

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Clothing UNKL347 Bandung merupakan salah satu garda depan dari kejayaan kreatif kota Bandung, Dendy Darman (27 September 1973) adalah pendiri UNKL347 dan pada tahun 1996, ia bersama ketiga orang teman kuliahnya Arifin Windarman, Anli Rizandi dan Lucky Widianara, sepakat untuk membuat usaha *clothing* di rumah kontrakan di Jl. Ir. H. Djuanda No. 347 kawasan Dago atas, yang terinspirasi dari *passion*-nya tersebut, di bawah nama "347boardriders.co".

Pada prosesnya, *surfing* dan *skateboard* juga menjadi refleksi dalam setiap desainnya. Band - band *independent* papan atas seperti *Pure Saturday*, dulu kerap mengenakan pakaian produksi 347 di setiap penampilan panggung mereka. Seiring band - band tersebut memiliki penggemar yang lebih banyak, nama 347 pun turut terkena imbasnya. Sistem pesanan *direct marketing* dan promosi "darimulutkemulut" juga membuat brand ini semakin dikenal oleh anak muda Bandung pada waktu itu.

Hingga akhirnya di tahun 1999, Dendy CS bisa mendirikan distro sendiri. Masa inilah yang bisa dikatakan sebagai pionir keberadaan label *clothing*, Di tahun ini, nama "347boardrider.co" pun diubah hanya dengan nama 347 (dibaca : *Three*

Four Seven). Berbagai produk lain pun mulai di produksi seperti majalah, sepatu, jaket, celana dan *accessories* lainnya. Di tahun yang sama mereka memproduksi sepatu dengan label "*Indicator Shoes*" yang desainnya terinspirasi dari *skateboarding* dan musik *rock*, dikutip dari Blog dibalikkotabandung,

Tahun 2003, 347 pun berevolusi dan berubah nama menjadi 347/Eat yang menggunakan konsep propaganda dalam setiap desainnya. Akhir tahun 2006 Eat diganti lagi dengan nama UNKL347. Nama ini diberikan sebagai tanda usia yang sudah menginjak satu dasawarsa. "*After ten years, friends call us uncle*", begitulah *tagline* dari label ini.

Pada tahun 2008, mereka membuat sebuah buku *design* dengan nama yang sama, tentang perjalanan karier mereka selama 12 tahun bekerja di industri *design* dan *apparel* termasuk desain pakaian, iklan cetak, katalog, stiker, dan kartu pos. Buku ini juga menjelaskan sejarah bagaimana perusahaan telah berkembang dari waktu ke waktu sejak tahun 1996.

Seiring perkembangan, kreasi dalam desain grafis mereka pun seakan tidak pernah berhenti mendapat ide. *Management* pun semakin *professional*, untuk meyakinkan agar semua hal tetap terjaga dan berjalan dengan semestinya, Dendy dan tiga pemilik lainnya, harus terus terjun langsung ke dalam manajemen, mereka akhirnya menjadi *Board of Director* yang tidak lepas tangan begitu saja dan hanya menikmati keuntungan yang ada.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa manusia di dunia ini tidak bisa hidup sendiri, ia mengembangkan hubungan dengan orang lain. Hubungan yang diciptakan tentunya mempunyai tujuan yang baik. Dimana setiap orang akan berlomba - lomba untuk menampilkan sesuatu yang terbaik dari dirinya untuk diperlihatkan dihadapan orang lain.

Terjunnya *Board of Director* kedalam manajemen membuat salah satu divisi di UNKL347 yaitu *Customer service Online* dituntut untuk harus bisa memberikan kesan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan secara prima (*service excellent*) baik pada pelanggan, perusahaan ataupun sesama *teamnya*. Namun dalam hal ini tentunya setiap karyawan harus memiliki rasa *comfortable* (nyaman) dalam menjalankan perannya khususnya sebagai karyawan *Customer Service Online Clothing Line UNKL347*.

Karyawan di divisi *Customer Service Online UNKL347* mempunyai kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dalam prosesnya *Customer Service Online* melakukan komunikasi lewat komunikasi secara sekunder. Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama dan media dijadikan alat atau sarana yang diciptakan untuk meneruskan pesan komunikasi tersebut.

Dalam kegiatannya dimana *customer service online* melakukan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci tentu tidak akan mungkin berhasil jika tidak ada seorang *leader* yang mampu bekerja mengelola *teamnya*, dalam hal ini seorang *leader* juga diperlukan untuk dapat memberikan sikap positif pada *teamnya* agar pekerjaan yang dilakukan dapat tercapai dengan baik.

Bila *team* menilai seorang *leader* berstatus rendah, maka *leader* tersebut tidak akan mendapatkan pelayanan istimewa dari *teamnya*, maksudnya *team* akan menganggap sepele setiap komunikasi yang disampaikan oleh *leadernya*. Dan apabila *leader* dianggap bodoh, kemungkinan *teampun* akan balik mengatur *leader* tersebut. Untuk itu, *leader* harus mampu menampilkan diri (*self-presentation*) seperti yang dikehendaki oleh peraanannya. *Leader* di *Clothing Line UNKL347* selalu berusaha untuk mengontrol apa yang *teamnya* akan pikirkan tentang dirinya lewat petunjuk – petunjuk yang diberikan.

Pada dasarnya di *clothing line UNKL347* ini tidak memiliki budaya perusahaan yang kuat namun *leader* mampu membentuk sikap positif pada *teamnya* lewat proses persepsi yang ditunjukkan oleh *leader* dalam hal ini terjadi karena secara tidak sengaja *leader* melakukan *impression management* (pengelolaan kesan). Dimana *leader* selalu berusaha membuat kesan pada *teamnya* dengan menampilkan petunjuk-petunjuk tertentu. Pengelolaan kesan seperti ini digunakan untuk membuat suatu perilaku atau kepribadian yang konsisten dengan persepsi di luar tentang bagaimana seorang *leader* harus bertindak atau berperilaku.

Kepemimpinan menjadi hal dasar untuk proses pengelolaan kesan yang dilakukan oleh seorang *leader* untuk mempengaruhi *team*nya agar berbuat sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini, *leader* diberikan kekuasaan dan wewenang untuk bertindak dengan cara mempengaruhi antar perseorangan (*interpersonal*) lewat proses komunikasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Hal ini akan sangat mempengaruhi sikap dari *team* yang dipimpin oleh *leader* dalam sebuah perusahaan.

Aspek kepemimpinan merupakan salah satu aspek untuk dapat menggerakkan aktivitas perusahaan agar efektif. Salah satu dari sekian tugas *leader* adalah memberikan instruksi kepada bawahannya untuk melakukan pekerjaan. Oleh sebab itu, menjadi *leader* dituntut untuk bisa membimbing *team*nya agar dapat melaksanakan pekerjaannya lebih baik. Untuk itu agar *team* yang berada dalam sebuah divisi merasa nyaman dan mempunyai kedekatan dengan *leadernya*, maka *leader* disini harus berusaha menampilkan dan mengolah kesan yang baik agar *team* dapat memberikan sikap yang positif kepada *leader* maupun perusahaan.

Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mencari tahu mengenai bagaimana pengelolaan kesan (*impression management*) *Leader Customer Service Online* di *Clothing Line UNKL347* dalam pembentukan sikap positif *Team*nya yang mana pengelolaan kesannya ini meliputi aspek panggung (*setting*), penampilan (*appearance*), gaya bertingkah laku (*manner*), keterlibatan dalam peran, dan pengelolaan kesan (*impression management*) yang dilakukan oleh *Leader Customer Service Online*.

Dalam konteks penelitian di atas maka adapun judul yang di ambil oleh peneliti adalah “**Pengelolaan Kesan (*Impression Management*) Leader Customer Service Online di Clothing Line UNKL347 (Studi Kualitatif Tentang Pengelolaan Kesan (*Impression Management*) Leader Customer Service Online di Clothing Line UNKL347 dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya)**”.

1.2 Fokus Penelitian & Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah Bagaimana Pengelolaan Kesan (*Impression Management*) Leader Customer Service di Clothing UNKL347 dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun beberapa pertanyaan penelitian berdasarkan fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana **panggung (*setting*)** Leader Customer Service di Clothing Line UNKL347 dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya.
2. Bagaimana **penampilan (*appearance*)** Leader Customer Service di Clothing Line UNKL347 dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya.
3. Bagaimana **gaya bertingkah laku (*manner*)** Leader Customer Service di Clothing Line UNKL347 dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya.
4. Bagaimana **keterlibatan dalam peran** Leader Customer Service di Clothing Line UNKL347 dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah :

1. Mengetahui dan memaparkan **panggung (*setting*)** *Leader Customer Service* di *Clothing Line UNKL347* dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya.
2. Mengetahui dan memaparkan **penampilan (*appearance*)** *Leader Customer Service* di *Clothing Line UNKL347* dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya.
3. Mengetahui dan memaparkan **gaya bertingkah laku (*manner*)** *Leader Customer Service* di *Clothing Line UNKL347* dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya.
4. Mengetahui dan memaparkan **keterlibatan dalam peran** *Leader Customer Service* di *Clothing Line UNKL347* dalam Pembentukan Sikap Positif Teamnya.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam melakukan penelitian ini yaitu :

1. Kegunaan Praktis

Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi bidang *Public Relations* terutama mengenai Pengelolaan Kesan (*Impression Management*) *Customer Service Online*.

2. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian mengenai ini diharapkan bagi perguruan tinggi dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademik khususnya bagi Jurusan Ilmu Komunikasi *Public Relations*.

3. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan keilmuan yang berhubungan dengan Teori Pengelolaan Kesan (*Impression Management Theory*).

4. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi *Leader Customer Service Online* yang belum mengetahui apa dan bagaimana *Impression Management* seorang *Leader* dalam pembentukan sikap positif *Teamnya*. Yang secara khusus bisa memberikan saran dan referensi tambahan bagi *Leader Customer Service Online* di *Clothing Line UNKL347 Headquarter* Bandung sesuai tema pada penelitian ini.