

ABSTRAK

Sales promotion merupakan ujung tombak dari perusahaan untuk mencari keuntungan sebanyak-banyaknya. Tugas utama dari profesi ini adalah untuk mempromosikan produk kepada konsumen dan membuat citra positif terhadap produk yang dijualnya. Studi ini berfokus pada kehidupan sosial *sales promotion* Matahari Department Store Mojokerto dengan menggunakan teori dramaturgi oleh Erving Goffman. Teori ini menganalisis panggung depan, panggung belakang serta impression management yang dilakukan oleh aktor dalam melakukan perannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif, Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *snowball*. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam sebagai data primer yang meliputi wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi dan data sekunder berasal dari studi literatur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam *front stage sales promotion* penampilan yang terlihat mewah, menawan, ramah, sopan santun ketika mereka dihadapan konsumen merupakan tuntutan pekerjaan yang harus dilakukan, simbol-simbol yang digunakan oleh mereka saat melakukan “sandiwara” dalam panggung depan adalah menggunakan pakaian yang sexy, make up tebal, berbicara dengan lemah lembut atau terkesan genit dan terdapat SPB yang berpenampilan dan berbicara layaknya seorang perempuan serta menggunakan gestur-gestur tubuh untuk memberikan pelayanan pada customernya. Dalam front stage mereka seringkali mendapatkan perlakuan diskriminatif dari pihak manajemen maupun dari customer. Respon sales promotionpun terhadap orang dilingungan kerjanya beragam bergantung pada situasi dan kondisi yang dialami oleh mereka. Sedangkan dalam *back stage*, apa yang terlihat tersebut seringkali tidak sesuai dan berbeda dengan kehidupan aslinya diluar pekerjaannya yang diwujudkan dalam kehidupan yang sangat sederhana, berlatar belakang dari keluarga yang miskin, dan keadaan keluarga yang *broken home* serta harapan dari mereka akan adanya gaji yang layak, tidak ada pemotongan gaji serta perlakuan yang diskriminatif dari pihak manapun.

Kata Kunci : *Sales Promotion*, Dramaturgi, *Front stage*, *Back stage*, Matahari Department Store Mojokerto

ABSTRACT

Sales promotion is the spearhead of the company to seek as much profit as possible. The main task of this profession is to promote products to consumers and make a positive image of the products they sell. This study focuses on the social life of sales promotion at Matahari Department Store Mojokerto using the theory of dramaturgy by Erving Goffman. This theory analyzes the front row, rear stage and impression management carried out by the actor in carrying out his role. The method used in this study is to use qualitative methods, the technique of determining informants in this study is to use snowball techniques. While for data collection techniques using in-depth interviews as primary data which includes in-depth interviews (in-depth interviews), observations and secondary data come from literature studies.

The results of this study indicate that the front stage sales promotion appearance that looks luxurious, charming, friendly, polite when they are in front of consumers is a demand for work to be done, the symbols used by them when performing "skits" on the front stage are using clothes sexy, thick make up, speak softly or seem flirtatious and there are SPB that look and speak like a woman and use body gestures to provide service to their customers. In the front stage they often get discriminatory treatment from the management as well as from the customer. Sales promotion response to people in their work environment varies depending on the situation and conditions experienced by them. Whereas in the back stage, what is seen is often not appropriate and different from the original life outside of their work which is manifested in a very simple life, from a poor family background, and a broken home family and their expectation of a decent salary, there is no salary deduction and discriminatory treatment from anyone

Keywords: Sales Promotion, Dramaturgi, Matahari Department Store Mojokerto , Impression Management