

ANALISIS DRAMATURGI ERVING GOFFMAN TERHADAP POLA KOMUNIKASI PELAYAN DI KAREN'S DINER

Maria Octavianey Maku¹, Yoseph Hendrik Maturbongs²

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita^{1,2}
e-mail : 2019140016@starki.id¹, yhendrik.maturbongs@gmail.com²

Abstract

This research discusses the communication patterns of waiters at Karen's Diner restaurant, which has a terrible and rude service concept to its customers. The purpose of this study is to see how the Front Stage and Back Stage of the waiters, and how the rude attitude shown to customers. The methods used in this research are in-depth interviews, observation, and documentation from various sources. The results of this study shows that the character shown by the waiters while working and their real character are different, and actually they have two different sides of life.

Keywords: Karen's Diner Waiters, Service, Dramaturgy, Front Stage & Back Stage

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai pola komunikasi pelayan di restoran Karen's Diner, yang memiliki konsep pelayanan yang buruk dan kasar kepada para pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana Panggung Depan dan Panggung Belakang para pelayan, dan bagaimana sikap kasar yang ditunjukkan kepada pelanggan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi dari berbagai sumber. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sifat yang ditunjukkan para pelayan saat bekerja dan sifat asli mereka berbeda, dan sebenarnya mereka mempunyai dua sisi kehidupan yang berbeda.

Kata Kunci Pelayan Karen's Diner, Pelayanan, Dramaturgi, Panggung Depan & Panggung Belakang

PENDAHULUAN

Dalam sebuah bisnis restoran dan rumah makan, selain variasi menu yang berbeda dari yang biasanya, hal penting lainnya yang dapat menarik minat beli pelanggan adalah kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Untuk memaksimalkan kinerja organisasi dan mendapatkan kesan yang baik dari pelanggan, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur masyarakat terhadap suatu organisasi. Agar bisa memenuhi ekspektasi pelanggan, para pelayan harus bisa bersikap sopan dan ramah, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Kesan yang diterima oleh pelanggan inilah yang akan menjadi presentasi diri seorang pelayan, yang menempatkan diri mereka sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam hal ini,

penerapan teori Dramaturgi oleh Erving Goffman secara tidak langsung telah bekerja dan membentuk sebuah sistem pelayanan yang sesuai dengan kebijakan perusahaan. Teori Dramaturgi merupakan sebuah teori yang menjelaskan bahwa manusia memiliki dua sisi yang mereka perlihatkan pada manusia lainnya dengan maksud dan tujuan tertentu. Menurut Goffman, teori ini memiliki dua konsep, yaitu Panggung Depan (*Front Stage*) yang dalam fenomena ini mereka tunjukkan kepada pelanggan dimana mereka akan bersikap seperti apa yang diharapkan pelanggan, serta Panggung Belakang (*Back Stage*) dimana mereka akan mengeluarkan sikap asli mereka yang tidak diketahui oleh pelanggan dan menjadi diri mereka yang sebenarnya.

Jika pada umumnya kualitas pelayanan pelanggan akan diukur dari tingkat kesopanan dan keramahan yang bisa memberikan kenyamanan bagi pelanggan, maka lain halnya dengan sebuah restoran cepat saji dengan nama Karen's Diner. Restoran yang berasal dari Australia dan menjadi viral belakangan ini justru memberikan pelayanan yang sebaliknya, yaitu dengan cara yang kasar dan tidak bersahabat. Sesuai pelayanan di restoran aslinya di Australia, para pelayan yang bekerja di restoran ini pun dikenal sebagai orang yang kasar oleh pelanggan yang datang, karena perilaku yang mereka tampilkan di depan pelanggan yang sesuai dengan ciri khas restoran tersebut. Bahkan ketika sudah tidak dalam jam kerja, para pelayan Karen's Diner akan tetap dianggap sebagai orang yang kasar oleh masyarakat yang melihat mereka, baik secara langsung maupun tidak langsung. Perilaku yang mereka tampilkan di hadapan pelanggan secara tidak langsung menjadi ciri khas mereka, yang belum tentu benar dan sesuai dengan sikap yang mereka tampilkan di kehidupan sehari-hari.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang juga menggunakan teori Dramaturgi adalah Penelitian dengan judul "Presentasi Diri Anak *Punk Street*: Analisis Dramaturgi Kehidupan *PunkStreet*" (Siti Nurul Hidayah, Sofia Salsabila, Bela Farisa, 2020), penelitian dengan judul "Analisis Dramaturgi Mahasiswa Hijabers UIN KHAS Jember" (Afandi, 2023), dan juga penelitian dengan judul "Dramaturgi: Pencitraan Prabowo Subianto di Media Sosial Twitter Menjelang Pemilihan Presiden 2014" (Fitri, 2015). Perbedaan penelitian – penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek penelitian yang lebih terfokus kepada pelayanan di sebuah restoran, yang melibatkan masyarakat umum sebagai pelanggan yang melihat dan merasakan pengalaman di restoran tersebut. Kemudian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Panggung Depan dan Panggung Belakang yang telah diatur oleh pelayan di Karen's Diner untuk menonjolkan konsep pelayanannya, yang memiliki manfaat untuk memberikan kontribusi secara ilmiah di bidang Ilmu Komunikasi khususnya Dramaturgi, serta dapat menjadi acuan bagi mahasiswa yang ingin meneliti menggunakan teori Dramaturgi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek penelitian yang digunakan peneliti untuk melakukan analisis Dramaturgi dalam perilaku pelayanan Karen's Diner adalah para pelayan yang berperan sebagai "Karen" dan terlibat serta berinteraksi langsung dengan pelanggan, untuk menunjukkan ciri khas mereka yaitu pelayanan yang buruk dan tidak sopan. Peneliti langsung berinteraksi dengan objek untuk mendapatkan informasi yang valid, dan peneliti juga menggunakan video *podcast* pelayan Karen's Diner dengan channel YouTube Gritte Agatha untuk menggali informasi lebih banyak lagi, serta akun Instagram @bengkelburger untuk melihat variasi kegiatan serta menu yang ditawarkan di Karen's Diner. Kemudian, informan dari penelitian ini terdiri dari satu orang PIC (*Person In Charge*) Karen's Diner yaitu Pramoedya Ardelio, tiga orang pelayan Karen's Diner yaitu Fernando, Mutia, dan Wali, serta dua orang pengunjung Karen's Diner yaitu Jesslyne dan Mita.

Setelah memperoleh informasi melalui wawancara mendalam dan observasi yang telah dilakukan, peneliti akhirnya mendapatkan data yang sesuai dengan topik penelitian ini. Wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui secara langsung bagaimana pelayan Karen's Diner mengatur Panggung Depan mereka yang diekspektasikan oleh pelanggan yang melihatnya, serta Panggung Belakang mereka yang hanya diketahui oleh mereka sendiri dan orang – orang terdekat mereka. Panggung Depan (*Front Stage*) yang diperlihatkan oleh para pelayan Karen's Diner adalah sifat yang sudah harus sesuai dan terbentuk yang telah ditetapkan oleh manajemen Karen's Diner, yang sesuai dengan konsep pelayanan yang mereka bawakan. Panggung depan ini adalah tempat bagi para pelayan untuk memperlihatkan diri mereka dengan sifat yang orang lain harapkan ada pada mereka. Dalam kasus Karen's Diner kali ini adalah sifat kasar serta pemarah yang identik dengan restoran tersebut. Berdasarkan penuturan Fernando, semua sikap yang ditunjukkan oleh pelayan Karen's Diner memang sengaja dibuat untuk menyesuaikan diri dengan konsep yang ada. Semuanya dilakukan dengan sangat baik dan terstruktur, serta tetap sesuai dengan kebijakan yang dimiliki oleh perusahaan. Saat jam kerja, semua pelayan juga tetap memperlihatkan sifat "Karen" nya, walaupun sedang tidak ada pelanggan. Meskipun banyak *video* yang beredar di sosial media yang seolah – olah menggambarkan bahwa pelayan Karen's Diner memiliki sifat asli yang sama kasarnya di kehidupan nyata, namun Mutia telah memberikan pernyataan bahwa semua yang beredar di internet hanyalah peran yang mereka mainkan sesuai pesanan dari pelanggan, bukan atas kemauan mereka sendiri. Sesuai dengan teori Goffman, semua permainan peran yang dilakukan oleh para pelayan Karen's Diner ini merupakan upaya mereka untuk membangun citra yang mereka harapkan ada pada pelanggan, karena tujuan utama dari permainan peran ini memang untuk menanamkan konsep pelayanan Karen's Diner yang terkenal tidak sopan dan kasar di benak para pelanggan dan masyarakat secara umum.

Panggung Belakang (*Back Stage*) sendiri menurut Goffman adalah tempat bagi para aktor untuk memperlihatkan sisi dirinya yang tidak diketahui orang banyak, dimana dia bisa menjadi dirinya sendiri tanpa harus takut bahwa karakternya yang telah dikenal banyak orang akan hancur. Disinilah para aktor atau pelayan Karen's Diner juga akan mempersiapkan dirinya sebaik mungkin seperti dalam hal intonasi bicara ataupun penampilan, yang akan ditampilkan di depan orang banyak. Secara keseluruhan, panggung belakang merupakan tempat bagi para pelayan untuk berperilaku sesuai keinginannya. Latar belakang Fernando yang juga merupakan anggota teater seni membuat dia merasa tertantang dengan pengalaman bermain peran yang dia dapatkan di luar kegiatannya di klub teater yang dia ikuti. Dengan sifat aslinya yang sudah terbiasa bertemu dan berbicara dengan banyak orang, Fernando tidak merasakah kesulitan yang berarti saat harus menyesuaikan diri dengan konsep Karen's Diner.

Sementara Mutia memiliki sifat asli yang *introvert*, tertutup dan sulit untuk berbicara di depan orang banyak. Dia juga memiliki sifat yang pemikir dan takut bahwa apa yang dia katakan membuat orang lain sakit hati dan tersinggung. Namun, dia ingin mencoba menjadi pelayan di Karen's Diner karena hal ini merupakan sesuatu yang baru baginya, dan dia juga tidak mau terus berada dalam karakternya yang pendiam dan tertutup. Wali justru memiliki sifat asli yang terkenal ceria dan mudah berkenalan dengan orang baru. Dia juga tertarik bekerja di Karen's Diner karena penampilannya yang *feminim*, serta pembawaannya yang bisa menyesuaikan dengan suasana hati pelanggan dengan mudah. Berdasarkan teori dramaturgi Goffman, seorang aktor akan memainkan peran mereka dengan baik di depan khalayak ramai sebagai penontonnya, dan akan turun ke belakang panggung dengan memunculkan sifat asli mereka yang sangat berbeda dengan karakter yang mereka mainkan, karakter yang tidak diketahui orang banyak. Di belakang panggung juga lah, para aktor akan mempersiapkan diri mereka untuk penampilan di atas panggung.

PENUTUP

Teori Dramaturgi sendiri menganggap bahwa manusia merupakan aktor yang memainkan sebuah karakter di atas panggung dengan peran yang berbeda satu sama lain. Hal ini juga lah yang ditonjolkan oleh Karen's Diner, dimana konsep pelayanan mereka yang kasar merupakan bentuk komunikasi mereka kepada pelanggan melalui peran yang mereka mainkan. Para pelayan yang bekerja di Karen's Diner secara tidak langsung telah mengatur panggung depan dan panggung belakang mereka dengan baik. Mereka akan mengenakan atribut yang sesuai dengan konsep pelayanan di panggung depan, dan akan kembali menjadi diri mereka masing-masing di panggung belakang. Mereka dapat mengelola pesan dengan baik sehingga tercipta komunikasi yang diharapkan antara pihak restoran dengan para pelanggannya.

Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan dan juga diteliti lebih lanjut, khususnya untuk pelayanan dibidang kuliner yang ada di Indonesia. Adapun saran bagi penelitian selanjutnya yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, terkhusus bagi para mahasiswa yang juga ingin membuat penelitian menggunakan teori dramaturgi. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan masukan bagi para peneliti selanjutnya, untuk menambahkan dan melengkapi poin – poin yang belum ada di dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, G. (2023). *Analisis Dramaturgi Mahasiswa Hijabers UIN Khas Jember*. Jember: digilib.uinkhas.ac.id.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 146-150.
- Arianto, N. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan. *KREATIF Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 7, 47.
- Diah Pranitasari, K. K. (2021). Analisis Disiplin Pelayan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 26.
- Dr. Farida Nugrahani, M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Cakra Books.
- Fitri, A. (2015). Dramaturgi: Pencitraan Prabowo Subianto di Media Sosial Twitter Menjelang Pemilihan Presiden 2014. *Jurnal Interaksi Vol. 4 No. 1*, 101-108.
- Ftiriana, W. (2013). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Keluarga dengan Perilaku Hidup Sehat Lansia di Desa Wirogunan Kartasura*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Goffman, E. (1956). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Edinburgh: University of Edinburgh, Social Sciences Research Centre.
- M. Setiadi Hartoko, S. M. (2016). Rekrutmen Calon Pelayan Tetap (Studi Kasus LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*, 123.
- Musta'in. (2010). "Teori Diri" Sebuah Tafsir Makna Simbolik (Pendekatan Teori Dramaturgi Erving Goffman). *Jurnal Dakwah & Komunikasi*, 4.
- Sahir, Syafrida Hafni. (2021). *Metodologi Penelitian*. Medan: KBM Indonesia.
- Siti Nurul Hidayah, Sofia Salsabila, Bela Farisa. (2020). Presentasi Diri Anak Punk Street

- (Analisis Dramaturgi Kehidupan Punk Street). *Journal of Social Science Teaching Vol.4 No. 1*, 1-9.
- Sri Suneki, H. (2012). Paradigma Teori Dramaturgi terhadap Kehidupan Sosial. *Jurnal Ilmiah CIVIS*, 1.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11, 69.
- Zurkiyah, Tri Rahayu, Riki Wahyuni Rahmad. (2022). Pola Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan Aceh Singkil - Simeulue. *SEMNASTEK UISU*, 106.