

- EMPLOYEES - RATING OF  
- CLEMENS (PUBLIC TRUST)

IR- PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
K4  
17/1  
for  
h

# KONSTRUKSI MASYARAKAT TENTANG PERFORMANCE PRAMUNIAGA DI PLASA-PLASA KOTA SURABAYA

## SKRIPSI

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA



Oleh :

**Eni Faridah**  
070016233

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2005**

**ABSTRAK****ABSTRAK**

Penelitian mengenai konstruksi masyarakat tentang *performance* pramuniaga ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan masyarakat tentang pramuniaga dan mendeskripsikan berbagai konstruksi masyarakat tentang *performance* pramuniaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji variasi konstruksi yang terbentuk di masyarakat berkaitan dengan *performance* pramuniaga sewaktu bekerja.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah beberapa teori gender dari pemikiran tokoh-tokoh dan aktivis gender, teori kelas dari Marx dan teori konstruksi dari Peter L. Berger.

Penelitian dilakukan di Surabaya dengan pertimbangan bahwa lokasi merupakan salah satu kota yang mempunyai beberapa pusat pertokoan yang megah, selain itu memiliki masyarakat yang heterogen karena terdiri dari berbagai latar belakang yang berbeda baik ditinjau dari segi daerah asal, budaya asli, maupun kehidupan sosial ekonominya sehingga memungkinkan terjadinya berbagai macam konstruksi sosial tentang *performance* pramuniaga. Penelitian ini bertipe deskriptif, dengan menekankan pada analisa kualitatif. Dalam penelitian ini diperoleh sembilan (9) subyek penelitian. Subyek penelitian ditentukan secara *purposive* yaitu masyarakat yang pernah atau sedang berinteraksi dengan pramuniaga.

Temuan penelitian ini adalah pramuniaga sebagai sebuah pekerjaan di dalamnya tekandung bias gender sejak awal proses perekrutan, penempatan, tugas yang harus dilakukan sampai *performance* yang harus ditunjukkan oleh pramuniaga. Pada proses perekrutan pramuniaga secara umum perusahaan mensyaratkan minimal pendidikan yaitu setingkat sekolah menengah umum, pengalaman kerja dan kemampuan teknologi ataupun penguasaan bahasa asing tidak terlalu menjadi pertimbangan. Untuk perekrutan pramuniaga di *counter* khusus (seperti kosmetik, parfum, perhiasan, *body shop*, serta perawatan kesehatan dan kecantikan) perusahaan memberlakukan beberapa syarat tambahan untuk calon pramuniaga perempuan yaitu berpenampilan menarik. Adanya syarat-syarat yang dikhususkan untuk pramuniaga perempuan tersebut akhirnya peneliti dapat mengelompokkan konstruksi masyarakat tentang *performance* pramuniaga khususnya perempuan. Di mana *customer* perempuan cenderung menganggap bahwa pelayanan pramuniaga lebih penting daripada penampilan fisik sedangkan *customer* laki-laki cenderung menganggap bahwa penampilan fisik pramuniaga lebih penting daripada pelayanan yang diberikan. Konstruksi yang terbentuk juga menunjukkan bahwa *customer* yang tergolong dalam usia muda baik laki-laki maupun perempuan menganggap bahwa *performance* pramuniaga dilihat dari pelayanan dan penampilannya sedangkan *customer* yang tergolong dalam usia tua baik laki-laki maupun perempuan mengkonstruksikan bahwa *performance* pramuniaga dilihat dari pelayanan yang dianggap lebih penting daripada penampilan fisiknya.

*Key word* (kata-kata kunci):

Pramuniaga—*Performance*—Interaksi masyarakat—Interpretasi—Konstruksi

**Skripsi ini telah disahkan Dihadapan Komisi Penguji Program  
Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Airlangga Surabaya**

**Pada Hari : Kamis**  
**Tanggal : 13 Januari 2005**  
**Pukul : 08.00 WIB**

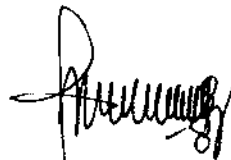
**Komisi Penguji terdiri dari:**



**Drs. H. Herwanto, MA**  
**NIP. 130 701 131**



**Drs. Benny Soembodo, MSi**  
**NIP. 131 287 531**



**Dra. Sutinah, MS**  
**NIP. 131 125 985**