

Dengan suara halus dan *Gesture* yang sopan, diharapkan pelanggan merasa disambut dan diperhatikan layaknya keluarga sendiri. Dilanjutkan *Waitress* mengantar pelanggan tersebut ke tempat duduk yang diinginkan pelanggan tersebut, kemudian membukakan menu sekaligus menawarkan produk terbaru yang sesuai dengan minat pelanggan. Senyum ramah dan mimik wajah ceria selalu ditunjukkan *Waitress* ketika melayani pelanggan yang datang, baik sebelum, ketika, maupun sesudah pelanggan menikmati hidangan pesannya.

b) *Gesture* tubuh yang tegap namun sopan

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, sedangkan *Waitress* wanita 158cm. Hal ini menunjukkan keseriusan manajemen Pizza Hut dalam menyeleksi calon *Waitress*nya untuk mendapatkan pengalaman berlangganan restoran terbaik.

Terdapat *Gesture-Gesture* khusus yang di berlakukan bagi *Waitress* yang telah menjadi standar kerja mereka, dimana dalam *Gesture* tersebut *Waitress* akan terlihat selalu siap siaga melayani pelanggan dengan tetap memelihara senyum ramah bagi para pelanggan.

atau karyawan yang lain. Namun, hal ini tidak lantas membuat hubungan baik diantara keduanya menjadi terganggu. *Waitress* dan karyawan yang lain tetap berhubungan baik namun tidak se asik ketika di panggung depan.

3. Simbol Verbal

Pizza Hut Graha Pena Surabaya membentuk karakter para *Waitress*nya untuk senantiasa tegar dalam menghadapi pelanggan, apapun masalah yang terjadi di luar pekerjaan harus ditanggalkan ketika memasuki restoran untuk melayani pelanggan, karena pelanggan tidak akan mau tahu permasalahan *Waitress*, pelanggan hanya berkepentingan untuk menikmati hidangan kemudian membayar sejumlah uang sebagai konsekuensinya, hingga kemudian muncul “drama” yang harus dilakukan *Waitress* demi memuaskan pelanggan.

Berdasarkan uraian data diatas terdapat simbol-simbol komunikasi verbal yang dilakukan *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya ketika melayani pelanggan baik di panggung depan maupun panggung belakang. Simbol verbal di panggung depan diantaranya adalah ucapan selamat datang sebagai sambutan kepada pelanggan ketika mereka masuk restoran, ucapan terima kasih *Waitress* setiap kali selesai melayani pelanggan, dan juga pengulangan pesanan yang ditulis *Waitress* setelah menulisnya di kertas *order*.

Adapun simbol verbal *Waitress* di panggung belakang seperti curhatan Andria mengenai kehidupan asmaranya, Mbak Rere tentang tuntutan orangtuanya. Mbak Kiki ketika berbincang dengan suaminya yang terkesan lepas, dan juga guyonan-guyonan Aries ketika di kostan.

4. Simbol Nonverbal

Terdapat begitu banyak simbol nonverbal dalam komunikasi interpersonal *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya, seperti halnya simbol verbal, terdapat simbol-simbol nonverbal baik di panggung depan maupun panggung belakang . Diantara simbol nonverbal panggung depan adalah desain dari pakaian kerja *Waitress* yang didominasi warna hitam memperlihatkan kesan modern, simpel, tegas dan berwibawa yang menjadi citra awal ingin dibentuk perusahaan dari *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya. Warna hitam dari seragam *Waitress* juga dimaksudkan untuk menjaga agar penampilan *Waitress* tetap terlihat bersih, karena noda akan lebih sulit terlihat di pakaian yang gelap.

Kemudian senyum *Waitress* juga merupakan simbol nonverbal yang sangat penting, terdapat standar senyum bagi *Waitress* yang diharuskan gigi atas terlihat dan mata yang berbinar ketika berhadapan dengan pelanggan, pada intinya adalah senyum tulus yang membawa pesan kebahagiaan bagi orang yang melihatnya. Senyum ini adalah modal utama seorang *Waitress* untuk melayani pelanggannya dengan sebaik-baiknya.

Peletakan display *Ten Moments Of Truth* di tiap komputer *Waitress* juga merupakan simbol nonverbal untuk *Waitress* agar selalu mengingat standar operasional pelayanan pelanggan Pizza Hut, demikian juga dengan peletakan *furniture* didalam restoran didesain khusus untuk memudahkan gerak pelanggan dan *Waitress*.

Sedangkan simbol nonverbal panggung belakang *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya diantaranya adalah sikap murung Mbak Rere ketika berbicara

tentang orangtuanya yang menunjukkan kekecewaan atas ketidakpengertian mereka terhadap kondisinya, pendiamnya Aries ketika di restoran seperti memendam sesuatu, begitu santainya Mbak Kiki (maaf) kentut di depan pasangan menunjukkan keakraban mereka dan saling menerima apa adanya, dan juga sikap Andria ketika menceritakan tentang pacarnya.

Terdapat kontradiksi yang kentara ketika memperhatikan simbol verbal maupun nonverbal *Waitress* ketika di depan panggung dan di belakang panggung. Hal ini meyakinkan peneliti tentang adanya dramaturgi dalam simbol verbal *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya Pizza Hut Graha Pena Surabaya.

Berikut tabel analisis komunikasi interpersonal *waitress* ketika di panggung depan dan panggung belakang beserta dengan komunikasi verbal dan nonverbal yang menyertainya:

berinteraksi dengan sesamanya, ia ingin mengelola pesan yang ia harapkan tumbuh pada orang lain terhadapnya. Untuk itu, setiap orang melakukan pertunjukan bagi orang lain. Kaum dramaturgis memandang manusia sebagai aktor-aktor diatas panggung metaforis yang sedang memainkan peran-peran mereka. Seperti yang dikatakan Goffman bahwa ketika orang-orang berinteraksi, mereka ingin menyajikan suatu gambaran diri yang akan diterima orang lain.

Konflik kemanusiaan adalah dasar yang selalu menguasai minat dan perhatian umum. Sumber drama adalah harus mengetahui dan mengerti bagaimana dan untuk apa sebuah tanggapan manusia apabila ia melakukan gerak atau *action*. Aktor juga harus mengetahui dan mengerti tentang tabiat manusia agar bisa membawakan peranan hidup sesuai tuntutan naskah yang diarahkan oleh sutradara yang telah mempelajari naskah dan aktor-aktrisnya. Hal tersebut agar pementasan dapat diterima oleh penonton.

Begitu juga dengan *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya yang harus mengetahui tabiat yang dimilikinya, sehingga ketika mereka sedang berperan di panggung depan, dapat menguasai dirinya sendiri untuk berakting seperti yang menjadi tuntutan perusahaan. Hal ini juga dimaksudkan dengan mengerti tentang sikap dan tindakan apa yang harus mereka lakukan sebagai seorang *Waitress* yang memiliki tugas dan tanggung jawab berat di pundaknya.

Fokus pendekatan dramaturgis adalah bukan apa yang orang lakukan, bukan apa yang ingin mereka lakukan atau mengapa mereka melakukan, melainkan bagaimana mereka melakukannya. Burke melihat bahwa tindakan sebagai sebuah konsep dasar dalam dramaturgis. Pandangannya tentang aksi

yakni konsep panggung depan (*front stage*) dan panggung belakang (*back stage*).

1. Panggung Depan (*front stage*)

Panggung depan adalah bagian pertunjukan yang berfungsi mendefinisikan situasi penonton pertunjukan. Panggung depan dibagi lagi menjadi 2 bagian, yakni *setting* atau pemandangan fisik dari panggung tersebut, dan *front personal* atau berbagai perlengkapan sebagai pembahasa perasaan dari sang aktor. *Setting* dari panggung depan disini adalah restoran Pizza Hut Graha Pena tempat *waitress* bekerja dan menjalankan kewajibannya melayani pelanggan dengan mengesampingkan perasaan sebenarnya yang dirasakan saat itu, karena kepuasan pelanggan adalah tujuan utama mereka.

Sedangkan *front personal* dari panggung depan adalah komunikasi interpersonal para *waitress* yakni komunikasi kekeluargaan yang ramah dan santun. Hal ini relevan dengan fenomena yang terjadi di Pizza Hut Graha Pena Surabaya, seperti yang diungkapkan oleh Mbak Rere dan Mbak Kiki, bahwa selama bekerja menjadi *Waitress* di Pizza Hut Graha Pena Surabaya, mereka biasa berkomunikasi dengan pelanggan dengan sabar, ramah, selalu tersenyum, dan mengikuti kemauan atau pesanan yang diinginkan apa saja, meskipun kadang keinginan pelanggan tidak sesuai dengan suasana hati *waitress*.

Panggung depan *Waitress* mengharuskan mereka untuk selalu bersikap sabar, sopan, ramah dan selalu tersenyum. Mereka dihadapkan pada keprofesinolan dalam kerja dimana mereka harus mengesampingkan ego ketika menghadapi pelanggan yang cerewet atau yang bawel. Mereka

mengusahakan sikap sabar, menurut dan merendah ketika mendapat *complain* dari pelanggan.

Komunikasi ini menggambarkan proses komunikasi yang dinamis, dimana pesan ditransmit melalui proses encoding dan decoding. Dalam hubungan tersebut antara sumber dan penerima. Sebenarnya dalam struktur perusahaan di Pizza Hut Graha Pena Surabaya juga terdapat pola komunikasi linier yang merupakan proses komunikasi yang berjalan secara lurus dan searah dan ada perbedaan kedudukan antara komunikator (*Waitress*) dan komunikan (pelanggan). Jadi ada suatu aturan dalam berkomunikasi dengan pelanggan maupun dengan sesama *Waitress*.

Bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan *waitress* dalam melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya tanpa peduli apa yang terjadi diluar pekerjaan adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal peranan. Dimana mereka memerankan kewajiban tertentu dengan imbalan hak tertentu (gaji). Sikap yang sopan dan lemah lembut merupakan hal yang mereka perankan di depan pelanggan yang datang agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan.

Seperti yang telah dikemukakan, *waitress* akan bersikap berbeda saat sedang didepan pelanggan. Segala perilaku tidak menyenangkan dari pelanggan akan mereka terima dengan lapang dada dan tetap bersikap ramah. Keutamaan dalam menampilkan image seorang *waitress* yang professional yang selalu mereka pegang teguh.

Jika diperhatikan, mereka dihadapkan pada tuntutan untuk tidak ragu-

ragu melakukan apa yang diharapkan diri kita. Untuk memelihara citra diri yang stabil, orang melakukan (*performance*)“pertunjukan” dihadapan khalayak. Berdasarkan pandangan Kenneth Burke bahwa pemahaman yang layak atas perilaku manusia harus bersandarkan pada tindakan, Dramaturgi menekankan dimensi ekspresif/impresif aktivitas manusia. Yakni bahwa makna kegiatan manusia terdapat dalam cara mereka mengekspresikan diri dalam interaksi dengan orang lain yang juga ekspresif. Oleh karena perilaku manusia bersifat ekspresif inilah maka perilaku manusia bersifat dramatik.

2. Panggung Belakang (*back stage*)

Panggung belakang adalah ruang dimana disitulah berjalan skenario rahasia yang mengatur pementasan masing-masing aktor. Disini aktor bebas kembali menjadi dirinya sendiri. Hal ini relevan dengan apa yang terjadi pada *waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya yang mana komunikasi dengan keluarga dan teman-teman sejawat memiliki perbedaan yang sangat kentara. Dari komunikasi mereka ketika memperlakukan teman-teman sangat berbeda dengan komunikasi mereka ketika menghadapi pelanggan yang selalu hormat dan memperlakukan mereka seperti raja, komunikasi mereka dengan teman sejawat menggunakan gaya santai dan cenderung apa adanya. Seperti bergaul bagaimana layaknya dengan teman sejawat.

Bahkan beberapa dari teman-teman para *Waitress* tersebut mengutarakan pendapatnya terkait komunikasi interpersonal di depan pelanggan. Ada yang menyadari bahwa terjadi perbedaan yang sangat mencolok dari cara berjalan dan bersikap yang jauh bertolak belakang dengan

keseharian.

Hal ini dalam Dramaturgi menjelaskan adanya panggung depan dan panggung belakang yang terjadi. Pendekatan dramaturgi Goffman berintikan pandangan bahwa ketika manusia berinteraksi dengan sesamanya, ia ingin mengelola pesan yang ia harapkan tumbuh pada orang lain. Kaum dramaturgis memandang manusia sebagai actor-aktor diatas panggung metaforis yang sedang memainkan peran-peran mereka.

Namun ketika ada di panggung belakang nya yakni saat-saat bersama keluarga dan teman-teman, mereka lebih bersikap naluriah dan alamiah. Jika marah, maka mereka bisa marah dan protes.

Selepas jam kerja pun, mereka kembali manusia tanpa topeng yang bersikap, bertutur layaknya sifat asli mereka, seperti Andria, yang aslinya memang *easy going*, *simple* dan ceria seperti anak-anak muda lain berkumpul dengan teman sebaya beliau akan bersikap *gaul* , dan mengikuti alur pergaulan yang ada. Berbeda dengan Andria, Mbak Rere pun juga jika kembali berhadapan dengan rutinitas asli dengan orangtua juga akan bersikap normal dan tidak ada yang ditutupi. Bahkan jika harus mengungkapkan kekesalannya, Mbak Rere akan tidak segan mengucapkan kata-kata khas Suroboyoan yang “eksotis” untuk mengekspresikan hatinya. Begitupun ketika bersama teman-teman pun beliau akan bercerita sebebaskan yang diinginkan tanpa harus ada tanggung jawab menjaga sikap di depan pelanggan lagi.

Peran ganda juga dilakoni Mbak Kiki dalam konteks kesehariannya yang ceria dan juga ternyata bawel. Beliau akan dengan gampang dan

bebasnya berekspresi sebagaimana alami nya jika sedang berkumpul dengan teman-temannya. Dan akan menggunakan *bahasa ibu* yaitu bahasa Jawa jika berkomunikasi dengan suami di rumah.

Dramatugi mempelajari konteks dari perilaku manusia dalam mencapai tujuannya dan bukan untuk mempelajari hasil dari perilakunya tersebut. Bermain peran merupakan salah satu alat yang dapat mengacu kepada tercapainya kesepakatan tersebut. Bukti nyata bahwa terjadi permainan peran dalam kehidupan *waitress* Pizza Hut Surabaya. Manajemen Pizza Hut menciptakan sebuah mekanisme tersendiri, dimana dengan permainan peran tersebut para *waitress* bisa tampil sebagai sosok-sosok tertentu. Maka dengan konsep dramaturgi dan permainan peran yang dilakukan, terciptalah suasana-suasana dan kondisi interaksi yang kemudian memberikan makna tersendiri bagi *waitress* dan pelanggan.