

PENERAPAN TEORI SEMIOTIKA DALAM FILM DOKUMENTER CERITA PARA MANUSIA SILVER

^{1*}Arif Ardiansyah, ²Rhandy Fiqqih Alamsyah

¹Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka

²Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka

*Email: arifardiansyah@stisipolcandradimuka.ac.id

ABSTRAK

Film merupakan sebagai sarana yang digunakan untuk menghibur orang-orang yang sudah menjadi kebiasaan terdahulu, serta menyajikan cerita, peristiwa, berita, music, maupun drama dan sajian Teknik lainnya sepada masyarakat yang menonton. Film documenter “Manusia Silver” merupakan film yang berkisahakan tentang cerita nyata dari manusia silver, keseharian manusia silver bahkan mengapa mereka menjadi manusia silver. Film yang di tayangkan di *channel youtube JPM TV* ini telah di rilis pada tanggal 08 November 2020 yang berdurasi 25 menit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang berupaya menghimpun data, mengolah dan menganalisis secara kualitatif serta menafsirkannya secara kualitatif. Untuk itu data yang dikumpulkan adalah potongan-potongan gambar/visual dari film documenter “Cerita Para Manusia Silver”. Film ini mengandung unsur konotasi, denotasi maupun mitos. Penelitian ini juga menggunakan metode analisis semiotika dari roland barthes untuk mengetahui representasi nilai ideologis dalam film documenter cerita para manusia silver. Kemudian hasil yang ingin dicapai adalah bagaimana film ini menggambarkan budaya dari simbol-simbol dan tanda yang muncul dalam film tersebut.

Kata Kunci: Manusia Silver, Nilai Ideologis, Film Dokumenter, Semiotika Roland Barthes

ABSTRACT

Film is a means used to entertain people who have become a habit in the past, as well as presenting stories, events, news, music, as well as dramas and other technical offerings to the people who watch. The documentary film "Silver Man" is a film that tells the true story of silver people, silver people's daily lives and even why they become silver humans. The film, which is broadcast on the JPM TV youtube channel, was released on November 08, 2020, which has a duration of 25 minutes. This study uses a qualitative approach, namely an approach that seeks to collect data, process and analyze it qualitatively and interpret it qualitatively. For this reason, the data collected are pieces of images/visuals from the documentary film "Cerita Para Manusia Silver". This film contains elements of connotation, denotation and myth. This study also uses the method of semiotic analysis from roland barthes to determine the representation of ideological values in the documentary film of the silver man story. Then the result to be achieved is how this film depicts the culture of the symbols and signs that appear in the film.

Keywords: Silver Man, Ideological Values, Documentary Films, Roland Barthes Semiotics

PENDAHULUAN

Film merupakan media massa yang digunakan sebagai media hiburan. Selain sebagai media hiburan film juga digunakan untuk menyebarkan informasi kepada semua orang. Film menjadi salah satu media massa yang sangat efektif untuk menyampaikan informasi. Seiring berjalannya waktu film juga berkembang semakin maju, dunia film di Indonesia dihiasi dengan berbagai film tentang drama, komedi, bahkan ada juga yang berisi tentang dokumenter menceritakan seorang tokoh. Cerita dalam sebuah film dikemas sedemikian rupa agar membuat penontonnya lebih menghayati akan alur-alur cerita yang ditontonkan.

Masa modern sekarang film tidak hanya di pertontonkan di sebuah televisi melainkan bisa di tonton di youtube atau bahkan juga di bioskop tetapi ada waktu khusus ketika kita menonton di bioskop atau televisi. Dunia film di Indonesia banyak yang memproduksi film tentang dokumenter yang berisikan pesan moral disampaikan melalui adegan-adegan dalam film tersebut. Film dokumenter cerita para manusia silver episode tak sekemilau warnanya manusia silver, yang di produksi oleh Fariansyah di chanel youtube JPM TV. Kurang dari lima bulan di tayangkan sudah mencapai 3rb penonton. Film dokumenter cerita para manusia silver ini Mampu menarik perhatian penontonnya karena menceritakan tentang kisah perjalanan dari manusia silver.

Manusia silver atau sering yang di sebut manusia berwarna perak ini pada awalnya tersebar di seluruh kota yang ada di Indonesia. Manusia silver mulai dikenal Sejak mewabahnya covid-19 dikarenakan faktor ekonomi yang menurun drastis serta kesulitan mencari pekerjaan dan banyaknya pegawai yang di PHK oleh perusahaan karena menurunnya omset. Manusia silver yang sering dijuluki orang-orang dengan kulit berwarna perak di sekujur tubuhnya ini sering kali dapat ditemui di perempatan lampu merah sambil membawa sebuah wadah dan berkeliling sambil menyodorkan wadah tersebut ke pengguna jalan raya. Sosok manusia silver tersebut biasanya anak-anak dibawah umur, tapi tak sedikit juga yang sudah berusia separuh baya. Keberadaan manusia silver ini mengundang perhatian banyak orang, terutama karena penampilannya berwarna perak yang unik dan estetis. Mereka tak segan dan tak takut melumuri tubuh mereka dengan cat yang berbahaya bagi kulit yang bisa menyebabkan kulit iritasi dan gatal-gatal, cat tersebut di lumuri dari ujung rambut sampai ujung kaki serta hanya memakai celana pendek dan tak beralas kaki.

Keberadaan manusia silver ini menjadi fenomena sosial yang memerlukan perhatian khusus dari Pemerintah sama halnya seperti pengemis dan pengamen lainnya. Hidup menjadi manusia silver bukan pilihan, melainkan keterpaksaan yang harus diterima karena adanya masalah ekonomi yang mereka hadapi. Aktifitas sebagai manusia silver ini sulit untuk di hilangkan karena sudah menjadi kebutuhan hidup yang harus mereka lakukan demi menunjang faktor ekonomi mereka dan keluarganya. Itulah mengapa alasan dasar mereka menjadikan manusia silver itu sebagai pekerjaan tetap.

Gerakan kaku dan diam tanpa kata-kata yang dimunculkan para manusia perak ini guna menarik atensi dan simpati masyarakat bukanlah sekedar gaya ataupun aksi diam yang tak memiliki makna ataupun arti tersendiri. Hal tersebut adalah bentuk komunikasi yang secara kasat mata tak disadari keberadaannya. Gerakan kaku layaknya robot ataupun diam tanpa mengeluarkan sepele kata pun termasuk ke dalam kategori komunikasi non verbal dalam proses

penarikan simpati dari masyarakat untuk menyumbang yang dilakukan manusia silver tersebut. Tanpa berinteraksi menggunakan bahasa verbal kepada masyarakat yang akan menyumbang, merupakan suatu bentuk komunikasi.

Wujud dari manusia silver inilah yang menarik minat peneliti untuk mencari lebih kaji tentang nilai ideologi yang terkandung dalam film dokumenter cerita para manusia silver tersebut. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan analisis semiotika dari Roland Barthes, serta nilai kebebasan yang ada pada wujud manusia silver.

Alasan peneliti memilih manusia silver ini karena memiliki tanda mempresentasikan suatu pesan moral yang kental dengan kebebasan yang ada di jalanan, bertaruh nyawa demi mengais rezeki, seni *body painting* ini disebut aksi seni ataukah sebuah wabah sosial yang harus diberantas habis dari jalanan. Ada yang berpersepsi bahwa manusia silver ini memanfaatkan pada masa pandemi covid-19 agar semua orang berempati, tetapi menurut peneliti manusia silver ini tidak lebih dari sebuah aksi seni demi menghibur orang. Sehingga membuat manusia silver ini memiliki tanda yang bisa di kaji secara semiotika.

Karena wujud manusia silver inilah peneliti ingin meneliti lebih jauh tentang nilai ideologi dalam manusia silver tersebut dan menafsirkannya. Manusia silver merupakan fenomena sosial, psikologi, dan estetika yang kompleks, dengan begitu peneliti akan meneliti dibantu dengan analisis semiotika dari Roland Barthes yang meneliti tentang nilai kebebasan yang ada pada wujud manusia silver. Adapun teori semiotika dari Roland Barthes yang dipakai karena dirasa teori ini sesuai dan mendukung peneliti untuk melakukan penelitian ini.

Representasi

Representasi adalah bentuk konstruksi terhadap semua aspek realitas yang berbentuk berupa kata-kata, tulisan atau dalam bentuk gambaryang bergerak seperti film. Dalam sebuah film tidak hanya mengkonstruksikan suatu nilai budaya tertentu, tetapi juga melihat bagaimana nilai-nilai itu diproduksi dan bagaimana nilai itu dimaknai oleh khalayak. Representasi merupakan suatu proses dinamis yang akan terus berkembang, seiring dengan kemampuan dan kebutuhan pengguna tanda, yaitu manusia yang terus berubah. Representasi juga merupakan sebuah bentuk konstruksi, karena pandangan-pandangan baru yang menghasilkan pemaknaan baru. Pemaknaan tersebut merupakan hasil pertumbuhan konstruksi pemikiran manusia melalui representasi makna dapat diproduksi dan dikonstruksi (Wibowo, 2013:150).

Menurut Stuart Hall sistem representasi dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Representasi Mental

Representasi mental adalah konsep yang ada di dalam objek yang kita lihat atau rasakan menggunakan alat indra.

2. Representasi bahasa

Representasi bahasa masih berkaitan dengan representasi mental, pada representasi bahasa konsep yang ada di dalam kepala diterjemahkan melalui bahasa sehingga kita dapat menghubungkan antara konsep yang kita pahami dengan bahasa yang nantinya akan menghasilkan sebuah makna.

Perkembangan Manusia Silver

Sejarah manusia silver muncul sudah kurang lebih dua tahun sejak tahun 2019 yang ada di Ibu Kota dan pada tahun 2020 akhir manusia silver semakin banyak beroperasi. Manusia silver

sekarang masih marak berkeliaran di Kota Jakarta maupun Palembang, menjadi tren baru mereka tidak hanya dilakoni oleh orang dewasa melainkan anak-anak dibawah umur yang seharusnya sekolah menuntut ilmu, tetapi sudah bekerja menjadi manusia silver demi memenuhi kebutuhan dia dan keluarga. Tepatnya pada masa Pandemi Covid-19 (*Corona Virus Disease*). Pada masa Pandemi Covid-19 sekarang ini banyak sekali orang yang kehilangan pekerjaan, kehilangan mata pencaharian sehingga membuat semua orang menghalalkan segala cara untuk dapat mendapatkan uang. Contohnya saja manusia silver, mereka tidak menginginkan pekerjaan tersebut dikarenakan keterpaksaan yang membuat mereka harus menjadikan manusia silver sebagai pekerjaan tetap. Mereka rela mengecat seluruh tubuh mereka menggunakan cat berwarna silver demi mendapatkan pundi-pundi rupiah dan tidak memikirkan organ tubuh yang ada pada mereka, mereka tidak tahu akan apa bahaya menggunakan cat tersebut ke seluruh tubuh, yang akan merusak kulit, membuat kulit menjadi iritasi. Semuanya mereka lakukan demi keluarga. Kulit iritasi dan gatal-gatal itulah yang biasa mereka keluhkan tetapi itulah resiko yang harus mereka hadapi setiap harinya. Selain resiko penyakit kulit mereka juga harus berhati-hati karena mereka menjadi incaran Satpol PP, dan apabila tertangkap mereka akan dibawa ke kantor Dinas Sosial dan mendapat hukuman.

Proses Terjadinya Manusia Silver

Manusia silver ini tergolong dari anak-anak, remaja hingga dewasa. Keberadaan manusia silver ini sering kita temui di berbagai kota contohnya di Kota DKI Jakarta. Mereka biasanya beratraksi di persimpangan lampu lalu lintas Jakarta dengan melakukan pose tertentu sembari membawa ember berharap ada pengendara yang mau menyisihkan uangnya. Melalui chanel youtube Jawa Post Multimedia (JPM TV) yang menarik minat peneliti untuk menganalisis film dokumenter yang berjudul “Tak Sekemilau Warnanya Manusia Silver”. Film berdurasi 22 menit dan di tayangkan pada tanggal 08 November 2020. Kurang lebih 6 bulan di tayangkan sudah mencaai 3ribu penonton. Film yang berlatar di jalanan ini menceritakan tentang kisah seorang yang menjadi manusia silver. Namun dibalik kemilau warna silvernya terdapat kisah kelam yang mereka alami sebagai manusia silver. Contohnya Ari Putrayanto pemuda yang berusia 17 tahun ini harus bekerja menjadi manusia silver karena pekerjaan rutinnya sebagai supir angkot tak mampu mencukupi kebutuhan sehari-harinya diakibatkan pandemi. Setiap hari ari dan temannya bekerja sebagai supir angkot, tetapi akibat pandemi ini angkot jadi sepi dan tidak ada penumpang. Itulah alasan mengapa ari memutuskan bekerja menjadi manusia silver dikarenakan faktor ekonomi yang tidak mencukupi untuk keluarganya.

Menjadi manusia silver membutuhkan modal yang tak sedikit, bermodalkan cat sablon pakaian, minyak dan sabun cuci piring. Cat sablon pakaian itu sangat beresiko bagi tubuh namun, itulah cara untuk menekan pengeluaran karena cat untuk tubuh jauh lebih mahal dibanding cat sablon. Bahannya bubuk silver dicampur minyak terus dicampur handbody diaduk jadi encer begitu terus di pakai ke seluruh tubuh. Cat sablon pasti akan berdampak ke kulit. Kulit akan merasakan perih, gatal bahkan iritasi. Para manusia silver ini punya cara yang aneh untuk membersihkan badan mereka yaitu dengan menggunakan sabun cuci piring.

Teori Semiotika Menurut Roland Barthes

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori semiotika dari Roland Barthes. Semiotika sebagai suatu ilmu atau metode analisis untuk mengkaji tanda. Tanda-tanda adalah perangkat

yang kita pakai dalam upaya berusaha mencari jalan dunia di tengah-tengah manusia dan bersama manusia. Semiotika sebagai suatu ilmu atau metode analisis untuk mengkaji tanda. Tanda-tanda adalah perangkat yang kita pakai dalam upaya berusaha mencari jalan di dunia ini, di tengah-tengah manusia dan bersama-sama manusia. Semiotika atau dalam istilah Barthes, semiologi pada dasarnya hendak mempelajari bagaimana kemanusiaan (*humanity*) memaknai hal-hal (*things*). Memaknai (*to signify*) dalam hal ini tidak dapat dicampuradukkan dengan mengkomunikasikan (*to communicate*). Memaknai berarti bahwa objek-objek tidak hanya membawa informasi, tetapi juga mengkonstitusi sistem terstruktur dari tanda (Alex Sobur).

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dan analisis semiotika. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat penafsiran dan melibatkan metode dalam menelaah masalah penelitiannya. Peneliti kualitatif lazim menelaah hal-hal yang berada dalam lingkungan alamiahnya, berusaha memahami, atau menafsirkan fenomena berdasarkan makna-makna yang orang berikan kepada hal-hal tersebut.

Selain menggunakan penelitian kualitatif, peneliti juga menggunakan metode semiotika dari Roland Barthes. Semiotika adalah ilmu tentang tanda-tanda. Studi tanda dan segala yang berhubungan dengannya, cara berfungsi. Hubungannya dengan tanda-tanda lain, pengirimannya oleh mereka yang menggunakan semiotika mempelajari sistem-sistem, aturan-aturan, konvensi-konvensi yang memungkinkan tanda-tanda tersebut mempunyai arti. Dalam penelitian ini, penulis memerlukan tempat dan lokasi penelitian. Dengan cara observasi terhadap objek, maka tempat yang digunakan untuk penelitian ini di Jln Srijaya Negara Lr Siguntang Bukit Lama kecamatan Ilir Barat 1 Palembang. Yang merupakan daerah tempat tinggal peneliti. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-Juli 2021.

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif ini adalah Nilai Ideologis dalam Film Dokumenter Cerita Para Manusia Silver yang menggunakan metode semiotika dari Roland Barthes. Hal ini didasarkan pada permasalahan yang ditemui oleh banyaknya pengangguran sehingga banyak orang yang memilih menjadi manusia silver untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Populasi dalam penelitian dari sebuah film dokumenter yang berjudul “Cerita Para Manusia Silver” yang digunakan peneliti secara keseluruhan sebagai objek penelitian yang akan diteliti. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah potongan-potongan gambar dari film dokumenter tersebut yang diperoleh dari *youtube* yang berkaitan dengan rumusan masalah. Sebagai bahan penunjang peneliti, dibutuhkan data agar hasil penelitian lebih akurat dan sesuai dengan fenomena nyata. Sumber data yang paling utama dalam penelitian kualitatif ini adalah kata-kata dan Tindakan yang didapatkan dari informan, selebihnya bisa tambahan berupa dokumen, arsip dan lain sebagainya. Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data yang diperoleh dari menonton film Dokumenter Cerita Para Manusia Silver kemudian mengambil adegan-adegan yang dari film yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Data sekunder

Data sekunder yang diperoleh dari literatur, literatur yang mendukung data primer seperti, internet, buku-buku yang berhubungan dengan penelitian catatan kuliah dan sebagainya.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melakukan pengumpulan data terlebih dahulu. Dengan menggunakan sumber data primer dari film Dokumenter Cerita Para Manusia Silver yang tayang di Youtube, dengan chanel JPM TV yang tayang pada 6 bulan lalu. Data sekunder juga diperlukan untuk melengkapi penelitian ini, seperti data dari internet, literatur dan buku-buku sebagai acuan dalam penulisan yang berhubungan dengan bahan penelitian.


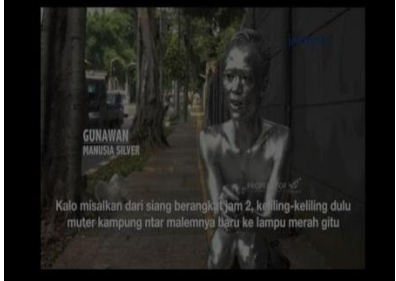
Setelah data primer dan sekunder terkumpul, kemudian di klarifikasikan sesuai dengan pertanyaan peneliti yang telah ditentukan. Setelah data terklarifikasi, dilakukan analisis data dengan menggunakan teknik analisis Roland Barthes. Barthes mengembangkan semiotika mendalam terbagi dalam Denotasi, Konotasi dan Mitos.



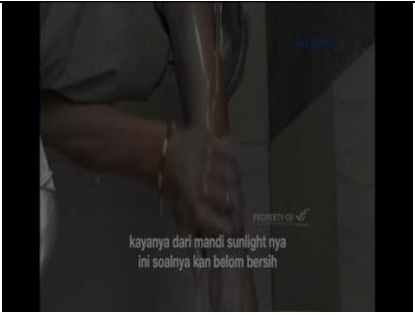

HASIL PENELITIAN



Analisis Representasi Ideologis Dalam Film Dokumenter Cerita Para Manusia Silver

Scene yang dipilih dalam pengamatan ini, ditentukan berdasarkan karakteristik tentang beberapa kategori Ideologi, tanda dan kode yang muncul pada beberapa adegan yang dijadikan korpus, peneliti juga tidak menutup kemungkinan akan menemukan juga kategori ideologis lainnya pada setiap korpus yang nantinya dimunculkan sebagai hasil dari representasi nilai ideologis yang akan kita ketahui dari pemaknaan dari korpus tersebut. Berikut penulis jabarkan beberapa *scene* yang harus di analisis yang sesuai dengan model semiotika yang dipakai yaitu semiotika dari *Roland Barthes*, sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Representasi Ideologis adegan Interaksi Sosial antar Manusia Silver

No.	Adegan	Deskripsi
1.	 <p>Adegan Ari Putrayanto sedang menjelaskan alasan dia menjadi manusia silver</p>	<p>Adegan ini adalah adegan seseorang yang menjadi manusia silver bernama Ari Putrayanto yang sedang menjelaskan alasan pertama berprofesi sebagai manusia silver. Ari berkata alasan pertamanya yaitu karena Pandemi jadi sekarang kesehariannya menjadi seorang supir angkot tidak tercukupi. Tanda semiotik yang dapat di lihat dari adegan ini yaitu Substansi ekspresi, dilihat dari ekspresi wajahnya yang sedih dengan mata berkaca-kaca.</p>
2.	 <p>Adegan Gunawan menjelaskan tentang kesehariannya.</p>	<p>Adegan ini adalah adegan narasumber yang kedua bernama Gunawan, yang berprofesi juga sebagai manusia silver. Kode semiotik yang dapat di lihat dari adegan ini yaitu kode semik (makna konotatif), dilihat dari Salah satu bentuk sebuah rasa sedih yang sangat besar dengan terungkapnya bahwa keseharian gunawan yang tidak seberuntung orang lain. Yang dia harus bekerja dari pagi sampai larut malam.</p>

<p>3</p>	 <p>Adegan Muhammad Fadil sedang bercerita tentang bahaya cat dalam tubuhnya.</p>	<p>Adegan ini adalah adegan narasumber yang ke tiga bernama Muhammad Fadil, Makna ideologis dari konteks ini mengacu pada konstruksi sosial dari interaksi sosial, bahwa narasumber menceritakan kepada khalayak akan bahaya dari cat itu.</p>
<p>4.</p>	 <p>Adegan Gunawan menjelaskan bahan apa saja yang dipakainya untuk menjadi manusia silver.</p>	<p>Adegan ini adalah adegan dimana narasumber yang bernama Gunawan. Kode semiotik yang dapat di lihat dari adegan ini yaitu kode semik (makna konotatif), yaitu Gunawan menjelaskan kepada reporter bahan apa saja yang dipakai mereka untuk menjadi manusia silver.</p>
<p>5.</p>	 <p>Adegan Gunawan sedang membersihkan badannya dari cat berwarna silver</p>	<p>Adegan ini adalah adegan dimana narasumber yang bernama Gunawan. Makna ideologis dari konteks ini mengacu pada konstruksi sosial dari interaksi sosial, bahwa Gunawan menjelaskan kepada khalayak bagaimana cara membersihkan tubuhnya dari cat berwarna silver ini.</p>
<p>6.</p>	 <p>Adegan Ari menjelaskan bahwa dia sering di kejar-kejar polisi dan ada juga preman yang meminta uang ke mereka.</p>	<p>Adegan dimana narasumber bernama ari yang sedang di kejar-kejar polisi. Tanda semiotik yang dapat di lihat dari adegan ini yaitu Substansi ekspresi, dilihat dari bahasa tubuhnya menjelaskan bahwa dia merasa sedih dengan di tandai badan yang bungkuk dan kepala yang merunduk.</p>

<p>7.</p>	 <p>Adegan Gunawan sedang memperlihatkan matanya yang perih akibat dari cat silver itu.</p>	<p>Adegan Gunawan yang mempunyai Makna ideologis, dari konteks ini mengacu pada konstruksi sosial dari interaksi sosial, bahwa Gunawan bercerita kalau sering di katakan masyarakat kalau manusia silver itu pemabuk, padahal itu akibat dari catnya yang kena ke daerah mata, yang mengakibatkan mata menjadi perih.</p>
<p>8.</p>	 <p>Adegan Ari dan temannya berkata tidak selamanya menjadi manusia silver.</p>	<p>Adegan ini mempunyai makna Kode semiotik yang dapat di lihat dari adegan ini yaitu kode semik (makna konotatif), yaitu Ari yang sedang menjelaskan bahwa ada harapan apabila pada saat selesai pandemi dia akan berhenti menjadi manusia silver dan akan kembali menjadi supir angkot.</p>

Sumber: diolah oleh Penulis, 2021

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Film dokumenter ini bergenre adventure dan family. Film ini juga sangat menarik untuk disaksikan oleh orang-orang dewasa yang banyak sekali pesan yang menarik yang dapat di ambil hikmah dan pelajaran di dalam kehidupan sehari-hari.
2. Ideologi dalam diri manusia silver yaitu termasuk kedalam ideologi Humanisme, dimana Setiap orang yang menonton film ini pasti akan berempati dan merasa iba akan nasib dari manusia silver ini, ada yang mencap mereka sebagai orang yang hanya memaksa untuk meminta pundi-pundi rupiah, akan tetapi mereka patut di kasihani karena rela merusak kulit badan mereka dengan menggunakan cat sablon yang berbahaya, cat tersebut tidak hanya merusak kulit luar tetapi dari dalam organ tubuh juga. Cat sablon itu sangat berbahaya di kedepannya yang menyebabkan kulit menjadi iritasi, penyakit kulit, kasar, pedih, bahkan bisa lebih fatal lagi yaitu kanker kulit, mereka tidak mengedepankan Kesehatan tubuh mereka, tetapi mereka memikirkan keluarga yang ada di rumah yang sedang menunggu mereka membawakan uang untuk mencukupi sehari-hari. Mereka tidak hanya miminta-minta tetapi mereka berusaha untuk menghibur orang-orang yang sedang menunggu lamanya lampu merah dengan atraksi yang kaku layaknya robot. Mereka yang bertaruh nyawa dengan berdiri di tengah jalan raya berharap ada belas kasihan dari pengemudi dengan menyisihkan rezekinya untuk mereka dan keluarganya. Pekerjaan

menjadi manusia silver ini bukan pilihan mereka tetapi hanya sekedar keterpaksaan yang harus mereka jalani demi untuk mencukupi kehidupan sehari-hari mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Suabaya , 1.
- Barata, A. A. (2003). In Dasar-Dasar Pelanayan Prima (p. 12). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Desmalinda, D. P. (2018). Analisis Prosedur Penanganan Komplain di Hotel Horison Ultima Palembang .
- Gdieztclik, N. H. (2017, Juni 07). Jenis-Jenis Komplain , pp. 1-3.
- Naftalina, L. A. (2019). HANDLING KOMPLAIN (Studi Deskriptif tentang Handling Komplain Departement F&B Rhubar Seafood Restaurant di Lotus Desaru Beach Resort and Spa) , 5.
- Rahmawati, C. E. (2017). Handling Customer Complain di Bidang Perhotelan , 19.
- Rizaldo, I. W. (2019). Penangan Keluhan Tamu (Studi Deskriptif Tentang Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengurangi Terjadinya Komplain Di Swiss Belinn Manyar Surabaya) , 7.
- Creswell, J. W. (2013). In A. Santoso, RESEARCH DESIGN Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed (p. 12). Scribd.
- Dr. Edi Harahap, M. d. (2013). In KOMUNIKASI ANTARPRIBADI (pp. 4-5). Depok Sleman Yogyakarta: Pustaka Felicha.
- Mulyana, D. (2000). Prof, M.A.,Ph.d. In ILMU KOMUNIKASI Suatu Pengantar (p. 46). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.