh dan tidak tau break pasti saya marah.

- 14. Selama anda bermain *golf* apa pernah anda melakukan kekerasan kepada *caddy*?**

Tidak pernah, ya paling lempar stik aja sih

- 15. Pernah atau tidak selama anda bermain *golf* anda tidak memberikan bayaran kepada *caddy*?**

Selama saya bermain *golf* tidak pernah saya tidak memberikan bayaran untuk *caddy*, walaupun saya kalah taruhan pasti saya memberikan bayaran ya paling kecil saya kasih si 200.000 ribu kalau paling besar biasanya 500.000 ribu.

- 16. Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di seyanan natioanal *golf club*?**

Sudah ada si menurut saya karena kan ketika kita bermain *golf* menggunakan jasa *caddy* dan setelah selesai kita bermain ya sudah seharusnya kita memberikan bayaran atas jasa yang sudah mereka berikan kepada kita.

- 17. Apakah anda pernah mengganti *caddy* pada saat anda bermain *golf*, apa alasan anda?**

Pernah, alasannya si karena *caddy*nya sudah terlalu banyak membuat kesalahan jadinya saya fikir untuk ganti *caddy* yang lebih senior.



**18. Apakah anda mempunyai perbandingan khusus untuk *caddy* pada saat memandu anda ?**

iya biasanya saya akan menghubungi *caddy* yang pernah membawa saya ketika saya menang taruhan, dan bisa membawa saya main dengan bagus, dan saya tidak akan memakai jasa *caddy* yang membuat saya kalah.

## HASIL WAWANCARA *INFORMAN*

### *Informan III*

Nama : Emir Armapalindra  
Tempat tanggal lahir : Jakarta, 13 Maret 1986  
Alamat : Jl. H. Nawi Rt.07 Rw.4  
Pendidikan terakhir : STIE Prasetiya Mulya  
Pekerjaan : PT Darma Henwa Tbk

**1. Sudah berapa lama anda mengenal dan bermain *golf* di Senayan National Golf Club (SNGC) ?**

Sudah lama tau senayan *golf* mulai dari lapangan yang lama dan sekarang lapangan yang baru, tapi saya jarang si main di senayan, kalau di ajak sama temen saja main disana.

**2. Kenapa anda lebih memilih Senayan National Golf Club (SNGC) dibandingkan lapangan *golf* lain ?**

Salah satu alasan saya main di senayan national *golf* club itu karena lapangan disana lebih bagus dan lebih murah dari pada lapangan yang lain di daerah perkotaan.

**3. Bagaimana dengan informasi yang diberikan oleh pramugolf atau *caddy* kepada anda apakah sudah tersampaikan dengan baik?**

Belum memuaskan dengan informasi yang diberikan oleh *caddy* karena informasinya masih banyak salah dan masih ragu dalam memberikan informasi.

**4. Apakah anda sudah puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh *caddy* Senayan National Golf Club (SNGC)?**

Pelayanan yang diberikan si lumayan memuaskan tapi belum 100% puas karena masih banyak kekurangan dalam segi pengetahuan, kadang mereka masih kurang faham ketika kita menanyakan untuk jarak dan arah ketika di green.

**5. Apakah hal yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan bagi pemain golf?**

Yang berpengaruh dalam menentukan kepuasan untuk pemain *golf* biasanya kita dapat *caddy* itu yang pintar ya yang bisa membaca situasi lapangan hafal dengan lapangan dan yang paling penting yaitu si *caddy* bisa memberikan pelayanan yang baik untuk pemain golf.

**6. Apakah pelayanan yang di berikan *caddy* selama memandu anda berpengaruh dengan tips yang akan anda berikan kepada mereka?**

Berpengaruh sekali karena saya itu menilai *caddy* mulai pertama kali ketemu seperti keramahan *caddy* keterbukaan *caddy* dalam memberikan informasi kepada saya dan pelayanan *caddy* pada saat memandu saya biasanya kalau dia memberikan itu dengan baik saya akan memberikan tips atau bayaran yang setimpal dengan yang mereka berikan.

**7. Apakah anda mempunyai *caddy* khusus saat anda bermain Golf Di Senayan National Golf Club?**

Tidak ada paling saat saya bermain saya request *caddy* biasanya saya minta *caddy* senior.

**8. Berapa jam biasanya anda menghabiskan waktu untuk bermain golf?**

Kalau lamanya sih tergantung sama ramainya lapangan biasanya si kalau main sekitar 5 sampai 6 jaman sih, itu juga tergantung sama kitanya mainnya lama atau engga, apalagi kalau posisi lapangan ramai ya pasti akan lama di lapangan.

**9. Apa usaha anda untuk membuat *caddy* mengerti apa yang anda inginkan saat bermain *golf* ?**

Saya langsung kaakan kepada *caddy* apa yang saya mau minta, karena terlalu lama untuk *caddy* yang memberitahu yang kita mau.

**10. Apakah selama anda bermain *golf* pernah terjadi konflik dengan *caddy*?**

Ya sering sih kalo beda pendapat atau konflik biasanya tuh tentang jarak atau arah bola terkadang ada *caddy* yang bingung kalau ngasih tau arah bola kanan atau kirinya jadi kan bikin pemainnya juga bingung gitu sama informasi yang di kasih sama *caddy*.

**11. Apakah ada kecemasan saat anda bermain *golf*?**

Ada aja kecemasan contohnya sih takut aja dapet *caddy* yang belum berpengalaman, dan belum begitu faham tentang break atau jarak dan pelit sama informasi yang dia punya.

**12. Apakah selama anda bermain *golf* anda pernah merasa melecehkan atau merendahkan *caddy*?**

Saya tidak pernah kalau melecehkan *caddy*, bukan meereendahkan tetapi hanya marah marah aja kalau *caddy* yang kerjanya agak lambat kalau di suruh.

- 13. Selama anda bermain *golf* apa pernah anda melakukan kekerasan kepada *caddy*?**

Tidak pernah

- 14. Pernah atau tidak selama anda bermain *golf* anda tidak memberikan bayaran kepada *caddy*?**

Tidak pernah saya biasanya sekali main itu ngasih *caddy* ya standar si ya 250.000 ribu sampai 500.000 ribu lah sekali main

- 15. Menurut anda apakah pertukaran sosial sudah terjadi di seyanan natioanal *golf club*?**

Menurut saya si sudah terjadi ya pertukaran sosial di senayan, ya pada saat kita bermain *golf* dan menggunakan jasa pramug*olf* untuk memandi kita di lapangan sudah seharusnya kita memberikan bayaran atau tips kepada *caddy* setelah kita selesai bermain *golf*.

- 16. Apakah anda pernah mengganti *caddy* pada saat anda bermain *golf*, apa alasan anda?**

Pernah, karena *caddy* yang salah dalam memberitahukan break saat di green tidak hanya sekali tapi beberapa kali dan akhirnya saya meminta kepada marshal untuk mengganti *caddy* dengan yang baru.

- 17. Apakah anda mempunyai perbandingan khusus untuk *caddy* pada saat memandu anda ?**

Saya punya perbandingan khusus untuk *caddy* biasanya ketika saya bermain saya akan meminta oleh bagdrop untuk memberikan saya *caddy* yang pintar dan cantik.



## LAPORAN BIMBINGAN MATERI DAN TEKNIS PENULISAN SKRIPSI

Nama : Nur Fauziah  
Nim : 051303503125028  
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relation*  
Pembimbing I : Drs. Solten Rajagukguk, MM  
Pembimbing II : Dr. Sumardi Dahlan, MS

Hari & Tanggal	Materi & Teknis Bimbingan	Tanda Tangan	Hari & Tanggal	Materi & Teknis Bimbingan	Tanda Tangan



## LAPORAN BIMBINGAN

### MATERI DAN TEKNIS PENULISAN SKRIPSI

Nama : Nur Fauziah  
Nim : 051303503125028  
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relation*  
Pembimbing I : Drs. Solten Rajagukguk, MM  
Pembimbing II : Dr. Sumardi Dahlan, MS

Hari & Tanggal	Materi & Teknis Bimbingan	Tanda Tangan	Hari & Tanggal	Materi & Teknis Bimbingan	Tanda Tangan



## DOKUMENTASI WAWANCARA












## CURRICULUM VITAE

### A. DATA PRIBADI

<i>Nama Lengkap</i> Nur Fauziah	<i>Jenis Kelamin</i> Perempuan	
<i>Nama Panggilan</i> Ziah	<i>Berat / Tinggi</i> 47 Kg / 160 Cm	
<i>Status</i> Belum Menikah	<i>Agama</i> Islam	
<i>Kewarganegaraan</i> Indonesia	<i>Tempat &amp; Tanggal Lahir</i> Jakarta, 24 Maret 1994	
<i>Kemampuan Computer</i> Microsoft Office	<i>Kemampuan Bahasa</i> Indonesia , inggris (pasif)	
<i>Alamat / Telepon</i>  Jl. Kampung Gunung Raya No.56 Rt.004 Rw.011 Kelurahan Cireundeu, Kecamatan Ciputat Timur. Kota Tangerang Selatan 15419  Email : <a href="mailto:Fauziahziah857@gmail.com">Fauziahziah857@gmail.com</a>		

**B. PENDIDIKAN FORMAL**

<i>Tahun</i>		<i>Nama Sekolah</i>	<i>Mata Pelajaran Utama</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Dari</i>	<i>Sampai</i>			
2000	2006	MI-AL Khoiriyah	-	Lulus - Berijazah
2006	2009	SMP Negeri 48 Jakarta	-	Lulus - Berijazah
2009	2012	SMK Negeri 6 Jakarta	Adm.Perkantoran	Lulus - Berijazah
2013	-	Universitas Satya Negara Indonesia	FISIP – Ikom ( Public Relation)	

Jakarta, 3 Februari 2017

Dibuat Oleh,

( **Nur Fauziah** )