

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Menurut Lawson (1976) hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa akomodasi lainnya, dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran.

Pengertian hotel menurut Sri (1996) adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersil dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan rincian fasilitas seperti jasa penginapan, jasa pelayanan barang bawaan, jasa penyedia makanan dan minuman, jasa fasilitas perabot dan hiasan, serta jasa pencucian pakaian.

Sedangkan menurut Sulastiyono (2006) pengertian hotel adalah adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan.

B. Restoran

1. Definisi restoran

Menurut Atmodjo (2005), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman.

Menurut Soekresno (2000), restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.

2. Klasifikasi restoran

Adapun menurut Soekresno (2000), dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi 3 yaitu :

a. Restoran Formal Industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif.

Ciri – ciri restoran formal :

- 1) Penerimaan Pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- 2) Para pelanggan terikat menggunakan pakaian resmi.
- 3) Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik atau menu Eropa populer.
- 4) Sistem penyajian yang dipakai adalah *Russian Service* atau *French Service* atau modifikasi dari kedua *Table service* tersebut. Disediakan ruangan *cocktail* selain ruangan jamuan makan digunakan sebagai tempat untuk minum yang beralkohol sebelum santap makan.
- 5) Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau untuk makan malam dan makan siang tetapi tidak untuk makan pagi.

- 6) Menyediakan berbagai merk minuman bar secara lengkap khususnya *wine* dan *champagne* dari berbagai negara penghasil *wine* di dunia.
- 7) Menyediakan hiburan musik hidup / *live music* dan tempat untuk melantai dengan suasana romantis dan eksklusif.
- 8) Harga makanan dan minuman relatif tinggi dibandingkan dengan harga makanan dan minuman di restoran informal.
- 9) Penataan meja dan bangku memiliki *area service* yang lebih luas untuk dilewati *gueridon* (meja dorong).
- 10) Tenaga relatif banyak dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 4 – 8 pelanggan.

Adapun yang termasuk dalam klasifikasi restoran formal antara lain :

Members restaurant, super club, gourmet, main dining room, grilled restaurant, executive restaurant.

b. Restoran Informal Industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan.

Ciri – ciri restoran informal :

- 1) Penerimaan Pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- 2) Para pelanggan tidak terikat menggunakan pakaian resmi.
- 3) Menu pilihan yang disediakan sangat terbatas dan membatasi menu – menu yang relatif cepat selesai dimasak.
- 4) Sistem penyajian yang dipakai adalah *American Service* atau *Ready Plate* bahkan *Self Service* ataupun *Counter service*.

- 5) Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau untuk makan malam dan makan siang tetapi tidak untuk makan pagi.
- 6) Tidak menyediakan hiburan musik hidup / *live music*.
- 7) Daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu / pelanggan namun dipasang di *Counter* langsung setiap meja makan untuk mempercepat proses pelayanan.
- 8) Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain.
- 9) Tenaga relatif sedikit dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 12-16 pelanggan.

Adapun yang termasuk dalam klasifikasi restoran informal antara lain : *cafe, cafeteria, fast food, coffe shop, bistro, canteen, taverns, family restaurant, pub, sandwich corner, burger corner, snack bar*.

c. Restoran Khusus Industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas yang diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Ciri – ciri restoran khusus :

- 1) Menyediakan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- 2) Menu yang disediakan adalah menu khas suatu negara tertentu, populer, dan disenangi banyak pelanggan secara umum.
- 3) Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional.
- 4) Dibuka untuk pelayanan makan malam dan makan siang.

- 5) Menu a'la carte dipresentasikan oleh pramusaji ke pelanggan. Biasanya menghadirkan musik / hiburan khas negara asal.
- 6) Tenaga service relatif sedang dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 8-12 pelanggan.
- 7) Harga makanan relative tinggi dibandingkan restoran informal.

Adapun yang termasuk dalam klasifikasi restoran khusus antara lain : *Indonesian food restaurant, Italian food restaurant, Thai food restaurant, Japanese food restaurant*

C. Pelayanan Makanan dan Minuman

1. Definisi pelayanan

Pelayanan menurut Marsum (2005) adalah sebagai berikut :

S mile for everyone

E xcellent in everything we do

R earching out to every guest as special

V iewing every guest as special

I nviting guest to return

C reating a warm atmosphere

E ye contact that shows we are

2. Tipe pelayanan makanan

Menurut Marsum (2005) Sistem pelayanan restoran secara umum terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. *Table Service*

Table service adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan maupun minuman diantarkan, disajikan kepada para tamu tadi. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa *Waiter* maupun *Waitress*. Sistem pelayanan restoran menggunakan *table service* yang terkenal diantaranya adalah: *American Service* (Sistem Pelayanan Ala Amerika), *English Service* (Pelayanan Ala Inggris), *Service Ala Ritz*, *French Service* (Pelayanan Ala Perancis), *Russian Service*.

b. *Counter Service*

Counter service adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu yang datang terus duduk di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap maka akan disajikan kepada tamu tadi di atas *counter*. Petugas yang menyajikan makanan dan minuman bisa *Waiter*, *Waitress*, atau langsung oleh juru masaknya. Pelayanan model ini lebih praktis, hemat tenaga dan waktu.

c. *Self Service*

Self service atau kadang-kadang disebut juga dengan *buffet service* ialah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, soup, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan.

Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

d. Buffet Service

Dalam *buffet service* tamu mengambil makanan dari meja *buffet*. *Buffet* dan penataan makanan di meja dapat bervariasi dari yang sangat sederhana, seperti sup dan salad, hingga buffet yang variatif, seperti yang sering dilihat pada restoran-restoran mewah. Banyak restoran komersial yang membangun reputasinya pada variasi dan beranekaragamnya meja buffet yang mereka tawarkan.

e. Carry Out Service

Carry out service kadang-kadang disebut juga sebagai *Take out service* yaitu sistem pelayanan restoran di mana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam box (kotak) untuk dibawa pergi. Jadi makanan tidak dinikmati di tempat itu; mungkin dibawa pulang untuk dinikmati bersama keluarga, dibawa piknik, ke kantor, ke pabrik, ke kampus, dan sebagainya.

3. *American service* (sistem pelayanan ala Amerika)

Menurut Marsum (2005) *American service* adalah salah satu bentuk pelayanan yang dimana makanan sudah diporsikan atau disiapkan diatas piring. *American service* adalah salah satu pelayan yang sering digunakan dihotel pada saat ini.

Setting table set up yang digunakan dalam pelayanan *american service* adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 *american style table service*
 Sumber : www.americanservice.com

Mempunyai ciri – ciri antara lain sebagai berikut.

- a) Sifat pelayanannya sederhana, tidak resmi, dan cepat.
- b) Makanan sudah siap ditata dan diatur di atas piring.
- c) Disajikan kepada tamu dari sebelah kiri.
- d) Piring kotor diangkat dari sebelah kanan.

American service sifatnya tidak begitu formal/resmi bila dibandingkan dengan French Service, Russian Service atau juga English Service dan merupakan sistem/cara pelayanan yang paling lazim dipergunakan di restoran-restoran.

American service sangat terkenal dengan ciri khasnya bahwa makanan sudah disiapkan – ditata – diatur dengan rapi dan menarik di atas piring makan di dapur. Kecuali salad, roti dan mentega, hamper semua makanan penyerta (seperti kentang, digoreng atau direbus, buncis, wortel dan sebagainya) diatas entree plate (piring besar atau dinner plate) bersama hidangan utamanya; untuk menyajikan makanan hanya diperlukan seorang *Waiter* atau *Waitress* saja.

Makanan disajikan dari sebelah kiri tamu. Minuman disajikan dari sebelah kanan. Piring kotornya diangkat dari sebelah kanan tamu.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi jenis pelayanan makanan

Adapun menurut Sihite (2005), jenis-jenis pelayanan makanan dapat dilaksanakan dengan berbagai macam cara tergantung dari beberapa faktor, yaitu :

a. Jenis Restoran

Semua jenis restoran memiliki karakteristik masing-masing, demikian juga dengan tipe pelayanannya pasti akan berbeda antara satu sama lain. Seperti restoran mewah dengan menu yang mahal juga pasti akan berbeda dengan cafeteria atau *coffee shop*.

b. Waktu bukanya restoran

Jenis pelayanan yang diterapkan pada sebuah restoran dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang ada di restoran dan beberapa lama tamu-tamu berada di restoran untuk dapat menikmati hidangannya.

c. Fasilitas ruangan yang tersedia

Semakin lama waktu yang digunakan melayani tamu akan semakin lama juga tamu tersebut berada di dalam restoran. Dengan demikian berarti meja tersebut tidak bisa kita jual dengan segera, tetapi jika waktu yang digunakan untuk melayani tamu tersebut bisa lebih cepat, maka tamu akan lebih cepat meninggalkan restoran sehingga meja yang ditinggalkannya dapat lebih cepat juga untuk di isi oleh tamu-tamu lain.

d. Jenis dan Harga hidangan yang disajikan

Menu yang sederhana dengan harga yang sederhana akan terasa janggal jika disajikan dengan gaya dan pelayanan yang mewah, begitupun sebaliknya bila menu yang mewah serta mahal akan terasa janggal jika dihidangkan dengan cara yang cukup sederhana.

e. Peralatan yang tersedia

Kelengkapan peralatan akan mempengaruhi jenis pelayanan yang digunakan, karena berbagai macam pelayanan menggunakan peralatan yang berbeda tergantung dari jenis hidangan yang disajikan.

f. Keterampilan dan kemampuan pramusaji

Pelayanan yang terbaik dilakukan untuk melaksanakan jenis pelayanan tertentu. Dan pastinya diperlukan tenaga-tenaga dengan keterampilan khusus. Dengan demikian maka sebelum menerapkan suatu jenis pelayanan perlu diketahui terlebih dahulu tingkat keterampilan atau keahlian pramusaji dan disesuaikan dengan keahlian yang dibutuhkan pekerjaannya.

D. *Waiter/ss*

1. Definisi *waiter/ss*

Menurut Sugiarto, MM dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restoran 1998 menjelaskan bahwa *waiter/ss* ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara professional.

Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter/ss* berarti orang yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian , dalam hal ini makanan dan minuman atau setidak-tidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang . *Waiter/ss* merupakan

suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai *outlet food and beverage department* seperti restoran, *room service*, bar dan *banquet*.

2. Syarat fisik dan *non* fisik

Adapun syarat fisik dan *non* fisik menurut Soekresno (2004) yang harus dimiliki seorang *waiter/ss* ialah :

a. Syarat Fisik

- 1) Sehat jasmani.
- 2) Pendengaran normal, gigi dan kuku terawat baik, tidak cacat fisik, tidak mengidap penyakit menular (seperti: TBC, Hepatitis, dan sebagainya)
- 3) Berpenampilan rapi.
- 4) Badan tegak, tidak bungkuk, dan tidak loyo
- 5) Berpakaian rapi dan selalu memakai uniform kerja.
- 6) Selalu mengenakan atribut yang telah ditetapkan manajemen (seperti: Dasi kupu-kupu dan lainlain).
- 7) Mengenakan sepatu warna gelap dan selalu tersemir mengkilap.
- 8) Tidak memakai perhiasan yang berlebihan.
- 9) Untuk pria, rambut tidak gondrong.

b. Syarat *Non* Fisik

- 1) Sehat rohani, tidak mengalami gangguan atau kekacauan mental dan emosional, tidak stress atau frustrasi.
- 2) mampu berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti satu sama lain.
- 3) Bersikap ceria dan murah senyum.

- 4) Sabar, jujur, dan berdisiplin dalam situasi dan kondisi apapun.
- 5) Berpengalaman luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual.
- 6) Menguasai teknik kerja sesuai petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan manajemen.
- 7) Memiliki sifat suka menolong.
- 8) Percaya diri dan tidak sombong. Salah satu kesuksesan dari sebuah acara adalah pramusaji/ waiter yang berpengalaman. Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir ini, usaha catering, café,

3. Tugas dan tanggung jawab *waiter/ss*

Adapun tugas dan tanggung jawab *waiter/ss* menurut Marsum (2005)

adalah :

- a. Mempersiapkan segala peralatan yang akan digunakan untuk pelayanan.
- b. Melaksanakan *table set-up*.
- c. Membersihkan dan juga mengeringkan semua peralatan seperti *cutleries*, *glassware*, *chinaware* yang sudah dicuci.
- d. Menyambut tamu dengan baik, sopan dan ramah.
- e. Melakukan pelayanan secara langsung terhadap tamu.
- f. Membersihkan seluruh area restoran.
- g. Menata segala peralatan dengan rapi sesuai tempat yang sudah disediakan.
- h. Mengambil pesanan tamu yang sudah ditulis di dalam *captain order* dan memberikannya kepada *kitchen* jika yang dipesan adalah makanan dan memberikannya kepada *bartender* jika yang dipesan adalah minuman sesuai

dengan warna *captain order* yang sudah ditentukan oleh masing-masing *department*.

- i. Menyajikan makanan dan minuman yang sudah siap dihidangkan kepada tamu yang sudah menunggu di dalam restoran.
- j. Melakukan *clear-up* peralatan-peralatan yang terlihat sudah tidak terpakai di atas meja tamu.
- k. Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu, sehingga tamu bisa merasa puas, senang dan nyaman ketika tamu berada di restoran.

4. Peran *waiter/ss* saat *peak season* (musim ramai).

Peran *waiter/ss* dalam melayani tamu saat hotel sedang *peak season* (musim ramai), dimana jumlah *occupancy* (kamar terisi) telah mencapai seratus persen, maka dengan demikian juga berpengaruh pada bagian *food and beverage service* maupun *product* khususnya dalam persiapan *breakfast* (sarapan pagi), menurut Guntur dan Yulianto (2005) adalah sebagai berikut:

- a. *Set up* semua yang akan dipergunakan untuk tamu. Seperti alat-alat makan, meja, kursi dan lain sebagainya.
- b. Restoran menyediakan makanan sesuai dengan jumlah tamu yang sudah diperkirakan akan datang, serta berkoordinasi dengan pihak *kitchen* supaya mengantisipasi *complaint* dari tamu, dikarenakan kekurangan makanan.
- c. Pembagian tugas secara tepat, sehingga *waiter/ss* bekerja sesuai tugas masing-masing dan tidak mengelompok pada satu tugas saja. Masing-masing *waiter/ss* bekerja dengan *job description* yang telah ditentukan, dengan pembagian tugas

ini, seluruh pekerjaan akan diselesaikan secara merata, terkecuali jika tidak ada pembagian tugasnya.

- d. Apabila *room service*, *waiter/ss* harus memastikan makanan yang telah dipesan oleh tamu sudah *ready* semua sebelum diantar ke kamar tamu. Kemudian *check* antara *billing* yang ada di *captain order* dengan makanan yang sudah *ready* dan akan diantar ke kamar, jika memang sudah sesuai baru boleh diantar sesuai dengan nomor kamar yang telah memesan makanan tersebut.
- e. Ketika *A'la carte*, *waiter/ss* harus melakukan *repeat the order* atau mengulang kembali pesanan tamu untuk mengkonfirmasi kepada tamu dan meminimalisir kekeliruan pesanan tamu.
- f. Jumlah karyawan yang bertugas juga mempengaruhi pelayanan. Misal 100 orang tidak mungkin di *handle* dua orang, harus lima atau enam orang dan memiliki tugas masing-masing. Biasanya ketika hotel sedang *peak season* hotel akan menggunakan *system casual on call* atau tenaga bantu.

5. *Sequence of Service* (Urutan Pelayanan)

Menurut Purwanto (2006), *sequence of service* adalah ketetapan kerja yang lebih efisien dan memuaskan dalam tahap-tahap melayani tamu secara mendetail dan disesuaikan dengan *style* atau karakter dari restoran itu sendiri.

Adapun tahapan-tahapan *sequence of service* menurut Subroto (2003), yaitu :

- a. *Greeting The Guest* (Menyapa tamu)
- b. Setiap restoran selalu mengharapkan kedatangan tamu, dan jika tidak ada tamu restoran tidak akan ada artinya, oleh sebab itu ketika tamu datang harus disambut dengan ramah dan sopan.

- c. *Sitting The Guest* (Mempersilahkan Tamu Duduk)
- d. Menempatkan serta mempersilahkan tamu untuk duduk.
- e. *Pouring Water* (Menuangkan Air)
- f. Menuangkan air ditempat yang memang sudah dipersiapkan untuk tamu yang datang.
- g. *Presenting The Menu* (Menjelaskan Menu)
- h. Memberikan dan menjelaskan buku menu yang ada kepada tamu.
- i. *Serving Bread and Butter* (Memberikan Roti Tawar dan Mentega)
- j. Memberikan roti dan mentega kepada tamu, supaya tamu tidak jenuh menunggu.
- k. *Taking Order* (Menerima Pesanan)
- l. Mencatat semua pesanan yang telah dipesan oleh tamu.
- m. *Repeat The Order* (Mengulangi Pesanan)
- n. Mengulang pesanan tamu dan memastikan pesanan tam, sesuai dengan keinginan tamu supaya tidak terjadi *miss communication* saat pesanan sudah datang.
- o. *Passing The Order* (Menyalurkan Pesanan)
- p. Sebelum memberikan pesanan makanan ke *kitchen*, terlebih dahulu *waiter/ss* menginformasikan ke *cashier* dan akan dijelaskan metode pembayarannya.
- q. *Adjusment Cover* (Penyesuaian Peralatan)
- r. Mengganti peralatan makanan sesuai dengan pesanan tamu yang sekiranya tidak sesuai dengan *table set-up*.
- s. *Serving The Food* (Menghidangkan Makanan)

- t. Menghidangkan makanan kepada tamu sesuai dengan *standart* yang telah ditentukan atau ditetapkan oleh perusahaan.
- u. *Presenting The Bill* (Memberikan *Bill*)
- v. Memberikan *bill* kepada tamu apabila tamu telah selesai makan dan memintanya.
- w. *Leaving The Guest* (Meninggalkan Tamu)
- x. Tamu meninggalkan tempat makan, *waiter/ss* harus menarik kursi kebelakang dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan di restoran serta mengharap kehadirannya kembali.

6. Pengertian *Low Season* dan *High Season*

Menurut Novianto (2014) Dalam Industri pariwisata, dikenal adanya musim-musim tertentu, seperti misalnya musim ramai “high season” dimana kedatangan wisatawan akan mengalami puncaknya, tingkat volume wisatawan akan mendekati volume maksimal dan kondisi ini akan berdampak meningkatnya pendapatan bisnis pariwisata. Sementara dikenal juga musim sepi “low season” dimana kondisi ini rata-rata volume wisatawan tidak sesuai dengan harapan para pebisnis sebagai dampaknya pendapatan industri pariwisata juga menurun hal ini yang sering disebut “problem seasonal”.

High Season adalah musim dimana pelaku perjalanan baik umum maupun wisata tingkat volume tinggi, biasanya pada saat liburan panjang atau hari-hari besar seperti Idul Fitri, Natal, Tahun Baru dan Libur Panjang Sekolah. Low Season kebalikan dari high season dimana pelaku perjalanan baik umum maupun wisata pada tingkat volume rendah.

7. Komunikasi

Menurut Lasswell (1960) Komunikasi adalah pesan yang disampaikan kepada komunikan(penerima) dari komunikator(sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung/tidak langsung dengan maksud memberikan dampak/effect kepada komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator.

Komunikasi terbagi menjadi 2 yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal.

KOMUNIKASI VERBAL

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar. Dalam komunikasi verbal itu bahasa memegang peranan penting.

Ada beberapa unsur penting dalam komunikasi verbal, yaitu:

1. Bahasa

Pada dasarnya bahasa adalah suatu system lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang dipergunakan adalah bahasa verbal entah lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warganya satu sama lain.

Bahasa memiliki banyak fungsi, namun sekurang-kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi itu adalah:

- a. Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita;
- b. Untuk membina hubungan yang baik di antara sesama manusia
- c. Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.

2. Kata

Kata merupakan unit lambang terkecil dalam bahasa. Kata adalah lambing yang melambangkan atau mewakili sesuatu hal, entah orang, barang, kejadian, atau keadaan. Jadi, kata itu bukan orang, barang, kejadian, atau keadaan sendiri. Makna kata tidak ada pada pikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang.

KOMUNIKASI NON-VERBAL

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Dalam hidup nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.

Komunikasi non verbal dapat berupa bahasa tubuh, tanda (*sign*), tindakan/perbuatan (*action*) atau objek (*object*).

Bahasa Tubuh. Bahasa tubuh yang berupa raut wajah, gerak kepala, gerak tangan,, gerak-gerak tubuh mengungkapkan berbagai perasaan, isi hati, isi pikiran, kehendak, dan sikap orang.

Tanda. Dalam komunikasi nonverbal tanda mengganti kata-kata, misalnya, bendera, rambu-rambu lalu lintas darat, laut, udara; aba-aba dalam olahraga.

Tindakan/perbuatan. Ini sebenarnya tidak khusus dimaksudkan mengganti kata-kata, tetapi dapat menghantarkan makna. Misalnya, menggebrak meja dalam pembicaraan, menutup pintu keras-keras pada waktu meninggalkan rumah, menekan gas mobil kuat-kuat. Semua itu mengandung makna tersendiri.

Objek. Objek sebagai bentuk komunikasi nonverbal juga tidak mengganti kata, tetapi dapat menyampaikan arti tertentu. Misalnya, pakaian, aksesoris dandan, rumah, perabot rumah, harta benda, kendaraan, hadiah.