

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1.PENGERTIAN STANDARDISASI**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Standardisasi adalah penyesuaian bentuk (ukuran,kualitas, dan sebagainya) dengan pedoman (standar) yang ditetapkan yang menghasilkan pembakuan. Standardisasi merupakan bentuk kata kerja yang berasal dari kata standar. Kata standar sendiri berasal dari bahasa Perancis Kuno yang artinya titik tempat berkumpul, yang kemudian diserap oleh bahasa Inggris sebagai kata *standard* (Pengantar standarisasi,2009). Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang berkaitan dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, dan lingkungan.

Standardisasi adalah usaha bersama dari pihak yang berkaitan untuk membentuk standar yang baku. Proses merumuskan, menetapkan, menerapkan, dan merevisi standar munculah standarisasi. Pengertian standarisasi juga dirumuskan oleh lembaga standarisasi internasional. International Organization for Standardization (ISO) secara bersama merumuskan pengertian mengenai standarisasi.

“Standardization... (The) activity of establishing, with regard to actual or potential problems, provisions for common and repeated use, aimed at the achievement of the optimum degree of order in a given context.” (Pengantar Standardisasi,2014: 12).

Standardisasi adalah suatu kegiatan pembentukan yang berkenaan dengan masalah aktual dan potensial, penggunaan ketentuan umum dan berulang ditujukan untuk pencapaian derajat tatanan yang optimal dalam konteks tertentu.

Khususnya standardisasi terdiri dari memproses suatu standar, mengeluarkan standar yang disepakati bersama dan menerapkannya dalam bidang-bidang yang sekiranya membutuhkan standardisasi agar tak terjadi kekacauan.

### **3.2.INDONESIA**

Kata "Indonesia" berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu Indus yang merujuk kepada sungai Indus di India dan nesos yang berarti "pulau". Jadi, kata Indonesia berarti wilayah "kepulauan India", atau kepulauan yang berada di wilayah Hindia, ini merujuk kepada persamaan antara dua bangsa tersebut (India dan Indonesia). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata Indonesia berarti nama sebuah Negara kepulauan di Asia Tenggara yang terletak diantara benua Asia dan benua Australia.

Indonesia disebut juga dengan Republik Indonesia (RI) atau Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), adalah negara di Asia Tenggara yang dilintasi garis khatulistiwa dan berada di antara daratan benua Asia dan Australia, serta antara Samudra Pasifik dan Samudra Hindia. Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.504 pulau. Nama alternatif yang biasa dipakai adalah

Nusantara. Dengan populasi Hampir 270.054.853 jiwa pada tahun 2018, Indonesia adalah negara berpenduduk terbesar keempat di dunia dan negara yang berpenduduk Muslim terbesar di dunia, dengan lebih dari 230 juta jiwa.

Bentuk negara Indonesia adalah negara kesatuan dan bentuk pemerintahan Indonesia adalah republik, dengan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Presiden yang dipilih secara langsung. Ibu kota negara Indonesia adalah Jakarta. Indonesia berbatasan darat dengan Malaysia di Pulau Kalimantan dan Pulau Sebatik, dengan Papua Nugini di Pulau Papua dan dengan Timor Leste di Pulau Timor. Negara tetangga lainnya adalah Singapura, Filipina, Australia, dan wilayah persatuan Kepulauan Andaman dan Nikobar di India.

### **3.3.PENGETIKAN PENAMPILAN**

Penampilan fisik manusia adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penampilan luar manusia yang mudah diamati dan dinilai oleh orang yang melihatnya. Respon dan tanggapan tertentu dari orang lain secara tak sadar ditimbulkan dari adanya penilaian terhadap penampilan luar atau fisik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penampilan adalah proses cara atau perbuatan menampilkan sesuatu yang dapat membuat kesan tertentu. Melalui cara berpakaian dan cara merias diri.

Penampilan adalah bagian penting dari gambaran atau cerminan keperibadian seseorang. Adanya istilah “Penampilan adalah Image” merupakan satu dari sekian banyak representasi bahwa penampilan dapat menciptakan citra diri didalam masyarakat. Salah satu contoh yang sangat terlihat adalah pentingnya penampilan dalam mengembangkan citra professional seseorang berdasarkan profesi yang diambilnya. Penampilan yang baik memunculkan rasa kepercayaan diri pada seseorang. Masa modern ini, masyarakat menilai karakter seseorang pertama berdasarkan penampilannya baru kemudian pola pemikiran, perilaku, dan lainnya. Cara berpakaian dan berdandan seseorang juga merupakan cerminan keperibadian dan menjadi bagian dari pola perilaku seseorang. Kepercayaan seseorang telah banyak dibuktikan dari penampilan. Semakin baik seseorang berpenampilan maka semakin banyak orang yang akan mempercayai kemampuan seseorang tersebut.

Penampilan fisik identik dengan pakaian atau fashion. Penampilan seringkali berkaitan erat dengan busana, dandanan, perhiasan, dan lain-lain. Dari hal tersebut muncul adanya stereotipe peran sosial dalam masyarakat. Menjadikan penampilan sebuah alat komunikasi antar sesama manusia tanpa harus berbicara satu sama lain. Seperti dalam kutipan

“sekelompok manusia, suatu masyarakat, suatu budaya, saya ingin mendefinisikannya, sebagai ‘orang yang berkomunikasi’ (people in communication).” (Cherry,1957: 4)

Dewasa ini, penampilan fisik yang menarik telah dijadikan salah satu syarat tidak resmi di beberapa lapangan pekerjaan. Beberapa lapangan pekerjaan telah menuntut pegawainya untuk berpakaian dan berpenampilan baik. Peran dari penampilan tersebut adalah untuk memberikan deskripsi atau gambaran singkat mengenai pekerjaan tertentu. Terlebih lapangan pekerjaan yang berhubungan erat dengan pelayanan menuntut pegawai mengenakan pakaian seragam resmi yang setiap saat harus terlihat rapi dan menarik karena seragam tersebut merupakan representasi dari perusahaan.

### **3.4.PRAMUGARI**

Pramugari (Flight Attendant) atau yang sering disebut dengan Cabin Crew adalah personel dalam penerbangan yang bertatap langsung dengan penumpang pesawat. Oleh karena itu peran pramugari sangatlah penting dalam hal yang berkaitan dengan penumpang. Pramugari memiliki akses langsung kepada pilot dan kopilot didalam kokpit dan juga berhadapan langsung dengan penumpang di dalam kabin. Dengan kata lain pramugari dapat berperan sebagai perantara antara penumpang dan pilot. Para pramugari selama dalam perjalanan penerbangan secara bersama-sama merupakan awak kabin yang tugas intinya adalah menjaga keselamatan para penumpang di pesawat dan melayani kebutuhan penumpangnya atau biasa disebut serving.

Selain melakukan tugas serving, tanggung jawab utama para awak penerbangan adalah keselamatan dan keamanan penumpang dan siap siaga dalam keadaan darurat. Hal ini diikuti dengan tugas rutin pelayanan penumpang seperti menyediakan makanan dan minuman di pesawat, dan memenuhi kebutuhan individual para penumpangnya. Peran ini kadang-kadang menjadikan konflik ketika mereka harus meminta seorang penumpang yang telah minum minuman beralkohol terlalu banyak untuk berhenti, atau untuk meminta penumpang memasang sabuk pengaman, duduk, menyeleksi barang yang harus dibawa di luggage bins atau meminta mereka mengikuti prosedur keamanan pesawat.

Disisi lain menjadi seorang pramugari dituntut untuk dapat berpenampilan rapi dan tampak professional. Dibalik penampilan pramugari yang nampak rapi dan professional terdapat peraturan yang diterapkan oleh maskapai. Beberapa Negara didunia bahkan menerapkan standardisasi nasional bagi penampilan pramugari selama bertugas didalam pesawat. Adanya kesepakatan tak tertulis antara maskapai nasional di Indonesia mengenai penampilan pramugari memunculkan standar dalam pembuatan seragam diberbagai maskapai di Indonesia.

