

BAB IV

ANALISIS DATA

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Pada tahap ini, data yang diperoleh dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan, catatan lapangan, dokumen dan data lain yang mendukung, dikumpulkan, diklasifikasi dan dianalisa dengan analisis induktif.⁶³

Menurut data penelitian yang didapat tadi, intensitas komunikasi antara *waitress* terbilang sering. Karena faktor pekerjaan yang membuat mereka sering berkomunikasi. Intensitas yang sangat sering ini sudah cukup baik untuk membentuk sebuah gaya komunikasi khas yang dimiliki masing-masing *waitress* ini. Dengan seringnya mereka berinteraksi, akan semakin sering juga dan semakin terbiasa mereka untuk belajar, saling mengenal, saling memahami dan beradaptasi dengan kebiasaan dan gaya komunikasi yang dimiliki tiap pelanggan yang berbeda-beda di tiap saat.

Tak hanya itu, saat *waitress* ini berkomunikasi ada beberapa hambatan yang terjadi seperti kurangnya pemahaman diantara keduanya dalam membangun komunikasi. Hal ini biasa terjadi karena antara *waitress* dan pelanggan yang datang tidak setiap hari berkomunikasi. Ada saat mereka dipertemukan dan ada saat mereka tidak dipertemukan (dimana saat pelanggan setia bertemu dengan *waitress* yang berbeda di kesempatan datang).

⁶³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya;2002) hal. 35

Komunikasi dilakukan dalam berbagai tingkat kesengajaan, dari komunikasi yang tidak sengaja sama sekali hingga komunikasi yang benar-benar direncanakan dan disadari. Kesengajaan bukanlah syarat untuk terjadinya komunikasi. Meskipun kita sama sekali tidak bermaksud menyampaikan pesan kepada orang lain, perilaku kita potensial ditafsirkan orang lain.⁶⁴ Kita tidak dapat mengendalikan orang lain untuk menafsirkan atau tidak menafsirkan perilaku kita.

Gaya komunikasi imitasi dengan menggunakan Bahasa Korea yang dilakukan *waitress* merupakan gaya komunikasi imitasi. Dimana mereka sesekali menggunakan bahasa Korea ketika menyapa. Dan sikap yang sopan dan berwibawa merupakan hal yang mereka praktekkan di depan pelanggan yang datang.

Seperti yang telah dikemukakan *waitress* tersebut, mereka 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 “pertunjukan” (*performance*) dihadapan khalayak. Berdasarkan pandangan Kenneth Burke bahwa pemahaman yang layak atas perilaku manusia harus bersandarkan pada tindakan, Dramaturgi menekankan dimensi ekspresif/impresif aktivitas manusia. Dramaturgi menekankan dimensi

⁶⁴ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. (Bandung: PT.REMAJA ROSDAKARYA, 2000) hal.111

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.

Ketika *waitress* berkomunikasi dengan keluarga, atasan dan teman sejawat ada perbedaan yang berarti. Berbeda dengan sikap sopan berwibawa yang mereka tunjukkan saat menghadapi pelanggan, dengan orang tua dan teman sejawat mereka berkomunikasi dengan apa adanya, namun tetap sopan terlebih dengan atasan dan orang tua. Namun sikap berwibawa tidak mereka tampilkan terlebih pada teman-teman sejawat. Dengan kepentingan perusahaan yang mengharuskan mereka menjaga sikap dan ucapan saat bekerja melayani pelanggan lah, perbedaan gaya komunikasi tersebut tercipta.

Terlihat jelas apa yang dinamakan *panggung depan* dan *penggung belakang* yang terjadi dalam diri para *waitress* tersebut. Sebagaimana dijelaskan diatas, ketika *waitress* melayani pelanggan, mereka akan selalu tampil sangat sopan, ramah, berwibawa dan menjaga sikap. Ketika dihadapkan dengan pelanggan yang tidak sesuai dengan keinginan hati para *waitress* mereka dituntut untuk menghadapi dan tetap bersikap sopan dengan profesional. Pentingnya sebuah cara untuk mencari titik temu terhadap masalah yang dihadapi, menjadi fondasi utama *waitress* tersebut dalam gaya berkomunikasi.

Lepas jam kerja pun, mereka kembali manusia tanpa topeng yang bersikap, bertutur layaknya sifat asli mereka, seperti Pak halim, yang aslinya memang gagah dan sabar. Tidak lagi mengimitasi gaya berpakaian yang kalem. Beliau

kembali berperan sebagai seorang suami yang bertanggung jawab sebagai kepala keluarga, yang tidak segan-segan menegur istrinya jika berbuat salah. Dan ketika berkumpul dengan teman sebaya beliau akan bersikap *gaul*, dan mengikuti alur pergaulan yang ada.

Berbeda dengan Pak Halim, Mbak Dina 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 Dina akan mengucapkan kata (maaf) *Cok* untuk mengekspresikan hatinya. Begitupun ketika bersama teman-teman pun beliau akan bercerita sebebas yang diinginkan tanpa harus ada tanggungjawab menjaga sikap di depan pelanggan lagi.

Peran ganda juga dilakoni Mbak Bety dalam konteks kesehariannya yang ceria dan juga ternyata bawel. Beliau akan dengan gampang dan bebasnya berekspresi sebagaimana alaminya jika sedang berkumpul dengan teman-temannya. Dan akan menggunakan *bahasa ibu* yaitu bahasa Jawa jika berkomunikasi dengan orangtua di rumah. Mbak Bety yang merupakan anak rantau dari Nganjuk ini kesehariannya *ngekost* di sekitar Galaxy Mall lebih sering bertemu teman-teman main daripada dengan orangtua.

Pendekatan dramaturgis berintikan pandangan bahwa ketika manusia 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 di atas 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. Goffman menyebutnya sebagai “pengelolaan pesan” yaitu teknik-teknik yang digunakan actor untuk memupuk kesan-kesan tertentu dalam situasi tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Dunia hanyalah panggung sandiwara. Dengan scenario dari Tuhan, manusia hanya bisa memerankan dengan sebaik-baiknya. Karena kelak semuanya akan dimintai pertanggungjawabannya. Hidup adalah drama. Baik buruknya peran, tergantung pada komitmen masing-masing actor. Ini adalah dunia nyata. Berbeda dengan dunia panggung hiburan. Teknik bermain peran (*acting*) merupakan unsur penting dalam seni drama bagi seorang aktor alam atau bukan. Seorang actor haruslah memiliki pengetahuan akan teknik bermain drama yaitu “Dramaturgi”.

A. TEMUAN PENELITIAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Restoran Kimchi-Go, dan berdasarkan data-data yang telah disajikan, ada beberapa temuan yang saya sajikan sebagai berikut:

1. Gaya Komunikasi Imitasi yang diterapkan *waitress* di Restoran Kimchi-Go dipanggung depan adalah:
 - a. Dengan Pelanggan
 - 1) Gaya Komunikasi Bahasa Korea

Komunikasi Gaya Bahasa Korea disini dimaksudkan pada percakapan yang terjadi antara *waitress* dengan pelanggan adalah menggunakan bahasa Korea. Menyapa dengan kalimat

Annyeonghasseo (Apa kabar), *Osseo Wasseo* (Selamat datang), dan *Khamsahamnida* (Terimakasih) merupakan gaya bahasa Korea yang selalu dipraktikkan waitress dalam melayani pelanggan.

Komunikasi dengan mengimitasi bahasa Korea ini merupakan syarat utama menjadi waitress di Kimchi-Go. Dengan menerapkan gaya bahasa Korea, pelanggan akan merasa benar-benar ada di Restoran Korea. Lepas dari gaya bahasa Korea di awal pertemuan (sapaan), waitress berkomunikasi dengan pelanggan tetap dengan menggunakan bahasa Indonesia dalam menjelaskan tiap menu dan promo yang ada di Kimchi-Go.

Berpakaian *hanbok* pun menjadi gaya komunikasi Korea dengan pelanggan. Waitress yang mengenakan seragam wajib dengan model *hanbok* (*baju khas Korea*) yang telah dimodifikasi modern. Untuk waitress perempuan, atasan berwarna merah muda dengan garis biru pada kerah seperti berikut:

Gambar. 3
Kostum waitress Kimchi-Go



Sedangkan untuk para pria, mengenakan atasan biru muda dengan garis merah muda pada kerah lehernya. Untuk bawahan, para waitress menggunakan celana panjang berwarna hitam. Gaya berpakaian waitress ini semakin memperjelas imitasi yang dilakukan didepan pelanggan. Dengan mengadopsi gaya busana ala Korea.

2) Gesture tubuh *cute* ala wanita dan pria Korea

Gesture tubuh *cute* ini adalah gerak tubuh atau bahasa tubuh yang dilakukan para waitress ketika melayani pelanggan. Mereka kerap bersikap imut dengan nada bicara yang lucu dan terkesan seperti anak-anak berbicara dengan kakaknya. Para waiter pun tak luput dari gesture tubuh ini. Tak seperti waitress yang melakukan gesture *cute*, waiter di Kimchi-Go melakukan gerak tubuh yang lebih kalem, sopan dan terkesan "melambai" dengan bergaya tidak begitu macho ketika dengan pelanggan.

Seperti berikut gaya yang dilakukan waitress ketika di depan pelanggan dalam melayani:

Gambar. 4

Gesture *cute* waitress ketika melayani pelanggan



Dengan bergaya tidak macho, waiter tersebut dituntut untuk berpenampilan menarik dan sesuai dengan *Standard Operational Procedure*. *Gesture cute* ini memberikan nilai tambah dalam imitasi gaya Korea. Seperti yang dilihat dalam film ataupun drama Korea, terlihat para wanita bertingkah kekanakan dengan gerakan tangan dan bahasa tubuh yang imut. Begitu juga para aktor nya, yang selalu tampil ganteng namun tidak menyiratkan *image* manis seperti seorang perempuan.

3) Gaya Komunikasi merendah

Gaya komunikasi merendah ini sering diungkapkan pada waitress ketika membicarakan komunikasi dengan pelanggan. Merendah disini maksudnya adalah bersikap dibawah pelanggan. Memosisikan pelanggan sebagai seorang raja dan mereka (waitress) sebagai seorang pelayan atau abdi raja yang selalu mengabdikan dan bersikap merendah. Bersikap merendah seperti ini dipraktikkan waitress ketika mereka dihadapkan dengan pelanggan. Bagaimanapun sikap dan *attitude* pelanggan yang datang, seorang waitress harus selalu merendah didepan pelanggan.

Dengan merendah, pelanggan akan merasa sebagai raja dan merasa diistimewakan, mendapat pelayanan terbaik di restoran Kimchi-Go dan berujung pada kesan positif yang didapat. Dengan kesan positif tersebut, citra Restoran Kimchi-Go menjadi bertambah dan semakin meningkatkan popularitas Kimchi-Go dari mulut ke mulut para pelanggan yang telah datang berkunjung.

Sikap merendah ini diakui oleh semua waitress menjadi harga mati yang tidak boleh ditolak atau bahkan dilanggar. Waitress menyadari bahwa sikap dan pelayanan mereka di depan pelanggan, sangat berpengaruh pada performa kerja dan citra Restoran dimata publik. Sedikit saja, kesalahan yang mereka lakukan akan berdampak besar pada pekerjaan mereka.

b. Dengan teman sejawat (sesama karyawan)

1) Gaya komunikasi *asik*

Berkomunikasi dengan teman sejawat pun tidak luput dari perilaku komunikasi waitress di panggung depan. Interaksi tidak hanya terjadi dengan pelanggan ketika melayani pesanan. Dengan teman 1 profesi pun, waitress saling berkomunikasi satu sama lain. Komunikasi yang terjalin di panggung depan ini menyiratkan gaya *asik* dimana mereka berkomunikasi santai, menyenangkan dan penuh candaan. Tidak ada yang tersinggung maupun disakiti dari komunikasi ini. Waitress lebih mengedepankan gaya *asik* dengan teman sejawat nya. Memperlakukan pegawai lain seperti koki, kasir dan pelayan yang lain dengan perlakuan sama menggunakan gaya komunikasi *asik*.

Gaya komunikasi ini menjadi budaya diantara pegawai Kimchi-Go ketika sedang berinteraksi di dalam Restoran. Saling melontarkan ejekan, gurauan dan kata-kata yang sudah dipahami sebagai obrolan biasa semata, membuat waitress menikmati hubungan kerja yang seperti ini. Seperti Mbak Betty yang

seringkali di goda dan menjadi ajang bercanda bagi teman-teman pria nya, meskipun tahu menjadi gurauan teman-temannya, Mbak Betty tidak pernah marah atau menganggap serius gurauan teman-temannya. Bahkan yang ada, Mbak Betty juga melontarkan balasan gurauan untuk teman-temannya. Dan teman-temannya pun terkesan menerima dan menyukai gaya komunikasi *asik* mbak Betty.

Gambar. 5
Gaya komunikasi waitress dengan teman sejawat



Begitu juga dengan waitress yang lain, mereka juga mempraktekkan gaya komunikasi *asik* ini dengan teman-teman di

Kimchi-Go, tanpa canggung dan tanpa ada batasan diantara mereka.

2) Gaya bahasa lokal

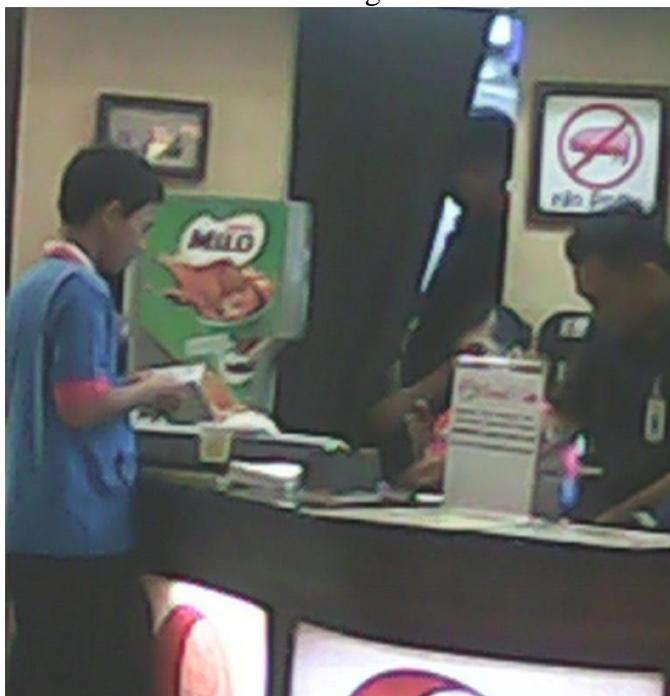
Gaya bahasa lokal yang terjadi diantara para karyawan Kimchi-Go adalah dengan menggunakan bahasa Jawa atau lebih pada *Suroboyan*. Mayoritas karyawan yang bersuku Jawa, membuat mereka berkomunikasi dengan bahasa Jawa. Waitress sendiri pun menggunakan bahasa Jawa yang biasa diucapkan dengan teman satu suku. Bahasa lokal ini pun terkadang diselingi dengan bahasa Indonesia tidak baku. Dimana waitress merasa nyaman dan paham jika menggunakan bahasa lokal dengan teman-teman karyawan yang lain. Bahasa lokal juga dirasa sebagai bahasa yang menyatukan para karyawan.

c. Dengan Top Manajemen

1) Gaya komunikasi merendah

Tidak ada bedanya dengan komunikasi dengan pelanggan, waitress Kimchi-Go mempergunakan gaya komunikasi merendah dengan atasan mereka ketika sedang berkomunikasi. Merendah disini ditampilkan dengan sikap menunduk, gesture tubuh yang lebih sopan dan selalu membungkuk ketika berbicara dengan atasan. Terlihat saat berkomunikasi dengan atasan pun, ketika diperintah melakukan sesuatu, waitress pun dengan sigap dan tanggap akan segera menjalankan perintah atasan.

Gambar. 6
Komunikasi dengan atasan



2. Gaya Komunikasi waitress di panggung belakang
 - a. Gaya Komunikasi apa adanya

Gaya komunikasi apa adanya ditampilkan waitress ketika sedang tidak bekerja. Peneliti mengamati adanya sifat asli yang ditampilkan. Sifat asli tersebut meliputi sifat emosional yang ditunjukkan mbak Dina ketika sedang bertengkar dengan saudara sepupunya perihal suatu masalah. Kemudian mbak Betty yang dikenal imut dan mungil ketika di Kimchi-Go, menjadi sosok yang jauh lebih dewasa saat sedang berbincang dengan peneliti di kamar kost nya. bahkan keterbukaan mbak Betty dalam mengungkapkan apa yang dirasa terhadap masalah percintaannya pun secara gamblang meluncur dari bibirnya. Berbeda dengan sikapnya yang

merendah, penurut dan menyimpan unek-unek ketika di depan pelanggan yang cerewet (misalnya).

Begitu pula dengan Pak Halim, yang akan bersikap seperti seorang suami dan Ayah pada umumnya. Tegas dan berwibawa pun menjadi pembawaan asli Pak Halim ketika berada dirumah. Tak jarang beliau menegur istrinya saat istrinya melakukan kesalahan seperti salah menaruh tempat asbak.

Cerminan tingkah asli waitress ini membuat ketimpangan peran pada sosok waitress. Dengan berbagai cara mereka melakukan peran ganda sebagai seorang waitress dengan keprofesionalan yang tinggi dan seorang individu biasa dengan membawa sifat-sifat lahirnya yang sangat mencolok perbedaannya.

b. Keminderan dengan teman sejawat ketika di panggung belakang

Berada pada lingkup yang sama mungkin memang membuat orang akan bersikap empati dan senasib satu sama lain. Begitu juga yang terjadi pada waitress Kimchi-Go. Ketika di panggung depan mereka dapat dengan leluasa berkomunikasi *asik* seperti biasa, namun ketika kembali menjadi individu biasa, waitress tersebut seakan minder dan malu untuk menjalin komunikasi yang sama *asik* nya dengan panggung depan.

Dari pengungkapan Mbak betty mengatakan bahwa berkomunikasi dengan waitress di panggung belakang tidak seperti di panggung depan. Gaya komunikasi dengan teman-teman seprofesi ketika di belakang panggung lebih terkesan malu-malu,

sungkan dan tidak bebas. Mereka hanya terlibat sedikit obrolan dan interaksi ketika di belakang panggung.

Perbedaan budaya dan gaya pergaulan ketika di panggung belakang menjadi alasan yang dikemukakan oleh Pak Halim, yang mengatakan bahwa beliau seringkali merasa malu untuk bersosialisasi secara leluasa dan bebas dengan waitress yang lain 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.

c. Sopan namun terbatas

Sopan namun terbatas menjadi gaya komunikasi yang terjadi dengan Top Manajemen. Waitress tetap berlaku sopan, bertata krama yang baik dan santun ketika berkomunikasi di panggung belakang dengan Manajer maupun Supervisor. Namun keterbatasan yang terjadi adalah ketika di luar jam kerja, ada 1 aturan tak kasat mata yang dirasakan. Atasan tidak dapat memberikan perintah seenak dan semaunya sendiri kepada waitress ketika sedang di luar jam kerja. Waitress pun juga tidak memiliki hak untuk menuruti perintah atasan ketika di panggung belakang.

Hal ini diungkapkan mbak Dina ketika ditanya perihal hubungan dengan Top Manajemen. Mbak Dina mengungkapkan bahwa tidak ada hak baginya untuk menuruti dan menjalankan perintah atasan ketika tidak sedang bekerja. Namun, sopan dna

santun tetap ada jika berhadapan dengan atasan yang usianya lebih tua darinya. Begitu yang diungkapkan mbak Dina.

B. KONFIRMASI TEMUAN DENGAN TEORI

Untuk menghasilkan suatu teori baru atau pengembangan teori yang sudah ada, maka hasil temuan dalam penelitian ini dicari relevannya dengan teori-teori yang sudah ada dan berlaku dalam dunia ilmu pengetahuan. Sebagai langkah selanjutnya dalam penulisan ini adalah konfirmasi atau perbandingan antara beberapa temuan yang didapat dari lapangan dengan teori-teori yang ada relevansinya atau kesesuaiannya dengan temuan tersebut.

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

Begitu juga dengan waitress Kimchi-Go 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.

Seperti yang tersaji dalam sebuah film, James Bond misalnya. Polanya selalu sama. Menit-menit awal film biasanya pemirsa disuguhkan adegan-adegan *action* yang seru. Hanya dalam hitungan satu dua menit pertama, gairah atau ketegangan dalam diri penonton dipacu melalui aksi sang tokoh, James Bond dalam sebuah konflik singkat. Entah menegjar tokoh jahat dalam cerita, mencegah sebuah bom meledak atau bahkan mengahabisi sekelompok musuh melalui adegan-adegan aksi yang menegangkan.

Selepas konflik singkat itu mencapai klimaks, pola para sineas yang memproduksi film James Bond kemudian akan mendamaikan ketegangan yang telah terbentuk dalam diri pemirsa, melalui adegan judul film (opening) dan disuguhkan dengan gambar-gambar abstrak dilatarbelakangi lagi yang menjadi theme song film tersebut.

Satu hal penting untuk menggali pemahaman kita tentang dramaturgi, adalah diwujudkan melalui sebuah pertanyaan: mengapa? Mengapa Dramaturgi menjadi begitu penting?

Secara luas, pada hakikatnya dramaturgi merupakan gambaran bagaimana kehidupan alamiah berjalan. Dalam setiap rona kehidupan, manusia selalu meloihat adanya proses drama yang berjalan dalam sebuah alur naik dan turun.

Kehidupan manusia berawal dari bayi, berlanjut hingga remaja, dewasa dan memuncak pada usia emas, kemudian matang dan menurunkan emosinya seiring berlanjutnya usia adalah satu hakikat kehidupan yang menjadi satu penyebab mengapa kemudian dalam karya-karya seni, manusia mengambil pola yang sama ketika menyuguhkan karya keseniannya.

Dalam karya seni berbentuk tulisan, membangun dramatika adalah dengan menyuguhkan kepingan-kepingan informasi. Kepingan informasi ini yang nantinya akan bermanfaat membangun emosi pembaca hingga ketika cerita sampai pada klimaks, emosi pembaca sudah dituntun sedemikian rupa untuk bisa selaras dengan klimaks cerita yang diinginkan.

Erving Goffman dalam bukunya yang berjudul “ *The Presentational of Self in Everyday Life* “ memperkenalkan konsep Dramaturgi yang bersifat penampilan teateris. Diri kita dihadapkan pada tuntutan untuk tidak ragu-ragu melakukan apa yang diharapkan diri kita. Untuk memelihara citra diri yang stabil, orang melakukan “*pertunjukan*” (*performance*) di hadapan khalayak. Sebagai hasil dari minatnya pada “*pertunjukan*” itu, Goffman memusatkan perhatian pada dramaturgi atau pandangan atas kehidupan sosial sebagai serangkaian pertunjukan drama yang mirip dengan pertunjukan drama di panggung.

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 manusia konsisten dengan apa yang dikembangkan oleh Mead, Blumer dan Kuhn.

Kebanyakan orang hanya melihat sesuatu dari tampilan luarnya saja (outward appearance) dan menafikan dimensi terdalam (inward appearance). Oleh karena itu, banyak orang terkecoh dengan kenyataan tersebut. Ketika seseorang melihat pelacur maka konstruksi yang muncul adalah perempuan kotor, sampah masyarakat, tak bermoral penuh dosa. Tampilan fisik dan setting sosial tersebut bersatu menjadi dasar bagi orang lain untuk mengkonstruksi pelacur dan dunianya.

Akibat lebih lanjut adalah tindakan imitative atau kepura-puraan yang mengedepan. Weber menyebutnya sebagai tindakan semu, yakni tindakan seseorang yang sesungguhnya tidak menjadi tindakannya. Tindakan imitative ini tidak sebagaimana tindakan bertujuan atau tindakan imitative ini merupakan tindakan yang dibuat-buat untuk mengelabui orang lainnya. Tindakan ini harus ditampilkan agar relasi antara diri dengan orang lain berada dalam suasana keseimbangan. Padahal senyatanya, dia tidak melakukan dengan sepenuh hati.⁶⁵

Berdasarkan hasil penemuan dalam penelitian ini, maka gaya komunikasi imitasi waitress di Restoran Kimchi-Go bila dikonfirmasi dengan gaya komunikasi sirkular, dimana dalam proses komunikasi ini terjadi umpan balik dari komunikan ke komunikator atau sebaliknya. Karena dengan adanya umpan balik tersebut bisa diketahui apakah komunikasi tersebut berhasil atau tidak.

⁶⁵ Prof. Dr. Nur Syam, M.Si, *Agama Pelacur Dramaturgi Transendental*, (LKIS Yogyakarta, 2010). Hal.183

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Pak Halim dan Mbak Dina, bahwa selama bekerja menjadi waitress di Kimchi-Go, mereka biasa berkomunikasi dengan pelanggan seperti pada umumnya, yaitu sabar, ramah, selalu tersenyum, dan mengikuti kemauan atau pesanan yang diinginkan apa saja, tergantung pada pendalaman pemahaman antara dua belah pihak (*waitress* dan pelanggan) yang terjalin dalam proses komunikasi tersebut.

Gaya 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 Kimchi-Go Galaxy juga terdapat pola komunikasi linier yang merupakan proses komunikasi yang berjalan secara lurus dan searah dan ada perbedaan kedudukan antara komunikator (atasan; manager dan Supervisor) dan komunikan (Waitress, Kasir, Cheff). Jadi ada suatu aturan dalam berkomunikasi dengan atasan maupun dengan sesama waitress.

Begitu juga dengan gaya berkomunikasi dengan pelanggan yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Waitress bersikap santun, sopan, ramah, dan selalu tersenyum. Ada rasa seperti berkomunikasi dengan atasan yang mementingkan kesopanan dan hormat pada pelanggan.

Sementara gaya komunikasi dengan keluarga dan teman-teman sejawat memiliki perbedaan yang sangat kentara. Dari gaya mereka memperlakukan teman-teman sangat berbeda dengan gaya mereka menghadapi pelanggan yang selalu hormat dan memperlakukan mereka

seperti raja. Gaya mereka berkomunikasi 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 gaya komunikasi 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. Dimana panggung depan waitress adalah saat mereka didepan pelanggan, yang 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, *nurut* dan merendah ketika mendapat complain dari pelanggan.

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.

Dalam Dramaturgi terdiri dari *Front stage* (panggung depan) dan *Back Stage* (panggung belakang)⁶⁶. *Front Stage* yaitu bagian pertunjukan yang berfungsi mendefinisikan situasi penyaksi pertunjukan. *Front stage* dibagi menjadi 2 bagian, *Setting* yaitu pemandangan fisik yang harus ada jika sang aktor memainkan perannya. Dan *Front Personal* yaitu berbagai macam perlengkapan sebagai pembahasa perasaan dari sang actor. *Front personal* masih terbagi menjadi dua bagian, yaitu Penampilan yang terdiri dari berbagai jenis barang yang mengenalkan status *social actor*. Dan Gaya yang berarti mengenalkan peran macam apa yang dimainkan aktor dalam situasi tertentu. *Back stage* (panggung belakang) yaitu ruang dimana disitulah berjalan scenario pertunjukan oleh “tim” (masyarakat rahasia yang mengatur pementasan masing-masing aktor).

Perlu diingat, dramaturgis mempelajari konteks dari perilaku manusia dalam mencapai tujuannya dan bukan untuk mempelajari hasil dari perilakunya tersebut. Dramaturgi memahami bahwa dalam interaksi antar manusia ada “kesepakatan” perilaku yang disetujui yang dapat mengantarkan kepada tujuan akhir dari maksud interaksi sosial tersebut. Bermain peran merupakan salah satu alat yang dapat mengacu kepada tercapainya kesepakatan tersebut. Bukti nyata bahwa terjadi permainan peran dalam kehidupan manusia dapat dilihat pada masyarakat kita sendiri. Manusia menciptakan sebuah mekanisme tersendiri, dimana dengan permainan peran tersebut ia bisa tampil sebagai sosok-sosok tertentu. Maka Dengan konsep dramaturgi dan permainan peran yang dilakukan

⁶⁶ Erving Goffman, *The Presentation of Self in Everyday Life*, (New York: Doubleday Anchor, 1959), Hal, 78

oleh manusia, terciptalah suasana-suasana dan kondisi interaksi yang kemudian memberikan makna tersendiri.