BAB III

KOMUNIKASI INTERPERSONAL WAITRESS DI PIZZA HUT GRAHA PENA SURABAYA

A. Profil Pizza Hut Graha Pena Surabaya

Pizza Hut adalah sebuah chain restaurant (restorant berantai) dan waralaba (franchise) makanan internasional yang berpusat di Addison, Texas, USA. *Pizza Hut* menawarkan *Pizza* dalam berbagai jenis beserta berbagai makanan yang lain yaitu pasta, iga sapi, bread stick, dan garlic bread.

Perusahaan ini didirikan pada 1958 oleh dua mahasiswa, Dan danfrank carney di wichita kansas Dia dibeli oleh PepsiCo, Inc. pada1977. *Pizza Hut* sekarang ini merupakan restoran *Pizza* berantai terbesar di dunia, dengan hampir 34.000 restoran, kios pengantaran-ambil ke luar di lebih dari 100 negara.

Pizza Hut hadir di Indonesia untuk pertama kalinya pada tahun1984, dan merupakan restoran *Pizza* pertama di Indonesia. Saat ini, *Pizza Hut* sudah dapat ditemui mudah di kota-kota besar di seluruh Indonesia.

Di Indonesia, *Pizza Hut* membuka restoran pertamanya tahun 1984 di Gedung Djakarta Theatre, daerah Thamrin, Jakarta. Tahun 2000, restoran *Pizza Hut* pertama ini dipindahkan ke Gedung Cakrawala di area yang sama, hingga sekarang. Kini, *Pizza Hut* mempunyai lebih dari 200 restoran yang tersebar di 22 propinsi di Indonesia, dari Aceh hingga Abepura. [41]

Pizza Hut mempunyai beberapa konsep restoran. Mulai dari restoran yang hanya bisa makan di tempat (*Dine In*), yang tidak mempunyai layanan

[41] Website Pizza Hut Indonesia (*www.Pizzahut.co.id*)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengantaran. RBD (Restaurant Based delivery) yang menyediakan layanan pengantaran, dine in (makan di tempat) atau pun pesan ambil (carry out). Namun kebanyakan toko baru merupakan konsep DEL/CO yang menyediakan hanya layanan pengantaran (delivery) dan pesan-ambil (carry out). Di Indonesia sendiri kebanyakan berkonsep RBD. Di Surabaya, lokasi *Pizza Hut* tersebar di berbagai wilayah Surabaya. Kebanyakan dapat dijumpai di Mall - mall dan pusat perbelanjaan. Ataupun merupakan restoran tersendiri seperti di jalan Kertajaya dan Mulyosari yang merupakan lokasi object analisis kami.

Pada umunya menu di *Pizza Hut* terbagi atas 3 jenis. *Appetizer, Main dishes* (*Pizza* dan non *Pizza*), serta *dessert*. *Appetizer* atau makanan pembuka terdapat berbagai macam jenis salad dan makanan pembuka lainnya seperti; Garlic Tomato Bruschetta, Breadstick, Chicken Wings dan tak lupa Garlic Bread.

Main dishes Pizza Hut menjual *Pizza* dalam empat jenis ukuran, *personal, small, medium,* dan *large*. Namun, biasanya kebanyakan restoran menghilangkan jenis ukuran yang *small*. Ada beberapa jenis *Pizza Thin & Crispy Pizza , Stuffed Crust Pizza , Dippin' Strips Pizza , The Edge Pizza* , dan *Pan Pizza* dengan berbagai macam jenis *topping*. Disediakan (*Pepperoni, Italian Sausage, Ham, Chicken, Red Onions, Black Olives, Green Peppers, Bacon, Mushroom, Beef, Pork, Tomatoes*) dan sebagai tambahan ada pula jenis yang spesial, yaitu *Meat Lovers, Pepperoni Lovers, Cheese Lovers, Veggie Lovers, Double Cheeseburger, Supreme, Super Supreme* dan yang terbaru adalah *Pizza Mia*.

Selain menu - menu *Pizza* yang umum, dibuat juga *Pizza* sesuai dengan wilayah masing - masing restoran berdiri disesuaikan dengan selera *customer*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ataupun acara khusus. Seperti *Sicilian Pizza , Lasagna Pizza , Double Deep Pizza* , ataupun *Pizza* yang dibuat menyambut Olimpiade Beijing 2008 (*Pizza* dengan topping bebek peking, kentang giling dan keju) ataupun di Indonesia menyambut perayaan Hari Raya Idul Fitri ditawarkan *Pizza* dengan topping kare.

Main dishes selain *Pizza* ditawarkan juga makanan lain yaitu; *Pasta, Chicken Pomodoro, Fettuccine Alfredo, Chicken Fettuccine Alfredo, Meat Lasagna, Spaghetti and Meat Sauce, Spaghetti and Tomato Sauce*. Di Indonesia sendiri tersedia *Spaghetti* dengan saus tuna dan jamur, dan menyesuaikan dengan lidah orang Indonesia yang menyukai rasa yang memiliki banyak bumbu. Karena di Indonesia makanan pokok adalah nasi tersedia juga selain spaghetti adalah nasi dengan siraman saus khusus. Seperti saus daging, saus ayam ataupun saus tuna dan jamur yang disesuaikan dengan lidah Indonesia.

Sajian untuk *dessert* terdapat berbagai pilihan kue, pie dan puding. Sedangkan untuk minuman tedapat pilihan minuman bersoda (coke), berbagai jus, *fruit punch, limun, syrup,* teh, *milk shake* dan biasanya di luar negeri terdapat juga *beer*. Penyajian minuman selain dalam personal gelas juga ada dalam *pitcher*.

Pada menu Pizza Hut terdapat juga menu paket khusus yaitu "Sensasi Delight" yang menwarkan hidangan *Pizza* dalam satu paket berdua atau pun berempat. Terdiri dari personal *Pizza* , spaghetti (atau nasi), garlic bread, dan minuman (biasanya coke) dengan harga berkisar 12 ribu-an per orang. Ada pula "Santai Sore" yang menyediakan berbagai menu dessert sebagai camilan sore. Di beberapa negara dengan mayoritas muslim biasanya terdapat paket "*All U Can Eat"* selama bulan ramadhan. Sebagai tambahan, di negara - negara muslim

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti Indonesia, Malaysia, UEA, Pakistan, Turkis, dsb *Pizza Hut* telah memiliki sertifikasi halal sesuai dengan kondisi budaya setempat.

Pizza Hut Graha Pena Surabaya adalah aalah salah satu bagian restoran berantai dan waralaba makanan internasional yang mengkhususkan dalam *Pizza* . Restoran ini terletak di Jalan Ahmad Yani nomor 88 Ketintang, Surabaya. Restoran ini mengambil lokasi yang menyatu dengan gedung Graha Pena Surabaya yang menjadi salah satu markas besar kantor-kantor media di Surabaya, seperti Jawapos, Nurani, JTV dan SBO TV.

Sebagaimana outlet Pizza Hut lain, *Pizza Hut* Graha Pena Surabaya melayani pemesanan pizza baik untuk makan di tempat (dine in) maupun diantar (delivery). Restoran ini juga termasuk anggota yang bernaung dibawah Pemegang hak waralaba tunggal di Indonesia ialah PT. Sari Melati Kencana yang juga membawahi waralaba lain yakni KFC Indonesia.

B. Profil Informan

Dalam melakukan pencarian data, peneliti mengambil 4 *Waitress* yang sudah di rekomendasikan oleh Manager Restoran Pizza Hut Graha Pena Surabaya yakni Bapak Dedy Supriadi. Meromendasikan *Waitress* menjadi hak mutlak yang diminta pihak Pizza Hut Graha Pena Surabaya dalam memberikan izin penelitian di lapangan. Dalam pertimbangan Pak Dedy, ada 3 nama yang bisa dijadikan informan, mereka adalah Rhevita Ria, Kiki Rahmawati, Andria Purnawati, dan Aries Eko Cahyono. Keempat informan ini merupakan karyawan tetap Pizza Hut Graha Pena Surabaya, yang bertugas sebagai *Waitress*. Tak hanya *Waitress*, karena tuntutan pekerjaan, mereka bertiga juga merangkap *job desk* yang lain,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti Kiki Rahmawati yang juga bertugas sebagai kasir pada waktu tertentu, Rhevita Ria yang merupakan seorang *Captain* (setara supervisor), dan juga Aries yang seorang *delivery man* pada waktu tertentu. Berikut peneliti tampilkan profil keempat informan ini:

1. Profil Rhevita Ria

Nama	: Rhevita Ria
Tempat & Tanggal Lahir	: Surabaya, 11 September 1988
Umur	: 28 Tahun
Alamat	: Kompleks Rusun Menanggal Blok A 41 Kelurahan Menanggal Kota Surabaya
Pendidikan	: SMA
Masa kerja	: 6 tahun
Mulai bekerja	: Tahun 2009

Rhevita Ria, biasa dipanggil Mbak Rere putri pertama dari Suprayitno dan Sundari ini merupakan gadis kelahiran Surabaya. Alasan peneliti memilih informan ini adalah karena Mbak Rere bekerja di Pizza Hut Graha Pena Surabaya sudah lebih dari 6 tahun, sebagai seorang *Waitress*, dikenal sebagai pegawai yang tegas namun santun, memiliki *attitude* baik dan performa kerja yang luar biasa. Mbak Rere kerap dijadikan panutan bagi para *Waitress* yang lain dalam bekerja. Tak jarang, Pak Dedy memberikan pujian langsung ketika Mbak Rere melakukan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sosok asli Mbak Rere terbilang cukup menyenangkan, terbukti dari banyaknya kenalan dan teman-teman Mbak Rere baik di dalam lingkungan Pizza Hut di Surabaya bahkan diluar Graha Pena, seperti di Pizza Hut Royal Plaza dan Pizza Hut Jemursari dalam jam kerja maupun diluar jam kerja. Mbak Rere yang memiliki tubuh yang mungil namun berisi dan pancaran mata yang tajam membuat Mbak Rere disegani di mata karyawan lain, juga di dengarkan pendapatnya oleh atasan. Selain faktor senioritas Mbak Rere yang setengah dekade lebih mengabdi di Pizza Hut yang menjadikannya seorang *Waitress* yang tidak diragukan lagi profesionalismenya.

Keluarga pun menilai Mbak Rere sebagai anak yang baik, penurut dan menyayangi orang tua nya. Sebagai anak pertama Mbak Rere juga menjadi figur panutan bagi saudara-saudaranya yang lain. Kemauan Mbak Rere untuk bekerja sedari lulus SMA menunjukkan dedikasinya kepada keluarga dengan harapan dapat meringankan beban orang tua dan membantu perekonomian keluarga.

Iklim kerja yang telah dijalanin Mbak Rere selama 6 tahun turut membentuk pribadi Mbak Rere menjadi pribadi yang tegas namun santun, anggapan umum terhadap perempuan yang biasanya terlihat lemah namun tidak dengan Mbak Rere, beliau kelihatan kuat dan membuat karyawan maupun pelanggan menaruh hormat kepadanya. Namun sikap Mbak Rere ini akan hilang seketika ketika beliau pulang ke rumah, di rumah Mbak Rere memperlihatkan kodratnya wanitanya yang merasa lelah dan butuh di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semangati oleh orang-orang tersayangnya. Disinilah orang tua beliau berperan penting menjaga semangat beliau juga saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan sehingga ketika kembali bekerja Mbak Rere selalu terlihat fresh dan siap untuk melayani pelanggan dengan profesionalitas yang tinggi.

2. Profil Kiki Rahmawati

Nama	: Kiki Rahmawati
Tempat & Tanggal Lahir	: Sidoarjo, 1 Januari 1990
Umur	: 26 Tahun
Alamat	: Perum Makarya Binangun Blok XII 3 Waru, Sidoarjo
Pendidikan	: SMA
Masa kerja	: 4 tahun
Mulai bekerja	: Tahun 2012

Peneliti memilih informan ini karena putri sulung dari Ngatiman dan Soleha. Gadis yang memiliki tinggi badan 155cm dan berat tak kurang lebih dari 53kg ini salah satu dari *Waitress* terbaik yang dimiliki Pizza Hut Graha Pena Surabaya. Memiliki panggilan Mbak Kiki di kalangan teman-teman seprofesinya. Mbak Kiki merupakan salah satu *Waitress* yang telah berkeluarga. Postur yang chubby dan senyum menggemaskan menampilkan sosok Mbak Kiki sebagai gadis lucu, ceria dan menyenangkan.

Mbak Kiki telah bekerja di Pizza Hut Graha Pena Surabaya kurang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lebih selama 4 tahun menjadikan beliau salah satu senior *Waitress* di sana, bermodalkan ijazah SMK Tataboga, Mbak Kiki melamar pekerjaan di Pizza Hut 4 tahun lalu, sampai sekarang beliau memperoleh status karyawan tetap yang mendapat jaminan dari perusahaan. Hal tersebut tidak terlepas dari pembawaan pribadi Mbak Kiki yang ceria namun santun sehingga mudah akrab baik dengan teman sesama karyawan maupun pelanggan.

Di tempat kerja pun Mbak Kiki memiliki banyak teman yang menyukai kehadirannya. Menurut penilaian teman-temannya, Mbak Kiki merupakan sosok yang lucu, sering dijadikan bahan godaan, karena Mbak Kiki selalu menampakka reaksi yang lucu jika digoda teman-temannya. Reaksi inilah yang membuat teman-temannya menyukai Mbak Kiki yang dinilai unik, apalagi beliau terkenal tidak mudah tersinggung dengan candaan teman-teman seprofesinya yang terkadang agak kelewatan.

Bekerja menjadi seorang *Waitress* menjadikan Mbak Kiki kerap bersikap santun, lembut dan merendah membuat Mbak Kiki juga melakoni peran yang berbeda saat jam kerja. Ketika bersama teman-teman pun, Mbak Kiki memasang citra lucu dan menggemaskan. Namun ketika diluar jam kerja, sifat asli Mbak Kiki yang dewasa kembali seperti semula.

3. Profil Andria Purnawati

Nama	: Andria Purnawati
Tempat & Tanggal Lahir	: Madiun, 21 April 1996
Umur	: 20 Tahun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Alamat	: Desa Mejayan Kare, Madiun (Indekost)
Pendidikan	: SMA
Masa kerja	: 1,5 tahun
Mulai bekerja	: Tahun 2015

Beliau merupakan putri pasangan bapak Sutrisno dan Ibu Ratna. Andria mulai merantau ke Surabaya sekitar 2 tahun lalu, kebetulan beliau memiliki bibi yang tinggal di Surabaya.

Andria telah bekerja di Pizza Hut Graha Pena Surabaya selama kurang lebih 1,5 tahun hingga sekarang statusnya telah menjadi karyawan kontrak. Selama masa tersebut Andria menunjukan kinerja yang memuaskan baik bagi pelanggan maupun bagi perusahaan, sehingga beliau cepat dipercaya untuk menjadi karyawan kontrak dari yang sebelumnya karyawan paruh waktu (part time), bahkan baru-baru ini Andria dipercaya untuk menjadi kasir bergiliran dengan kasir utama yakni Mbak Nova.

Sosok Andria yang sederhana dan murah senyum menjadikan beliau pribadi yang disenangi oleh semua teman seprofesi, gigi gingsulnya juga menambah manis penampilannya yang turut mendongkrak daya tariknya sebagai *Waitress*. Begitu pula dihadapan pelanggan, Andria begitu pandai menyenangkan pelanggan dengan keahliannya membuat aneka bentuk balon yang sangat digemari pelanggan.

Begitulah yang terlihat dari tanggapan dan respon pelanggan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendapat pelayanan beliau. Pelanggan yang datang akan keluar dengan senyum dan hati yang puas jika sudah dilayani oleh Andria. Andria pintar dalam memainkan suasana menyenangkan dan fun kepada pelanggannya. Sehingga pelanggan merasa seperti di rumah sendiri dan makan dirumah sendiri.

Pencitraan yang ditampilkan Andria ketika di tempat kerja tidak berbeda jauh dengan pribadi beliau yang asli ketika diluar jam dan tempat kerja, makanya tidak heran beliau memiliki teman yang banyak baik di dalam maupun luar wilayah kerja, maka tidak heran kalau beliau telah memiliki pacar yang kebetulan pernah satu pekerjaan di Pizza Hut Graha Pena Surabaya.

4. Profil Aries Eko Cahyono

Nama	: Aries Eko Cahyono
Tempat & Tanggal Lahir	: Jombang, 2 Juni 1993
Umur	: 23 Tahun
Alamat	: Jombang
Pendidikan	: SMA
Masa kerja	: 4 tahun
Mulai bekerja	: Tahun 2011

Beliau merupakan salah satu karyawan kontrak pria di Pizza Hut Graha Pena Surabaya, karena memang di Pizza Hut Graha Pena Surabaya didominasi karyawan wanita yang jamak dipakai juga di industri hospitality. Aries merupakan anak kedua dari pasangan bapak Prayitno

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan ibu Sulastri, beliau mulai merantau ke Surabaya selepas lulus SMA pada tahun 2011 lalu.

Sebelum bekerja di Pizza Hut Aries pernah bekerja di beberapa restoran hingga akhirnya 3 tahun lalu beliau mencoba melamar pekerjaan di Pizza Hut Graha Pena Surabaya dan akhirnya diterima bekerja hingga sekarang. Sosok Aries yang ceria dan mudah bergaul menjadikannya karyawan yang disenangi di lingkungan kerja, sikapnya yang jail dan kadang menjengkelkan malah membuatnya mudah akrab dengan siapapun yang ditemuinya, pun juga dengan pelanggan.

Namun sikap jailnya yang kadang kelewatan membuat beberapa temannya yang terlalu sensitif jadi merasa risih, namun masih dalam batas wajar, mungkin karena dominasi karyawan wanita di Pizza Hut Graha Pena Surabaya membuat beliau ingin mengekspresikan lebih dengan harapan mendapatkan perhatian lebih dari karyawan lain. Sikap ini pula sebenarnya yang menjadi nilai plus Aries sebagai pelengkap ekosistem kerja di Pizza Hut Graha Pena Surabaya.

Sikap jail Aries di imbangi dengan performa kerja yang bagus, pengalaman kerjanya yang cukup lama mengasah profesionalitasnya di tempat kerja, sehingga beliau dapat membedakan mana waktu kerja mana waktu bercanda. Profesionalitas dan pekerjaan Aries yang efisien menjadikannya panutan bagi karyawan-karyawan junior yang masih bekerja lambat dan tidak efisien, disini Aries menjadi senior yang asyik dan mudah untuk berbagi trik dan tips kerja yang efisien sehingga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pekerjaan menjadi cepat selesai tanpa mengurangi kualitas pekerjaan.

Pembawaan Aries yang jail dan ceria ditempat kerja cukup berbeda dengan pribadi Aries yang sebenarnya yang cukup serius dan suka member nasihat kepada teman-temannya terutama junior karyawan Pizza Hut Graha Pena Surabaya. Sikap serius dan dewasa ini menjadikan Aries sebagai tempat curhat bagi teman-temannya yang lain baik diluar maupun di dalam lingkungan kerja. Karena profesionalitas dan skill tersebut Aries pun kini telah menjadi karyawan tetap di Pizza Hut Graha Pena Surabaya.

C. Deskripsi Data Penelitian

1. Standar Operasional Perusahaan (SOP) *Waitress* Pizza Hut Indonesia

a) Seragam *Waitress*

Pizza Hut Graha Pena Surabaya sebagaimana gerai Pizza Hut lainnya memiliki standar pakaian kerja yang menjadi kewajiban bagi pegawainya untuk mengenakannya ketika bekerja. Pakaian kerja atau seragam yang dipakai oleh *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya terdiri dari atasan hem hitam dan bawahan celana kain hitam, dipadukan dengan apron warna krem yang memiliki saku untuk menaruh peralatan standar *Waitress*. Kemudian yang terakhir sepatu pantofel hitam sebagai alas kaki.

Seragam bagian atas yakni baju hem hitam disediakan oleh pihak restoran dengan gratis, demikian juga dengan apron krem yang dililitkan di pinggang *Waitress* ketika bekerja. Sedangkan celana hitam kain polos di bebankan kepada *Waitress* sendiri untuk membelinya, begitu juga dengan sepatu pantofel hitam.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemilihan desain seragam nuansa hitam tersebut menurut sebagian besar *Waitress* cukup baik, karena menurut mereka simpel dan tidak mudah kotor, seperti pernyataan Aries berikut ini:

> *"enak se mas hitam kan peteng jadi nggak mudah kotor..hehehe mau nggak dicuci seminggu ya tetep aja hitam, tapi yang bikin males itu pakai apronnya..ribet, jadi kaya pakai rok pendek aku, tapi ya ngga apa apa bisa buat nyimpen uang tips hahaha"*[42]

Pendapat senada juga di sampaikan oleh Andria yang telah 1 tahun lebih bekerja di Pizza Hut Graha Pena Surabaya,

> *"kalau aku memang suka warna hitam dari dulu mas, Cuma ya iku aprone upama hitam pisan kan bagus jadi matching"*[43]

Berbeda dengan Aries dan Andria yang setuju dengan desain warna seragam tersebut, Mbak Kiki merasa kurang nyaman dengan ukuran seragam yang diberikan perusahaan padanya, seperti pernyataannya berikut ini:

> *"kedodoran mas seragame, kalau dipakai nggak bisa pas, kaya nggak pantes gitu di badan saya, makanya saya pasti inisiatif mengecilkan ukuran seragam biar slimfit dengan ukuran badan saya"*[44]

Sedangkan menurut Mbak Rere tidak ada yang salah dengan seragamnya, karena baginya profesionalitas diatas segalanya, berikut penuturannya:

> "*nggak masalah kalau aku urusan seragam mau bagaimana juga tetep aku pakai, kalau anak-anak lain mau dimodifikasi ya terserah mereka selama tidak menyalahi aturan perusahaan, kan kita juga pakai seragam pas kerja aja, nggak fullday juga, jadi ya no problemlah"*[45]

b) Peralatan kerja standar

Peralatan kerja standar *Waitress* terdiri dari 1 buah pulpen, satu jilid kecil nota orderan, satu buah kartu menu minuman *(drink card)* dan satu buah stik

[42] Wawancara *by phone* pada tanggal 26 Januari 2017
[43] *Ibid*
[44] *Ibid*
[45] Wawancara di rumah Rhevita Ria di bilangan Menanggal Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kayu. Kartu menu minuman berfungsi untuk menawarkan minuman ketika minuman pelanggan yang berada di mejanya terlihat akan atau sudah habis sebelum makanan utama habis, sedangakan stik kayu berfungsi untuk mematikan api dari tungku *fondu* (hidangan stik pasta dengan saus keju cair). Kemudian peralatan kerja terakhir adalah *tray* (nampan) yang harus selalu dibawa *Waitress* ketika bertugas.

Dari keempat sumber *Waitress* yang kami temui, sebagian besar merasa kalau peralatan standar stik kayu adalah peralatan yang kurang memiliki fungsi yang esensial, karena sangat jarang peralatan ini digunakan atau dibutuhkan pelanggan, namun ada pula *Waitress* yang merasa semua peralatan tersebut "ribet", yakni Aries yang mengaku sering lupa tidak membawa pulpen sehingga sering mendapatkan teguran dari kapten *Waitress* yaitu Mbak Rere.

> *"sering lupa aku nggak bawa pulpen, soalnya kadang baru bangun tidur langsung berangkat kerja jadi lupa gak ngecek kelengkapan, tapi ya gak sering-sering banget, paling ya seminggu pisan hehe*
> *Paling ya nanti* Mbak *Rere ngomel wis biasa"*[46]

Sedangkan Andria merasa kalau semua peralatan tersebut sebenarnya sangat berguna ketika sedang bertugas menjadi *waitress*, kecuali stik kayu yang menurutnya tidak terlalu penting:

> *"memang menu fondue juga jarang yang mesen mas jadi ga begitu berguna dan bikin ga nyaman ketika memakai apron."*[47]

Begitu juga dengan pendapat Mbak Kiki yang merasa stik kayu tersebut kurang fungsional, namun menurut hal itu tetap perlu dipatuhi sebagai bagian dari standar yang diterapkan perusahaan:

---

[46] Wawancara *by phone* pada tanggal 26 Januari 2017
[47] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"ya emang gitu mas, arek-arek ya sering lupa nggak bawa stik tapi karena letaknya yang didalam apron makanya tidak terlalu terlihat, tapi kalau ada sidak dari atasan mengenai kelengkapan peralatan ya tetap kena mas. Jadi menurutku ya cari aman sajalah ngikutin aturan."*[48]

Bagi Mbak Rere semua peralatan standar memang sudah menjadi hal yang melekat dengan *waitress* Pizza Hut, namun memang menurut beliaupun stik kayu memang memiliki fungsi yang minim. Meskipun begitu sudah menjadi prinsip beliau untuk menjalankan aturan bagaimanapun tidak menyenangkannya, karena posisi beliau juga seorang kapten yang menjadi senior panutan *waitress-waitress* lain:

> "*memang banyak mas kalau mau nurutin karep, nanti ada aja yang kurang nyaman, wong namanya bekerja ikut orang ya nggak mungkin kita seenaknya sendiri, jadi apapun itu pasti saya patuhi karena saya dengan sadar diri melamar di perusahaan ini dengan segala resiko kewajibannya. Apalagi saya sebagai senior ya kudu kasih contoh yang baik buat temen-temen yang lain."*[49]

c) *Gesture* standar

Gesture tubuh *Waitress* sangat diperhatikan dalam lingkungan pelayanan Pizza Hut. Bahkan sebelum seseorang melamar kerja sebagai *Waitress* di Pizza Hut terdapat syarat postur tubuh yang cukup ketat, dimana tinggi badan *Waitress* pria minimal 165cm, sedangakan *Waitress* wanita 158cm.

Gesture standar *Waitress* ketika menunggu pelanggaan adalah dengan berdiri tegap dengan memegang *tray* dalam posisi terbuka, wajah menghadap kedepan dengan senyum selalu merekah sampai gigi atas kelihatan. Sedangkan

---

[48] *Ibid*

[49] Wawancara dalam loker istirahat Pizza Hut Graha Pena Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ketika ada pelanggan datang *Waitress* bertugas menyambut dengan *Gesture* yang telah ditentukani dengan mengucapkan kata-kata berikut ini:

> *"selamat pagi/siang/malam, selamat datang di* Pizza Hut *Graha Pena ada yang bisa dibantu, silakan buku menunya (sambil menyerahkan buku menu), bila sudah siap pesan bisa dengan saya....(nama Waitress)"*[50]

Sambil menunjuk *nametag* yang tertempel di seragam sebelah kanan *Waitress*. Kemudian *Waitress* menunggu pelanggan sampai siap memesan dengan kembali melakukan *Gesture* siaga seperti keterangan di atas.

Penggunaan *Gesture* standar adalah hal wajib bagi *Waitress* Pizza Hut, namun dalam situasi tertentu, *Waitress* tidak memungkinkan untuk melakukan *Gesture*, seperti ketika restoran berada di *Rush hour* atau jam sibuk. pada jam ini pelanggan biasanya berdatangan begitu banyak secara bersamaan. Dihadapkan dengan situasi seperti ini, *Waitress* mau tidak mau dituntut untuk fokus memastikan semua pelanggan mendapatkan tempat duduk dan menerima semua pesanannya dengan standar *Gesture* yang minimal. Sebagaimana penuturan Mbak Rere yang menjadi kapten *Waitress* berikut ini:

> *"biasanya jam makan malam sini paling ramai mas,wis pokok semua pelanggan iso duduk wis nggak apa apa kewajiban Gesture sedikit dikurangi daripada nanti pelanggan komplain kan malah berabe. Soalnya emang pas ramai Waitress dituntut kerja cepet lebih dari biasanya."*[51]

Hal tersebut diatas juga diamini oleh Mbak Kiki, Andria, dan Aries. Mereka akan lebih mengutamakan pelanggan terlayani secara penuh daripada terus melakukan *Gesture* secara lengkap yang cukup memakan waktu. Berikut penuturan Aries:

---

[50] *Ibid*

[51] Wawancara di rumah Rhevita Ria di bilangan Menanggal Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"capek mas nek ngikutin gesture terus apalagi pas ramai, yawis secukupnya aja yang penting pelanggan nggak komplain karena kelamaan."[52]

Andria juga setuju dengan pendapat ini, namun menurutnya harus tetap sopan dan ramah meskipun dituntut pelayanan yang cepat:

"*dijalanin aja mas yang penting tau kira-kira, jadi tetep tau batesan, ngga sokor cepet aja, toh nanti pelanggan juga bakal ngerti kok."*[53]

Begitupun dengan Mbak Kiki yang memilih meminimalisir gesture ketika restoran sedang berada di *rush hour*:

"ya tetep pakai gesture mas cuma ya ga lengkap seperti biasanya,dikurangin dikit yang penting pelanggan tetap merasa nyaman dan tidak mengurangi kepuasan mereka ketika berkunjung, mereka pasti ngerti kok kalau emang ramai ya ngga gupuhi waitressnya. Tapi ya ada satu dua pelanggan yang mintanya perfect nggak mau tau, yawis gitu sabar-sabarnya kita aja kalau diomelin."[54]

d) Ten moment of Truth (ToT)

ToT adalah salah satu standar kerja yang mebuat Pizza Hut unik daripada restoran-restoran lain. ToT sendiri berarti sepuluh pedoman kerja *Waitress* ketika melayani pelanggan yang harus dipatuhi dan dijalankan sesuai urutan, yakni

1. *Greeting* yakni menyambut pelanggan.
2. *Seating* yakni mencarikan tempat duduk yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
3. *Taking order* yakni mencatat pesanan pelanggan ketika telah siap untuk memesan.
4. *Serving drink* yakni menyajikan minuman terlebih dahulu.
5. *Serving starters* yakni menyajikan hidangan pembuka.

[52] *Ibid*
[53] *Ibid*
[54] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. *Serving maincourse* yakni menyajikan hidangan utama.
7. *Following up after maincourse* yakni memastikan pesanan pelanggan telah sampai semua di meja pelanggan.
8. *Offering dessert* yakni menawarkan hidangan penutup ketika hidangan utamamenjelang habis.
9. *Delivering dessert and offering bill* yakni mengantarkan hidangan penutup sekaligus menawarkan *bill*/pembayaran.
10. *Taking payment and thanking* yakni mengambil pembayaran tagihan pelanggan dan mengucapkan terima kasi.

Kesepuluh pedoman diatas wajib dihafalkan oleh *Waitress* dan yang lebih wajib adalah menjalankannya sesuai urutan tanpa terlewatkan satu poin pun. Uniknya lagi pedoman ini selalu ditampilkan disetiap layar komputer *Waitress* ketika mode *screensaver* sehingga *Waitress* diharapkan selalu teringat dengan sepuluh pedoman tersebut.

Sepuluh pedoman diatas adalah hal yang sakral bagi Pizza Hut sehingga setiap *Waitress* diwajibkan menguasainya. Namun dari beberapa *Waitress* yang saya temui, sebagian mereka merasa kesepuluh pedoman tersebut terlalu berat untuk mereka jalani,sekaligus seperti pernyataan Mbak Kiki berikut ini:

> *"sebenere ya berat mas kalau kudu plek ten moment, tapi ya gimana lagi kita Cuma kerja ikut orang ya kudu ikut aturannya sebisa mungkin, meski kadang yo kelewatan pas ramai atau pas kumat malesnya. Kadang ya dapat teguran juga, tapi ya jarang kaya gitu aku."*[55]

[55] Wawancara *by phone* pada tanggal 26 Januari 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Senada dengan Mbak Kiki, adalah Aries yang merasa sepuluh pedoman itu kebanyakan dan merepotkan seperti jawabannya berikut ini:

> *"iyo mas kebanyakan itu, sampai sering lupa aku pas ditanyain Pak Dedy. Bikin ribet menurutku, malah terlalu kaku nanti sama pelanggan gak bisa enjoy nglayaninya."*[56]

Sedangkan Mbak Rere sudah hapal luar dalam kesepuluh pedoman tersebut, karena memang masa kerjs beliau yang sudah cukup lama, buat beliau pedoman tersebut sudah menjadi hal wajib bagi setiap *waitress* yang bekerja di Pizza Hut Graha Pena Surabaya berikut pernyataannya:

> *"wajib mas, semua anak buahku tawajibin hapal, setiap bulan sekali pasti tak tanyain, kadang malah dadakan jadi langsung ketahuan yang hapalnya ngga bener-bener. Soalnya ini penting mas buat mereka, buat pelanggan, dan buat perusahaan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Pokoknya kesepuluh poin itu dijalanin sudah pasti pelanggan puas, takjamin itu.."*[57]

Andria juga setuju dengan Mbak Rere namun kadang timbul juga rasa malas ketika suasana hati sedang tidak baik:

> *"bagus emang mas, aku pertama masuk sini juga langsung disuruh hapalin ten momen ini, tapi ya kadang pas lagi nggak mood ya muales mau jalanin tiap stepnya, malah kadang arek-arek adayang dilewatin stepnya, kaya pas waktunya nawarin dessert, kebanyakan langsung ditawarin bill."*[58]

Ada beberapa poin dari kesepuluh pedoman pelayanan yang paling banyak "terabaikan" entah karena memang *waitress* yang kurang bersemangat menjalankannya atau memang pelanggan yang kurang memberikan *respect* ketika *waitress* menjalankan poin tersebut. Seperti poin pertama *greeting* atau ucapan selamat datang, seperti penuturan Andria berikut ini:

---

[56] *Ibid*
[57] *Ibid*
[58] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"jengkel yoan mas kadang kita manis-manis senyum sambil nyambut pelanggan, eh mereka nyelonong masuk aja, kaya kita nggak ada..tapi ya ada pelanggan yang malah godain, bilang so sweet atau apa kek gitu, macem-macemlah mas wong surabaya ini, ini juga yang bikin aku betah ma."*[59]

Pengalaman yang serupa juga dialami oleh Mbak Kiki:

> *"sering mas gadireken gitu kadang ya bikin bete tapi kadang juga aku sendiri yang males tasuruh masuk langsung aja pelanggan tanpa ucapan selamat datang kalu emang mereka datangnya dadakan ga kliatan dari dalam atau aku pas lagi abis anter pelanggan cari kursi yang cocok."*[60]

Berbeda dengan Mbak Rere dan Aries yang memang jarang bertugas *greeting*, mereka tidak menemukan kendala berarti terkait dengan *greeting* ini, namun kadang mereka malah menjadikan bahan gurauan jika salah satu temannya yang bertugas *greeting* di abaikan oleh pelanggan. Seperti penuturan Aries berikut ini:

> "*kadang ya kasihan mas lihat mereka dicuekin pelanggan, kalau aku emang nggak pernah ditugasin disitu, biasae mesti waitress cewek lebih tlaten. Tapi kalau Andria yang digituin mesti tak ilokne mas hehe, kalau Mbak Kiki nggak berani aku soale lebih senior hehe pokoknya sepantaran atau junior berani aku bercandain, buat asik-asikan aja biar nggak terlalu tegang."*[61]

Poin yang kedua adalah *seating*, yakni mengantarkan pelanggan ke tempat duduk yang mereka inginkan. Dalam poin inipun banyak hal menarik yang peneliti temukan ketika mewawancarai keempat *waitress* tersebut, terutama ketika rush hour, dimana terdapat begitu banyak pelanggan masuk restoran dalam satu waktu hingga jumlah *seat* yang tersedia tidak mencukupi lagi, dengan kata lain *overload.*

---

[59] *Ibid*
[60] *Ibid*
[61] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam situasi ini *waitress* dituntut cerdas dalam menyikapi pelanggan yang mungkin akan mengeluh karena tidak mendapat tempat duduk yang sesuai atau harus menunggu lama dalam *waiting list*, seperti apa yang disampaikan mbak Rere berikut ini:

> *"biasanya makan siang mas, atau kalau ngga jam 7 malam sampai jam 9an itu ramai-ramainya, kadang waiting list sampai puanjang sampai ada yang pulang pelanggannya karena kelamaan nunggunya. Disitu kita biasanya menghibur mereka dengan nawarin balon atau kasih info tentang promo-promo terbaru."*[62]

Sedangkan Andria punya pengalaman tersendiri dengan poin *seating* ini, pernah salah seorang pelanggan tiba-tiba nyelonong duduk di kursi yang sudah di pesan oleh pelanggan lain:

> *"ya teko nyelonong mas, ujuk-ujuk sudah di kursi, padahal udah ada tulisan reserved diatas mejanya, yawis kita kudu bilangin pelan-pelan mas jangan sampai mereka tersinggung, biasanya taksuruh nunggu dulu di waiting list sambil takcariin meja yang kosong."*[63]

Aries punya pengalaman tersendiri mengenai *seating* ini, yakni ketika salah seorang pelanggan *complain* karena merasa sudah menunggu lama namun tak kunjung dicarikan tempat duduk:

> *"katanya udah nunggu lama malah yang nunggu setelah dia diduluin, aku ya gatau mas aku bukan bagian greeting, biasanya ya langsung tak konfirm ke greeter, kalau emang bener ya kudu minta maaf dulu trus dicariin tempat yang memungkinkan."*[64]

Mbak Kiki juga punya pengalaman menarik seputar poin *seating* ini:

> *"ya yang sering itu orange minta pindah meja mas, kurang nyaman lah atau pengen ngadep jendela, ya diturutin ajalah selama meja yang pengen dia pindah itu kosong, tapi kalau rame biasanya mereka ngerti kok."*[65]

---

[62] *Ibid*
[63] Wawancara dalam loker istirahat Pizza Hut Graha Pena Surabaya
[64] *Ibid*
[65] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya adalah *taking order* atau mengambil pesanan, yakni saat pelanggan melambaikan tangan ke *waitress* dan siap memesan, disini *waitress* dituntut sigap untuk segera menghampiri pelanggan tersebut. Ada standar tertentu dalam proses taking order ini yang telah diatur oleh manajemen, seperti Yang disampaikan Mbak Kiki berikut:

> *"pertama kita nawarin promo dulu mas, seumpama sensasi delight, ya kita jelasin sensasi delight sampai pelanggan paham, kemudian nawarin minuman, appetizer atau starters baru kemudian makanan utama, bisa pizza bisa pasta, jadi emang harus urut gitu mas."*[66]

Hal senada diungkapkan oleh Mbak Rere yang juga seorang kapten *waitress*:

> *"sudah ada standarnya gitu mas, tapi kadang kalau rush hour kita ya nggak seketat itu, yang penting tetep usahakan sestandar mungkin walaupun minimal, menyesuaikanlah."*[67]

Aries malah mengaku sering tidak menjalankan standar tersebut secara runtut, menurut beliau terlalu panjang dan ribet, bahkan menurut penuturannya ada beberapa pelanggan yang jengah dengan standar yang panjang:

> *"ribet mas, tapi nek sepi yo kadang tak lakuin semua, soalnya kadang pelanggan ya bosen e denger e, kadang mereka emang sudah siap pesen menu tertentu jadi malas bertele-tele."*[68]

Sedangkan Andria juga menyampaikan hal yang senada dengan Aries:

> *"pokok manajemen nggak pantau langsung kita brani mas,yang penting semua pesanan pelanggan tercatat dengan jelas, biar gakada komplain nantinya. Kalau sampai komplain ya bahaya mas, bisa-bisa pelanggan nggak mau membeli makanannya kita jadi ngganti kan gak lucu mas."*[69]

---

[66] *Ibid*
[67] *Ibid*
[68] *Ibid*
[69] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian poin keempat yakni serving drink atau menyajikan minuman terlebih dahulu. Hal ini wajib bagi *waitress* untuk selalu menyajikan minuman sebelum hidangan pembuka dan hidangan utama diantarkan ke meja pelanggan. Ada waktu standar dimulai dari ketika pelanggan memesan sampai minuman tersebut sampai di pelanggan. Berikut ini penuturan Andria:

> *"untuk minuman softdrink waktunya 3 menit mas, kalau blended yang jus-jus gitu 5 menit, biasanya kalau ada manajemen ada yg bertugas kaya kasih stopwatch biar ketahuan berapa lama pembuatannya, sesuai standar nggaknya."*[70]

Menurut Mbak Rere di Pizza Hut Graha Pena hampir semua *waitress*nya bisa membuat minuman yang tertera di menu, meskipun ada barista yang bertugas khusus membuat minuman:

> *"saking seringnya buat sendiri mas, kadang baristanya pas istirahat ya kita terpaksa belajar buat minuman sendiri daripada pelanggan nunggunya kelamaan nanti malah ngomel."*[71]

Aries juga mengamini hal tersebut:

> *"ada kok standar resepnya di bar mas, jadi kita ya nggak ngawur buatnya, Cuma mungkin agak lamaan dikit dibanding barista aslinya."*[72]

Demikian juga Mbak Kiki yang juga sering "nyambi" menjadi barista dadakan yang menurutnya malah menyenangkan:

> "*asyik mas bisa belajar sekaligus icip kalau pas minuman yang kita buat sisa, kayak pas buat jus apukat kan terkadang ada sisa gitu biasanya tak minum kan lumayan hehe."*[73]

---

[70] *Ibid*
[71] *Ibid*
[72] *Ibid*
[73] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Poin selanjutnya yakni *serving starters* atau hidangan pembuka. Sebagaimana restoran pada umumnya, Pizza Hut Graha Pena Surabaya juga menyajikan hidangan pembuka sebelum hidangan utama. Waktu penyajian pembuka ini harus lebih cepat daripada hidangan utama dan sedikit lebih lambat daripada minuman, seperti yang disampaikan Mbak Kiki:

> *"Kalau starters biasanya 7-10 menit mas setelah pemesanan, tapi ya kadang kalau pas lagi rame bisa lebih lama daripada maincoursenya, tergantung anak dapur juga se lama nggak buatnya."*[74]

Mbak Rere berpendapat pegawai bagian dapur yang sering membuat hidangan pembuka terlambat karena mereka terlalu berfokus pada makanan utama:

> *"beberapa anak dapur emang ada yang agak malas atau kurang tau standar, makanya ga jarang makanan utama malah jadi duluan. Gitu biasanya ya tak bilangin kan itu nggak sesuai standar."*[75]

Poin yang paling utama selanjutnya adalah serving *maincourse* atau penyajian hidangan utama, bisa berupa pizza, pasta, atau nasi. Ada beberapa pengalaman menarik ketika *waitress* menyajikan *maincourse* ini, diantaranya seperti disampaikan Aries berikut ini:

> *"pernah mas pas mau anter pizza itukan ada pinggirannya yang bulet-bulet, itu aku pernah jatuhin satu buletannya tapi kebetulan gakada pelanggan yang lihat karena rame, ya tak ambil lagi dan tak pasang lagi hahaha."*[76]

---

[74] *Ibid*
[75] *Ibid*
[76] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Andria juga pengalaman tersendiri ketika beliau salah mengantarkan pesanan pizza salah satu pelanggan:

> *"lha di kertas printnya kelihatan nomer 07 menurutku lha kok ternyata 27, tinta printnya mau habis kayaknya, ya malu seh aku, tapi wis biasa kayak gitu mas, semua nyaris pernah."*[77]

Bahkan Mbak Rere pun yang seorang kapten pernah mengalami hal serupa:

> *"wajar mas apalagi kalau pas rame, kan kadang beberapa pelanggan pesanannya sama mejanya berdekatan, yauda wis riskan salah antar."*

Begitupun Mbak Kiki:

> *"kadang malah sampai udah dimakan mas, yawis kalau udah gitu kita minta lagi ke dapur untuk dibuatin lagi, meskipun dengan sedikit kemangkelan dari mereka, tapi ya mesti dibuatin, selama gak keseringan aja, tau dirilah lebih hati-hati."*[78]

Kemudian poin yang juga sering "terabaikan" adalah *offering dessert* atau menawarkan hidangan penutup ketika hidangan utama pelanggan sudah terlihat akan habis. Hal ini dikarenakan waktu eksekusi poin ini memang sangat sempit, seperti apa yang disampaikan Mbak Rere berikut ini:

> *"offering dessert inikan terletak antara serving maincourse sama bill jadi kadang pelanggan makanan habis ya langsung panggil waitress minta bill sebelum kita sempet nawarin dessert."*[79]

Mbak Kiki juga sependapat, menurutnya offering dessert agak sulit untuk dijalankan, tapi beliau tetap berusaha menjalankannya semaksimal mungkin selama memungkinkan:

> *"ya diusahain mas meskipun nggak semua pelanggan yang datang bisa kita dessert, yang penting usaha dulu terus."*[80]

---

[77] *Ibid*
[78] *Ibid*
[79] *Ibid*
[80] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Begitupula dengan Aries yang menuturkan seperti berikut:

> *"aku malah jarang mas, kalau sepi aja paling, kalau ngga gitu pas Mbak Rere ngawasin aku terus hehe."*[81]

Andria juga berpendapat yang tidak jauh berbeda dari ketiga *waitress* narasumber saya tersebut, seperti yang telah disinggung dalam dialog sebelumnya mengenai kesepuluh pedoman tersebut secara umum.

Kemudian poin yang terakhir yang paling riskan adalah ketika *taking bill* atau memberikan tagihan ke pelanggan. Dibilang riskan karena memang sangat beresiko terjadi salah *bill* atau bahkan yang paling buruk *lost bill* atau pelanggan yang lupa atau malah berniat tidak membayar. Hal ini jamak terjadi di restoran-restoran pun juga di Pizza Hut Graha Pena Surabaya. Berikut penuturan Mbak Kiki yang pernah mengalami kejadian *lost bill:*

> *"sampai meh nangis aku mas, lumayan e 300 ribu lebih, lakyo bangkrut aku disuruh ganti, tapi untung pelanggannya baik, mereka balik ke otlet lagi buat bayar, katanya seh lupa, tapi syukurlah nggak sampai tombok."*[82]

Aries juga pernah mengalami kejadian yang mirip, namun bukan *lost bill* cuma tertukar *bill* dengan pelanggan lain:

> "*bill meja 1 takasihkan meja 10 mas kan mirip itu, kalau di kertas print kan tertulis meja 01, mungkin agak ngantuk jadi gitu hehe."*[83]

Menurut Mbak Rere hal tersebut wajar terutama ketika restoran sedang diwaktu *rush hour*:

---

[81] *Ibid*
[82] *Ibid*
[83] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"aku juga pernah mas, di restoran manapun aku yakin pernah semua, karena pas rame fokus biasae pecah yang penting tetep stay fokus aja manfaatin waktu istirahat semaksimal mungkin"[84]

Andria juga setuju dengan pendapat Mbak Rere ini. Menurutnya fokus adalah kunci biar hal-hal seperti *lost bill* bisa dihindari semaksimal mungkin:

'alhamdulillah belum pernah mas, ya nggak minta juga, kuncinya fokuslah jangan mikir lain-lain kecuali kerjaan."[85]

e) Seni membuat balon

Balon adalah salah satu fitur andalan Pizza Hut yang membuat restoran ini lebi menarik dari restoran lain. Setiap *Waitress* diwajibkan menguasai seni membuat balon mulai memompa sampai membentuknya menjadi bentuk-bentuk lucu yang diinginkan pelanggan, seperti bentuk anjing, beruang, topi dan pedang. Ada trainer khusus yang bertugas mengajari *Waitress* untuk membuat seni balon tersebut.[86]

Hampir semua *Waitress* setuju kalau membuat balon adalah seni yang lucu dan sebenarnya mudah untuk dipelajari, seperti pernyataan Andria berikut ini:

"*gampang kok mas buatnya, pokoknya tlaten aja, soalnya kalau nggak pelan bisa meletus sebelum balonnya jadi. Kadang aku malah buat topi-topian sendiri takpakai sendiri juga kalau pas restoran lagi sepi."*[87]

Aries tidak sependapat dengan Andria, menurutnya membuat balon harusnya khusus untuk *Waitress* perempuan. Aries berpanangan bahwa membuat balon itu tidak "cowok" dan mengurangi wibawanya sebagai laki-laki:

"ya iya mas masak cowok buat balon kan ya malu, apalagi pas ada pelanggan cantik, rontok mas mukaku hehe. tapi ya gimana lagi tuntutan pekerjaan ya dijalanin aja lah.

---

[84] *Ibid*
[85] *Ibid*
[86] *Pedoman SOP Pizza Hut Indonesia*
[87] Wawancara *by phone* pada tanggal 26 Januari 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tapi kalau pas waktu pelanggan minta balon dan ada Waitress cewek ya mesti mereka yang takminta buat mas, aku pas kepepet-kepepet aja hehe"[88]

Berbeda dengan Aries, Mbak Kiki berpendapat kalau membuat balon itu seru dan menyenangkan, beliau menganggap ini sekaligus sebagai hiburan dan menambah kreatifitasnya:

"dibuat seneng aja mas...kan lumayan bisa nambah skill, kali aja nanti di rumah mau jualan balon, jarang kan?lagian nggak sulit kok bikinnya, bisa nyenengin pelanggan juga."[89]

Begitu juga dengan Mbak Rere yang sudah cukup ahli dalam seni membuat balon ini, ditunjang masa kerja beliau yang paling lama dibanding ketiga narasumber lain. Menurut beliau membuat seni balon harusnya menyenangkan bukan menjadi beban *waitress*, seperti penuturan beliau berikut:

"harusnya anak-anak seneng ada hiburannya, jadi nggak Cuma berdiri bengong nungguin pelanggan. Intinya kalau kita kerja ikhlas hal apapun jadi menyenangkan.apalagi hasil balon buatan kita disenangi oleh pelanggan pasti tambah menyenangkan,saya pernah denger sebenarnya cara bahagia adalah dengan membahagiakan orang lain. Seneng rasanya liat pelanggan ketawa-ketawa bahagia pas dapet balon dari buatanku, apalagi kalau anak-anak, kan lucu banget tuh."[90]

2. Komunikasi Interpersonal di Panggung Depan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya, terdapatlah suatu data dimana komunikasi interpersonal yang terjalin antara kedua belah pihak ini yaitu komunikasi efektif dan efisien. Cara *Waitress* melayani pelanggan yang memesan makanan, kemudian mengantarkan makanan

[88] *Ibid*
[89] *Ibid*
[90] *Ibid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ke meja pelanggan, sampai penyampaian informasinya pun sangat jelas dan dimengerti pelanggan.

Mayoritas pelanggan Pizza Hut Graha Pena Surabaya ini adalah kaum etnis cina, dari anak-anak, remaja, kaum eksekutif, dewasa, bahkan manula. Namun tak jarang sekumpulan anak muda berhijab juga terlihat menikmati masakan di Pizza Hut Graha Pena Surabaya. Bahkan beberapa artis TV lokal juga sering berkunjung di restoran ini, karena kebetulan di gedung Graha pena terdapat beberapa kantor media seperti Jawapos, JTV, SBO dan masih banyak lagi, yang tidak jarang mendatangkan artis lokal maupun nasional.

Lebih jauh lagi, mengenai bagaimana pendapat mereka ketika membahas mengenai berkomunikasi dengan pelanggan, diungkapkan oleh Mbak Rere, seorang captain yang juga merangkap menjadi *Waitress* di Pizza Hut Graha Pena Surabaya:

> *"Ya intinya saya tetep nurutin orderan dia apa aja. Pokoknya diturutin aja maunya apa. Nanti ujung-ujungnya dia sendiri bakal bilang makasih minimal, bahkan ada yang pernah ngasih tip langsung ke saya."* [91]

komunikasi kekeluargaan yang santun dan menurut juga turut dilontarkan Mbak Kiki, *Waitress* berbadan berisi dan juga merangkap sebagai seorang kasir:

> *" Ya sabar, ramah, baik. Pertama Permisi dengan saya Kiki, ada yang bisa saya bantu? Kami ada promo baru, silakan dipilih. Gitu-gitu lah kak "*[92]

Sementara itu, mengenai pengalaman mereka bersama pelanggan, ada sebuah cerita unik yang dilontarkan Mbak Rere seperti berikut:

> *" Pernah, kalo ada bule mintanya dia pizza yang veggie atau tidak pakai*

[91] Wawancara dilakukan di Pizza Hut Graha Pena Surabaya pada 10 Desember 2016
[92] Wawancara dilakukan di Pizza Hut Graha Pena Surabaya pada 10 Desember 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

daging. Jadi ada salah satu Waitress yang belum begitu bisa bahasa inggris dan ngga paham apa maunya pelanggan, ya saya akhirnya turun tangan berusaha mengonfirmasi agar pelanggan tidak tersinggung, dan merasa puas dengan pelayanan kami. Intinya di konfirmasi terus mas biar tidak ada yang missed".[93]

Missed communication atau salah paham dalam berkomunikasi juga sering dialami *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya ketika kedatangan pelanggan asing. Kemampuan berbahasa Inggris pun menjadi hal utama yang perlu dikuasai terlebih menambah nilai plus dari *Waitress* di mata pelanggan. Jika kinerja *Waitress* bagus, maka Restorannya juga mendapat nilai plus. Mbak Rere bercerita tentang berbagai usahanya dalam melayani pelanggan dengan bahasa yang berlainan tersebut. Jika tidak dapat menemukan kalimat yang bisa saling dimengerti untuk mengungkapkan maksud yang diinginkan, Mbak Rere pun menggunakan bahasa tubuh.

Pelanggan akan dengan sangat mengapresiasi usaha Mbak Rere tersebut, sehingga mereka mendapat kesan yang mendalam selama di Pizza Hut Graha Pena Surabaya. Mereka akan lebih terkesan dengan pelayanan yang maksimal seperti itu. Bagaimana kemampuan bahasa Inggris mereka, bagaimana cara mereka melayani pelanggan yang berbeda budaya Indonesia.

komunikasi dengan teman sejawat merupakan komunikasi informal yang mana menampilkan kebersamaan, keakraban dan kerekatan hubungan satu diantara yang lain. Para *Waitress* tersebut sering terlihat bercanda gurau bersama, berfoto di waktu luang di dapur atau sekedar mengobrol biasa untuk menghilangkan penat setelah melayani pelanggan.

---

[93] Wawancara dengan Mbak Rere pada 11 Desember 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal lain yang peneliti amati dari Komunikasi Interpersonal *Waitress* ini adalah dari sikap dan pelayanan mereka kepada pelanggan. Dari gerak gerik mereka ketika menunggu pelanggan datang, ada yang mengobrol satu sama lain antar *Waitress*, namun tetap harus siaga dan berwibawa.

Ada juga koki yang bertugas memasak di dapur mengunjungi atau sekedar menengok temannya di depan,lalu saling melontarkan candaan.

Komunikasi yang mereka praktekkan tak luput dari pengamatan peneliti. Bagaimana setiap karyawan Pizza Hut Graha Pena Surabaya tidak bisa lepas dari yang namanya komunikasi satu diantara mereka. Baik formal (meliputi atasan,biasanya) maupun non formal (teman sesama pegawai). Cara mereka berkomunikasi mengandalkan komunikasi lisan, tertulis dan verbal.

Keuntungan dari komunikasi lisan adalah kecepatannya dan umpan balik yang didapat. Pesan verbal yang disampaikan mendapat tanggapan dalam waktu singkat. Seperti Andria yang saat itu tengah duduk mengobrol dengan saya di Pizza Hut Graha Pena Surabaya , tiba-tiba teman kerjanya yang bertugas sebagai barista melemparkan senyuman jahil kepada kami sambil menyapa beliau dengan nada candaan seperti ini:

> *Barista : " ia iaa, kayak Artis ae, pake wawancara.*
> *Andria: (tersenyum-anakmalu)suka " Ya becanda, goda- godain gitu. Lucu kan mereka kak? (berbicara dengan peneliti)*[94]

Lontaran candaan berupa kalimat singkat tersebut dapat ditanggapi Andria dengan lugas, karena sudah mengetahui tabiat teman-teman kerja nya yang suka bercanda dengannya. Bahkan saat temannya mengatakan Andria sedang santai,

[94] Wawancara dilakukan dengan Andria pada 11 Desember 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan maksud tidak melayani pelanggan, Andria tidak tersinggung atau merasa dipojokkan. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi lisan yang terjadi antar mereka efektif karena sudah mengenal satu sama lain..

Komunikasi ini sangat diperlukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan, juga untuk mengetahui hambatan ataupun konflik internal, sehingga para manajer mengetahui apa yang sedang terjadi pada kaaryawan dibawah tanggung jawabnya.

3. Komunikasi Interpersonal di Panggung Belakang

Bertolak belakang dengan panggung depan yang sangat manis dan stabil, komunikasi interpersonal *Waitress* saat di panggung belakang ternyata menampakkan perubahan yang berarti. Karakter yang nampak saat di Pizza Hut Graha Pena Surabaya tidak tampak lagi ketika mereka berada di luar jam kerja. Mereka akan kembali menjadi individu pribadi masing-masing. Dalam pengamatan yang saya lakukan, para *Waitress* ini nampak menikmati segala yang mereka alami selama bekerja. Mulai dari menghadapi padatnya job description yang padat, bertemu dengan pelanggan yang bermacam-macam karakter, dan bersosialisasi dengan teman kerja bahkan atasan yang berbeda-beda karakter juga. Hal ini dikutip dari petikan kalimat Andria, seorang yang sudah 1,5 tahun bekerja di Pizza Hut Graha Pena Surabaya sebagai *Waitress*:

> *" Suka nya ketemu sama orang-orang banyak, ketemu temen-temen, ngobrol, bercanda. Kalau dukanya yaa capek pas ramai* Mbak*, bisa kaya putus rasanya kaki, kadang dibuat sebel sama temen-temen disini juga pas bercandanya kelewatan, Apalagi kalau sempet kena tegur Pak Dedy, yah tapi tetep seneng juga. "*[95]

[95] Wawancara dilakukan di Pizza Hut Graha Pena Surabaya , 11 Agustus 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Karakter asli mereka pun menjadi topik yang menarik ketika bagaimana mereka menerapkan cowok flamboyan bagi *Waitress* pria seperti Aries. Ketika peneliti menanyakan kepada Aries perihal sikap flamboyan nya yang berbeda ketika sepulang kerja yang terkesan serius dan macho.

> *" Karna pekerjaan saya yang mengharuskan saya kayak gitu. Dibilang lekong ya terserah, yang penting saya berlaku seperti itu ketika kerja, meurpakan suatu keharusan saya dalam bersikap didepan pelanggan harus seperti itu. Sebenernya bukan lekong ya mas, tapi lebih ke kalem, kalo jalan gak sembarangan, gitu. Aslinya sih saya biasa, normal. Saya juga selalu bilang ke Waitress di Pizza Hut Graha Pena Surabaya yang cowok, kamu boleh gagah, tapi segagah-gagahnya kamu kalo didepan pelanggan harus ramah, sopan, care, kalem. "*[96]

Dari perubahan gestur tubuh Aries inilah muncul sebuah fakta mengenai Dramaturgi yang dilakukan Aries. Dimana saat berbincang dengan peneliti ketika di Restoran, beliau menggunakan sapaan kak, sama seperti menyapa pelanggan yang datang. Menghormati peneliti sebagai seorang pelanggan, namun ketika berkunjung kerumahnya beliau tidak lagi menggunakan sapaan Kak, untuk menghormati saya, melainkan sapaan mas, yang menegaskan keakraban diantara kami.

Berbeda dengan Aries, Andria yang terlihat di Pizza Hut Graha Pena Surabaya sebagai sosok *Waitress* yang ceria, cantik dan lucu, juga berbeda ketika diluar jam kerja nya. Di petak rumah kos nya yang terletak di belakang RSAL DR Ramelan, Andria yang peneliti kenal selama beberapa bulan, merupakan tipe wanita yang pada dasarnya easy going, cria, layaknya wanita di usianya yang tergolong belia.

[96] Wawancara dilakukan di kost Aries di bilangan Rungkut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagaimana wanita diusianya yang sedang menggebu-gebu perihal asmara, Andria pun acap kali bercerita tentang kisah asmaranya yang menurutnya agak rumit berikut sedikit petikan wawancara curhatnya ketika diluar jam kerja.

> *" Aku wes capek mas sama cowokku. ngabarin, aku juga butuh diperhatiin kan. Pulang kerja gini, capek-capek pengennya diperhatiin, ditanyain udah makan belum. Eh dia gak ngabarin, kalo BBM an juga banyak berantem. Pengen cari pacar lagi, sebenernya tapi belum ada yang bener sreg, ada sih namanya Marta anak delivery deketin aku tapi aku kurang sreg"*[97]

Terlihat nada lelah dan berani mengungkapkan apa yang dia rasakan pada peneliti, namun hal tersebut tidak ditemui ketika Andria di Pizza Hut Graha Pena Surabaya . Segala hal yang ingin ia ungkapkan, ia pendam dalam hati dan kembali mengharuskannya memasang topeng *Waitress* yang murah senyum, penurut dan sabar.

Hal yang sama pun peneliti dapatkan dari Mbak Kiki yang ketika di Restoran terbilang santun, sopan dan lemah lembut dengan pelanggan. Perbedaan drastis nampak ketika Mbak Kiki berada ditengah keluarganya. Mbak Kiki yang merupakan seorang istri seringkali jail dan menggoda suaminya, bahkan tidak malu-malu (maaf) kentut di depan suaminya. Ketika peneliti kebetulan mengunjungi rumahnya .

> *"Yo emang begini ini mas aku aslinya, lha masak sama suami sendiri malu-malu wong ya dari bangun tidur udah ketemu, jadi wis gak ada sungkan-sungkanan. Kalau di rumah aku ya apa adanya gini lebih asik dan suamiku ya lebih seneng kalau aku gini, yan penting jangan ngisin-ngisini, cukup di rumah aja tingkah konyole"*[98]

---

[97] Wawancara dilakukan di KFC Ahmad Yani.
[98] Wawancara dilakukan di kediaman Kiki di bilangan Waru Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengakuan dari Mbak Kiki ini sedikit banyak membuktikan bahwa Mbak Kiki yang setiap hari terlihat ceria dan ramah ketika bekerja di Pizza Hut Graha Pena Surabaya hanyalah manusia biasa yang punya sisi-sisi unik yang karena tuntutan profesi, Mbak Kiki diharuskan menyembunyikan sisi tersebut rapat-rapat dan menggantinya dengan *topeng Waitress* yang selalu ramah, sopan dan menjaga wibawanya ketika bekerja melayani pelanggan.

Hal yang tidak jauh berbeda dengan Mbak Rere yang sekaligus didapuk sebagai captain team *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya. Beliau dituntut selalu menjadi panutan bagi junior-junior nya, selalu menjaga wibawa dan tingkah laku sebagai senior di mata sesama pekerja maupun pelanggan. Hal berbeda ditunjukkan Mbak Rere sepulang kerja yang membuka sosok beliau yang sebenarnya rapuh dan kurang dukungan dari keluarga, dan juga tuntutan orang tua beliau untuk segera menikah menjadi salah satu hal yang membebani pikiran beliau terus menerus.

> *"Aku capek sebenarnya pengen cari alternatif pekerjaan lain,disini gini-gini aja progress kedepannya kurang menjanjikan, opomaneh kalau sudah ketemu pelanggan sing cerewet minta ampun, kudu ngamuk rasanya. tapi wis kadung terjebak zona gaji nyaman, dan kalau melihat umurku ya wis susah kalau cari pekerjaan baru, mulai dari awal lagi.*
> *Tapi sing paling bikin pusing yaitu tuntutan orangtuaku sing pingin aku segera menemukan pasangan, padahal aku belum ada yang merasa nyaman, malah aku diancam mau dijodohin, dikira jaman siti Nurbaya ta"*[99]

Disajikan fakta yang seperti itu, membuat peneliti semakin yakin akan adanya Dramaturgi dan kepalsuan yang dibuat *Waitress* ketika di restoran. Peran

[99] Wawancara dilakukan di kediaman Rhevita ria di bilangan menanggal Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang berbeda di panggung depan dan panggung belakang, membuat perubahan dalam sikap drastis terjadi didalamnya.

Panggung depan yang penuh dengan kelembutan, kemanisan, kesopanan, penuh bahagia dan sarat akan nilai-nilai keprofesionalitasan seakan terjungkir balik dengan fakta tersebut di panggung belakang.

Sebagai seorang *Waitress*, wajib bersikap profesional, menurut, ramah, murah senyum dan sopan santun berlebih pada pelanggan. Hal tersebut bagai dua sisi mata uang yang tak bisa dipisahkan.

Sosok pelayan yang menenteng tanggung jawab besar terhadap perusahaan dan tanggung jawab menafkahi keluarga ataupun menafkahi diri mereka sendiri untuk survive di kehidupan kota yang keras menjadi 2 peran yang ditampilkan seorang *Waitress* dalam Dramaturgi kehidupannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id