**Nama : Heru Setiawan**

**NIM : 044995243**

**Program Studi : Ilmu perpustakaan dan sains informasi**

**Mata Kuliah : Pengantar Sosiologi**

Kerjakanlah Tugas 1 sebagai berikut :

1. Saat ini, masyarakat di seluruh dunia sudah menjalankan kehidupan normal setelah beberapa tahun terakhir mengalami Pandemi Covid 19. Termasuk di Indonesia, dimana pemerintah kita telah secara maksimal berupaya mengatasi pandemi yang luar biasa tersebut. Terkait hal tersebut, coba Anda kemukakan berbagai upaya dan program dari pemerintah untuk menyiapkan masyarakatnya menghadapi era "new normal". Kaitkan upaya tersebut dengan 3 *Perspektif Sosiologi.*
2. **Silahkan Anda tonton Video berikut ini:**

atau pada link berikut: <https://youtu.be/XW0foa94cuk>

Kemudian, Silahkan mahasiswa jelaskan apakah dalam video tersebut terjadi interaksi sosial. Sebutkan alasan saudara. Selanjutnya, analisis pelayanan dari **pegawai bank menggunakan teori Dramaturgi Erving Goffman.**

**Jawaban soal No.1**

New normal adalah perubahan perilaku untuk tetap melakukan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Pemerintah melakukan berbagai program dalam menghadapi new normal. Baik dari sektor sosil,ekonomi dan pendidikan pemerintah mengizinkan untuk setiap warga masyarakat dapat melakukan aktifitasnya masing-masing dengan catatan harus tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Setiap karyawan dapat pergi bekerja ke kantor, setiap pelajar maupun mahasiswa dapat pergi ke sekolah ataupun kampus, setiap warga masyarakat dapat melakukan kegiatan interkasi sosial. Semua itu boleh dilakukan dengan catatan harus memperhatikan protokol kesehatan, seperti mejaga jarak, meggunakan masker, serta menjaa kebersihan diri. Pemerintah melalui lembaga negara pun melakukan koordinasi dan sosialisasi mengenai program program pemerintah menghadapi new normal. Hal ini dilakukan agar roda ekonomi, sosial dan pedidikan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

**Jawaban soal No.2**

Dari video diatas dapat disimpulkan bahwa telah terjadi interaksi sosial dimana terjadi komunikasi yang dilakukan antara petugas cutomer service suatu bank dengan seorang nasabah bank yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang sedang terjadi pada nasabah bank. Dan petugas Customer Services bank tersebut memberikan pelayanan berupa jalan keluar atas masalah yang dihadapi oleh nasabah bank tersebut

Teori Dramaturgi oleh Erving Goffman merupakan sebuah teori yang menjelaskan bahwa di dalam kegiatan interaksi satu sama lain sama halnya dengan pertunjukkan sebuah drama. Dalam hal ini, manusia merupakan aktor yang menampilkan segala sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu melalui drama yang dilakukannya

Analisa pelayanan dari pegawai bank menggunakan teori Dramaturgi Erving Goffman adalah bahwa seorang pegawai bank berperan sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada nasabah bank yang menghadapi masalah ( transfer dana sebesar 10 juta yang tidak berhasil/ gagal karena masalah tertentu ) berupa jalan keluar dan penyelesaiannya

Pegawai memberikan penanganan atas masalah yang dihadapi nasabah. Langkah demi langkah disampaikan secara terperinci, sikap dari pegawai yang sangat sopan serta sabar, hingga sampai dengan tahap akhir penyelesaian. Dan akhirnya masalah dapat teratasi dan nasabah menjadi puas.

Peran pegawai bank sebagai pemberi solusi penyelesaian atas masalah yang dihadapi oleh nasabah bank

Nasabah berperan sebagai pihak yang melaporkan atas masalah yang dihadapi.

*Sumber : BMP ISIP4110 dan kesimpulan pribadi*