

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Profil Restoran

Restoran ini didirikan oleh warga Negara Korea bernama Park Jae In yang memperistri seorang wanita Indonesia bernama Meilin Tanaya di pertengahan 2012. Mereka berdua membangun Kimchi-Go dari awal yang hanya 1 cabang di Pakuwon Trade Center dan kini menjadi 2 cabang yakni di Galaxy Mall.

Pada awal berdiri, Kimchi-Go memiliki 20 karyawan dengan 1 manajer lapangan. Melihat perkembangan Restoran yang cukup pesat di awal 2013, membuat Park Jae In membangun kembali cabang di Galaxy Mall. Beberapa kemudian, perkembangan *Hallyu Wave* yang mulai menjamur di Indonesia, khususnya di Surabaya membuat pasangan ini lagi-lagi membuka cabang di Royal Plaza. Popularitas Royal Plaza yang lebih menjangkau kalangan menengah kebawah, menjadi alasan mereka mendekatkan Kimchi-Go dengan masyarakat. 1 tahun beroperasi di Royal Plaza, cabang Kimchi-Go ini dipindahkan ke Galaxy Mall dengan membawa semua karyawan disana dan semua alat produksinya.

Setelah dipindahkan ke Kimchi-Go pun, antusias masyarakat masih besar untuk menikmati makanan di Restoran ini. Memburunya sampai ke Galaxy Mall membuat Kimchi-Go semakin *mahsyur* diantara spot makanan di foodcourt.

Pemilihan makanannya pun turut diperhatikan pasangan beda budaya ini. Menyadari kehadiran di negara yang memiliki mayoritas penduduk Muslim ini membuat mereka memutar otak dengan meniadakan daging babi di semua menu. Makanan Korea yang memiliki komposisi bahan sebagian besar dari daging babi ini, dirubah oleh Park Jae In menjadi menggunakan daging sapi. Untuk citarasa sendiri, taidak akan merubah rasa seperti makanan aslinya. Citarasa terjaga, kebersihan

diutamakan dan *No Pork* (tidak menggunakan daging babi) menjadi komponen utama yang dipegang Kimchi-Go dalam bersaing dengan restoran lainnya.⁵⁵

B. Profil Informan

Dalam melakukan pencarian data, peneliti mengambil 3 *waitress* yang sudah di rekomendasikan oleh Manager Lapangan Kimchi-Go. Meromendasikan *waitress* menjadi hak mutlak yang diminta pihak Kimchi-Go dalam memberikan izin penelitian di lapangan. Dalam pertimbangan Pak Beki, manager lapangan Kimchi-Go, ada 3 nama yang bisa dijadikan informan, mereka adalah Dina Erfiana, Reira Faradisa dan Agus Halim. Ketiga informan ini merupakan karyawan tetap Kimchi-Go, yang bertugas sebagai *waitress*. Tak hanya *waitress*, karena tuntutan pekerjaan, mereka bertiga juga merangkap *job desc* yang lain, seperti Reira Faradisa yang juga bertugas sebagai kasir pada waktu tertentu dan Agus Halim yang merupakan seorang Supervisor.

Berikut peneliti tampilkan profil ketiga informan ini:

1. Profil Dina Erfiana

Dina Erfiana, putri semata wayang dari Suprayitno dan Sundari ini merupakan gadis kelahiran Surabaya, 11 September 1988. Dina bekerja di Kimchi-Go sudah lebih dari 1 tahun, sebagai seorang *waitress*. Mbak Dina, begitu sapaan teman-temannya saat di kantor, dikenal sebagai pegawai yang santun, memiliki *attitude* baik dan performa kerja yang luar biasa. Mbak Dina kerap dijadikan panutan bagi para *waitress* yang lain dalam bekerja. Tak segan, Pak bekti dan Pak Halim memberikan pujian langsung ketika Mbak Dina melakukan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

⁵⁵ Website Kimchi-Go (www.kimchi-go.id)

Sosok asli Mbak Dina terbilang cukup menyenangkan, terbukti dari banyaknya kenalan dan teman-teman Mbak Dina baik di dalam Galaxy Mall maupun diluar jam kerja. Mbak Dina yang memiliki pipi *chubby* dan mata besar ini dinilai teman-temannya sebagai sosok gadis yang lucu, menyenangkan dan ramah.

Keluarga pun menilai Mbak Dina sebagai anak yang baik, penurut dan menyayangi orang tua nya. Namun tak jarang Mbak Dina juga sesekali bersikap nakal dengan tidak mematuhi aturan orangtuanya. Sebagai seorang anak tunggal di keluarganya, Mbak Dina memiliki sifat manja yang berlebihan, seperti penuturan sang Ibu. Kalau memiliki keinginan harus segera dipenuhi, kalau ada sesuatu yang tidak menyenangkannya, Mbak Dina juga seringkali *ngambek* bahkan marah kepada siapapun.

Sikap Mbak Dina ini hanya bisa ditemui di rumah, hanya segelintir orang yang tahu tabiat manja dan emosionalnya. Mbak Dina pintar menyembunyikan sifat aslinya, terlebih ketika sedang bekerja. Menyadari tuntutan pekerjaannya yang mengharuskan untuk berperilaku dan bertutur kata yang lembut, membuat Mbak Dina mau tidak mau melakoninya.

2. Profil Reira Faradisa

Seorang gadis manis bernama Reira Faradisa lahir di Nganjuk, 1 Januari 1990. Gadis kelahiran Nganjuk ini, putri sulung dari Ngatiman dan Soleha. Gadis yang memiliki tinggi badan 155cm dan berat tak kurang dari 40kg ini salah satu dari *waitress* terbaik yang dimiliki Restoran Kimchi-Go. Memiliki panggilan Betty, di kalangan teman-teman seprofesinya,

menampilkan sosok Mbak Betty sebagai gadis lugu, ceria dan menyenangkan.

Mbak Betty bekerja di Kimchi-Go sudah 1 tahun belakangan ini, bermodalkan ijazah SMK Tataboga di SMKN 1 Kertosono, gadis yang memiliki lesung pipi ini merantau ke Surabaya untuk memperoleh kehidupan yang lebih baik. Bekerja di Surabaya, membuat Mbak Betty terpisah dengan kedua orang tua dan 1 adik laki-lakinya di Nganjuk.

Setiap 2 bulan sekali, Mbak Betty mengunjungi tempat kelahirannya untuk menengok sang orangtua dan membawa sedikit oleh-oleh untuk keluarga. Kehidupan di Surabaya yang berat mengubah pribadi Mbak Betty yang dulu dikenal manja dan kekanak-kanakan menjadi dewasa dan memiliki pandangan hidup kedepan. Sosok Mbak Betty yang dewasa ini diakui kerabatnya yang juga tinggal 1 kost dengannya di bilangan Kertajaya.

Di tempat kerja pun Mbak Betty memiliki banyak teman yang menyukai kehadirannya. Menurut penilaian teman-temannya, Mbak Betty merupakan sosok yang lugu, sering dijadikan bahan godaan, karena Mbak Betty selalu menampakkan muka malu-malunya jika digoda teman-temannya. Reaksi inilah yang membuat teman-temannya menyukai Mbak Betty yang dinilai unik.

Bekerja menjadi seorang *waitress* yang kerap bersikap santun, lembut dan merendah membuat Mbak Betty juga melakoni peran yang berbeda saat jam kerja. Ketika bersama teman-teman pun, Mbak Betty memasang citra *cute* seperti orang Korea. Namun ketika diluar jam kerja, sifat asli Mbak Betty yang dewasa kembali seperti semula.

3. Profil Agus Halim

Memiliki nama lengkap Agus Halim, beliau dipanggil Pak Halim oleh pegawai di Restoran Kimchi-Go. Menyandang jabatan Supervisor, membuat Pak Halim memiliki tanggung jawab penuh terhadap Kimchi-Go di Galay Mall. Segala tindak tanduk pegawainya pun tak luput dari pengawasan beliau. Tak jarang turun sebagai *waitress* ataupun kasir juga dilakukan Pak Halim pada waktu tertentu. Hal ini membuat kewibawaannya semakin terpancar, dengan profesionalitasnya sebagai *waitress* kawakan yang sudah 2 tahun bekerja di Kimchi-Go, Pak Halim melayani pelanggan dengan sangat baik.

Begitulah yang terlihat dari tanggapan dan respon pelanggan yang mendapat pelayanan beliau. Pelanggan yang datang akan keluar dengan senyum dan hati yang puas jika sudah dilayani oleh Pak Halim. Pak Halim pintar dalam memainkan suasana menyenangkan dan *fun* kepada pelanggannya. Sehingga pelanggan merasa seperti di rumah sendiri dan makan di rumah sendiri. Kesan *hommy* didapat pelanggan dari keramahan dan kesantunan Pak Halim dalam bertutur dan bersikap.

Rapi, berwibawa, ramah dan kalem merupakan ciri-ciri pembawaan Pak Halim di Restoran Kimchi-Go. Senyum tak pernah lepas dari wajah beliau. *Gesture* flamboyan juga tak luput dari pembawaan beliau saat melayani pelanggan. Pak Halim selalu berpesan pada semua pegawainya *waitress* terutama dalam melayani pelanggan harus selalu memiliki performa yang baik. Citra baik Kimchi-Go selalu ditekankan Pak Halim pada *waitress* untuk selalu diperhatikan.

Sosok Pak Halim yang ramah, kalem dan flamboyan ini berbanding dengan keseharian beliau saat di rumah. Menjadi seorang suami dari Intan Kurniasari dan Ayah dari Kevaro Aditya Halim, membuat Pak Halim tidak lagi bersifat flamboyan seperti ketika di depan pelanggan. Pak Halim dikenal sebagai sosok suami yang tegas, berwibawa, dan sedikit keras. Sebagai ayah, Pak Halim bersikap layaknya seorang Ayah yang turut memantau perkembangan Kevaro yang berusia 2 tahun. Menurut Mbak Intan, Pak Halim, yang ia panggil Mas Gus, ini merupakan sosok pria bertanggung jawab pada keluarga, pekerja keras, tegas dan sabar. Namun tak jarang, ketegasannya itu beliau tunjukkan dengan teguran pada sang Istri.

Sosok Pak Halim yang memiliki sifat asli tegas namun sabar ini, juga dibawa di lingkungan pergaulannya. Pak Halim memiliki teman dari berbagai kalangan, seperti tukang becak, PNS, pemilik warung bahkan Pak RT dilingkungan rumahnya yang berada di bilangan Jemursari pun memiliki kedekatan sebagai seorang teman dengan Pak Halim. Dalam bergaul, Pak Halim tidak pernah pilih-pilih berdasarkan pekerjaan. Asalkan *nyaman* dan baik, menurut penuturan beliau, sudah bisa dijadikan teman.

C. Deskripsi Data Penelitian

1. Gaya Komunikasi Panggung Depan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan waitress Kimchi-Go dan beberapa pelanggan disana, terdapatlah suatu data dimana gaya komunikasi yang terjalin antara kedua belah pihak ini yaitu komunikasi efektif dan efisien. Dari cara waitress melayani pelanggan yang memesan

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

Meskipun ada beberapa bagian komunikasi yang menggunakan bahasa Korea, namun pelanggan masih bisa memahami informasi yang diberikan waitress. Mayoritas pelanggan Kimchi-Go di Galaxy Mall 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 Restoran Kimchi-Go. Bahkan beberapa Anak Baru Gede (ABG) dengan gaya dan style ala Korea juga pernah berkunjung sekedar menikmati makanan dan bercanda gurau.

Lebih jauh lagi, mengenai bagaimana pendapat mereka ketika membahas mengenai gaya berkomunikasi dengan pelanggan, diungkapkan oleh Pak Halim, seorang Supervisor yang juga merangkap menjadi waitress di Kimchi-Go:

“ Saya sering nemuin pelanggan yang cerewet, bawel kayak gitu. 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. ”⁵⁶

Gaya komunikasi santun dan menurut juga turut dilontarkan Mbak Betty, waitress berbadan mungil dan juga merangkap sebagai seorang kasir:

“ Ya sabar, ramah, baik. Pertama nya tuh nyapa dulu mbak. Annyeonghasseo,ada yang bisa saya bantu? Kami ada promo baru, silakan dipilih. Gitu-gitu lah kak ”⁵⁷

⁵⁶ Wawancara dilakukan di Restoran Kimchi-Go pada 19 April 2014

⁵⁷ Wawancara dilakukan di Restoran Kimchi-Go pada 19 April 2014

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

*“ Pernah, kalo ada bule misalnya dia ngomong telur kita nangkep nya sapi. Jadi, waktu saya tanya lagi, bulgoggi (makanan khas Korea yang terbuat dari daging sapi giling dengan bumbu spesial) nya pake sapi panggang atau daging sapi yang digoreng biasa, saya keliru ngomong Egg (telur), padahal harusnya kan Beef (daging sapi). Tapi, sebisa mungkin saya konfirmasi ulang ke pelanggan semua orderannya apa aja biar fix.”*⁵⁸

Missed communication atau salah paham dalam berkomunikasi juga dialami Pak Halim ketika kedatangan pelanggan asing. Kemampuan berbahasa Inggris pun menjadi yang utama kala itu, terlebih menambah nilai plus dari waitress di mata pelanggan. Jika waitress nya dinilai bagus, akan pasti bila Restorannya juga mendapat nilai plus tersebut. Dengan berbagai cara Pak Halim bercerita tentang usaha nya dalam melayani pelanggan dengan “kelainan” bahasa tersebut dengan baik. Jika sudah tidak dapat menemukan cara untuk mengungkapkan maksud yang diinginkan, Pak Halim pun bercerita menggunakan bahasa tubuh.

Pelanggan akan dengan sangat mengapresiasi usaha Pak Halim tersebut, tentunya mendapat kesan yang mendalam selama di Kimchi-Go. Mereka akan lebih menyanjung pelayanan yang maksimal seperti itu.

Bagi sebagian waitress yang bekerja di sebuah Restoran, baik makanan Indonesia atau makanan dari Luar Negeri, tentunya harus bersiap dengan segala kemungkinan yang ada. Seperti mendapat pelanggan seorang “bule”. Kecakapan seorang waitress pun diuji dalam kasus ini.

⁵⁸ Wawancara dengan Pak Halim pada 19 April 2014

Bagaimana kemampuan bahasa Inggris mereka, bagaimana cara mereka melayani pelanggan yang berbeda budaya dengan budaya Indonesia.

Komunikasi imitasi Bahasa Korea pun terlihat dari sapaan waitress di setiap kunjungan pelanggan, mereka selalu menyapa dengan “*Annyeonghasseo*,” kemudian berbicara dengan bahasa Indonesia yang sopan. Ketika ada segerombolan remaja dengan pakaian masa kini, para waitress pun menyapa dengan sapaan yang sama namun disertai gesture ala orang Korea yang cute dan menggemaskan. Para remaja itu ternyata adalah pecinta Kpop yang ingin mencoba makanan di Kimchi-Go. Kehebohan pun sempat terjadi ketika suara remaja-remaja tersebut terdengar bercanda dengan Pak Halim yang saat itu bertugas melayani mereka. Pak Halim dengan luwes bersikap lembut dan sedikit “melambai” ketika menjelaskan menu-menu yang ada. Candaan dan tawa mereka pun sejenak mengudara.

Gaya komunikasi dengan teman sejawat merupakan gaya komunikasi *asik* 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.

Hal lain yang peneliti amati dari Gaya Komunikasi Imitasi 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 Kimchi-Go 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 Mbak Betty yang saat itu tengah duduk mengobrol dengan saya di Restoran Kimchi-Go, tiba-tiba teman kerjanya yang bertugas sebagai koki melemparkan senyuman jahil kepada kami sambil menyapa Mbak Betty dengan nada candaan seperti ini:

Si Koki: “ Mbak Betty, enak e reeek, santai. Waah, mbak Betty kayak Artis, pake wawancara.

Mbak Betty: (tersenyum malu) “ Ya gitu itu kak, anak-anak suka bercanda, goda-godain gitu. Lucu kan mereka kak? (berbicara dengan peneliti)⁵⁹

Lontaran dengan kalimat singkat tersebut dapat ditanggapi mbak Betty dengan lugas, karena sudah mengetahui tabiat teman-teman kerjanya yang suka bercanda dengannya. Bahkan saat temannya mengatakan mbak Betty sedang santai, dengan maksud tidak melayani pelanggan, mbak Betty tidak tersinggung atau merasa dipojokkan. Hal ini

⁵⁹ Wawancara dilakukan di Restoran Kimchi-Go pada 19 April 2014

membuktikan bahwa komunikasi lisan yang terjadi antar mereka efektif karena sudah mengenal satu sama lain.

Begitu juga dengan Manajer dan SPV yang terlihat di panggung depan pun waitress ini menampilkan sosok sopan, santun dan merendah dihadapan atasan. Hal ini dipicu karena adanya kesenjangan profesi dan jabatan saat bertugas di Kimchi-Go.

Gaya komunikasi santun juga diterapkan kepada atasan oleh para waitress. Mbak Dina misalnya yang selalu menunduk ketika menjawab pertanyaan yang dilontarkan Pak Halim saat sedang berbincang dengan peneliti di Kimchi-Go. Saat itu, Pak Halim tengah berpesan kepada Mbak Dina untuk memberi kabar pada salah satu karyawan yang bertugas sebagai kasir untuk merekap semua penjualan untuk bulan April ini nanti. Dan dengan santun Mbak Dina mematuhi sembari menundukkan kepala kepada Pak Halim.

Komunikasi ini sangat diperlukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan, juga untuk mengetahui hambatan dan kegagalan sehingga para manajer mengetahui apa yang sedang terjadi dibawah (kondisi Kimchi-Go)

2. Gaya Komunikasi di Panggung Belakang

Bertolak belakang dengan panggung depan yang sangat *manis* dan stabil, gaya berkomunikasi waitress saat di panggung belakang ternyata menampilkan perubahan yang berarti. Karakter yang nampak saat di

Restoran Kimchi-Go 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 Mbak Dina, seorang waitress cantik yang sudah satu tahun bekerja di Kimchi-Go sebagai waitress:

*“ Suka nya ketemu banyak orang yang beda-beda. Duka nya capek, kadang dibuat sebel sama temen-temen disini (Kimchi-Go). Apalagi kalau sempet kena tegur Pak Bkti atau Pak Halim,yah tapi tetep seneng juga. ”*⁶⁰

Karakter asli mereka pun menjadi topik yang menarik ketika bagaimana mereka menerapkan gaya *flamboyant* bagi waitress pria seperti Pak Halim. Ketika peneliti menanyakan kepada Pak Halim perihal sikap flamboyant nya tadi di rumah, jawaban Pak Halim dan gesture tubuhnya pun berubah. Tidak lagi sekalem di Restoran, tetapi lebih tegas dan *macho*:

“ Karna pekerjaan saya yang mengharuskan saya kayak gitu. Dibilang lekong ya terserah, yang penting saya berlaku seperti itu ketika kerja, meupakan suatu keharusan saya dalam bersikap didepan pelanggan harus seperti itu. Sebenarnya bukan lekong ya dik, tapi lebih ke kalem, kalo jalan gagk sembarangan, gitu. Aslinya sih saya biasa, normal. Saya juga selalu bilang ke waitress di Kimchi-Go yang cowok, kamu boleh gagah, tapi

⁶⁰ Wawancara dilakukan di teras rumah Mbak Dina, hari Senin, 18 April 2014

segagah-gagahnya kamu kalo didepan pelanggan harus ramah, sopan, care, kalem. ⁶¹

Dari perubahan gestur tubuh Pak Halim inilah muncul sebuah fakta mengenai Dramaturgi yang dilakukan Pak Halim. 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 Dik, yang menegaskan kesenjangan usia diantara kami.

Sosok Pak Halim yang asli pun terbongkar ketika beberapa kali peneliti berkunjung ke rumahnya. Sikap Pak Halim dengan istri dan 1 anak nya pun sangat berwibawa dan tegas sebagai seorang Bapak dan Kepala keluarga. Dan gerak geriknya pun lebih terkesan *gentleman* dengan mimik muka yang keras namun tetap menampilkan jati dirinya yang sebenarnya yang merupakan tipe lelaki yang sabar dan ramah.

Berbeda dengan Pak Halim, Mbak Betty yang terlihat di Restoran Kimchi-Go sebagai sosok waitress yang mungil, imut dan lucu, juga berbeda ketika diluar jam kerja nya. Di petak rumah kos nya yang terletak di depan Galaxy Mall, Mbak Betty yang peneliti kenal selama beberapa bulan, merupakan tipe wanita dewasa dengan pemikiran yang jauh. Banyak cerita yang diungkapkan mbak Betty pada peneliti seputar dunia nya yang kedua. Bagaimana ia bercerita mengenai kisah asmaranya, dikutip dalam percakapan berikut:

⁶¹ Wawancara dilakukan di rumah Pak Halim di Jl. Jemur Sari

“ Aku wes capek Vi sama cowokku. Cowokku udah lama gagk ngabarin, aku juga butuh diperhatiin kan. Pulang kerja gini, capek-capek pengennya diperhatiin, ditanyain udah makan belum. Eh dia gagk ngabarin, kalo BBM an juga banyak berantem. Pengen cari pacar lagi, sebenarnya Hasan pernah nembak aku. Hasan yang jadi kasir waktu kamu wawancara sama Mbak Dina itu. apa aku pacaran aja ama Hasan? Enak, I kerjaan kan. ”⁶²

Terlihat nada lelah dan berani mengungkapkan apa yang dia rasakan pada peneliti, namun hal tersebut tidak ditemui ketika mbak Betty di Kimchi-Go. 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 Dina yang ketika di Restoran terbilang santun, sopan dan lemah lembut dengan atasan dan pelanggan. Perbedaan drastis nampak ketika Mbak Dina berada ditengah keluarganya. Mbak Dina yang merupakan anak tunggal dikeluarganya, terlihat sangat marah dan berapi-api ketika bertengkar dengan sang sepupu yang kebetulan juga mengunjungi rumahnya seperti peneliti saat itu.

Mata merah dan garis muka yang sangat keras terpancar dari raut Mbak Dina. Permasalahan yang terjadi antara mbak Dina dan sepupunya sepertinya sedikit rumit karna keduanya sama-sama mengeluarkan suara keras dengan intonasi yang kasar. Bahkan tak jarang terucap kata “cok” dari mulut keduanya.

Disajikan fakta yang seperti itu, membuat peneliti semakin yakin akan adanya Dramaturgi dan kepalsuan yang dibuat waitress ketika di

⁶² Wawancara dilakukan di tempat kos Mbak Betty di bilangan Kertajaya

restoran. Peran yang berbeda di panggung depan dan panggung belakang, membuat perubahan drastis terjadi didalamnya.

Panggung depan yang penuh dengan kelembutan, kemanisan, kesopanan, penuh bahagia dan sarat akan nilai-nilai keprofesionalitasan seakan terjungkir balik dengan fakta yang ditampilkan “para aktor” 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 menentang tanggung jawab besar terhadap perusahaan dan tanggung jawab menafkahi keluarga menjadi 2 peran yang ditampilkan seorang waitress dalam Dramaturgi kehidupannya.