

Dramaturgi Satpam Bank Syariah di Daerah Buah Batu

Aditya Vhio F D Ariescha, Yenni Yuniati*

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

adityavhio303@gmail.com, yenni.yuniati@unisba.ac.id

Abstract. The improvement of service quality offered in the last decade has received a lot of attention from companies and customers. This is because service quality can be used as a tool to achieve competitive advantage. Bank security guards are one of the jobs that have a good image in the eyes of the community where the community has a good stigma. It is common knowledge that bank security guards are very friendly to bank customers and the community around the bank when they work. This study uses a dramaturgical study method. The researcher tried to find data on the Front Stage and Back stage of Sharia bank security guards by conducting in-depth interviews and observations of the Sharia bank security guards. Therefore, this study was conducted to determine the self-presentation of Bank Security Guards. This study aims to determine the behavior of Sharia Bank Security Guards when working (front stage) and the behavior of Sharia Bank Security Guards when not working (back stage) in their home environment using a qualitative approach with Erving Goffman's Dramaturgical Study. Reviewed using constructivism theory, symbolic interactionism theory, and the Johari Window Technique to determine self-presentation and impression management by Sharia Bank security guards. The data collection technique in this study used interviews and observations. Reduction, presentation, and drawing conclusions were chosen as data analysis techniques in the study.

Keywords: *Self Presentation, Dramaturgy, Bank Security.*

Abstrak. Peningkatan kualitas jasa yang ditawarkan dekade terakhir ini mendapatkan banyak perhatian dari perusahaan maupun dari pelanggan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif Satpam bank merupakan salah satu pekerjaan yang mempunyai citra yang baik di mata masyarakat yang dimana masyarakat mempunyai stigma yang baik. Sudah menjadi informasi umum bahwa satpam bank sangatlah ramah kepada para pelanggan bank maupun masyarakat sekitar bank ketika dia bekerja. Penelitian ini menggunakan metode studi dramaturgi. Peneleiti berusaha untuk mencari data-data yang ada pada Front Stage dan Back stage satpam bank Syariah dengan melakukan wawancara dan observasi yang mendalam pada satpam bank Syariah tersebut. Maka dari itu penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui presentasi diri pada Satpam Bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku Satpam Bank Syariah ketika bekerja (front stage) dan perilaku Satpam Bank Syariah ketika tidak bekerja (back stage) dilingkungan rumahnya yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan Studi Dramaturgi Erving Goffman. Dikaji menggunakan teori konstruktivisme, teori Interaksionisme simbolik, dan Teknik Johari Window untuk mengetahui presentasi diri dan pengelolaan kesan oleh satpam Bank Syariah. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara dan observasi. Reduksi, penyajian, dan Penarikan kesimpulan dipilih menjadi teknik analisis data dalam penelitian

Kata Kunci: *Presentasi Diri, Dramaturgi, Satpam Bank.*

A. Pendahuluan

Pada decade terakhir, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan mendapatkan banyak perhatian dari perusahaan maupun dari pelanggan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik, maka dapat menimbulkan rasa loyalitas konsumen, dan kemungkinan besar menarik konsumen baru.

Salah satu perusahaan yang menawarkan jasa yaitu bank, dibalik keramahan semua pegawai bank, ada yang paling berbekas di benak masyarakat, yaitu satpam bank. Satpam bank merupakan salah satu pekerjaan yang mempunyai citra yang baik di mata masyarakat.

Dalam sebuah permainan peran tersebut dramaturgi hadir secara mendasar melalui proses yang tumbuh dari peran yang ingin ditampilkan sehingga menciptakan suatu dramatisasi sosial. Aspek penting dalam teori dramaturgi dalam konteks komunikasi adalah konsep hubungan antara individu dengan khalayak dalam suatu waktu dan tempat tertentu.

Menurut Erving Goffman (1959) dramaturgi dibagi menjadi dua panggung, yaitu panggung depan (*front stage*) dan panggung belakang (*back stage*). Panggung depan (*front stage*) adalah tempat atau peristiwa sosial yang memungkinkan individu menampilkan peran formal atau bergaya layaknya aktor yang berperan di di depan khalayak. Lalu untuk panggung belakang (*back stage*) yaitu sisi aktor yang sengaja disembunyikan, atau kamar rias tempat pemain sandiwara mempersiapkan diri (Mulyana, 2013:38).

Berbeda dengan bank yang lain, bank Syariah menganut nilai-nilai keislaman dalam aktifitas atau kegiatannya. Dalam penelitian ini peneliti tertarik dengan presentasi diri yang dilakukan oleh Satpam Bank Syariah yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) di jalan Buah Batu. Kawasan Buah Batu terkenal dengan kepadatannya aktivitasnya. Dengan padatnya aktivitas di daerah tersebut otomatis akan ada banyak interaksi sosial yang melibatkan Satpam Bank maupun masyarakat sekitar. Dari aktivitas inilah terbentuk sebuah kegiatan presentasi diri berupa penampilan pada panggung depan dan panggung belakang dari Satpam Bank.

Buah Batu memiliki jumlah penduduk berdasarkan hasil riset Bandung Dalam Angka 2020 yang dilakukan oleh badan pusat statistik berjumlah 101,02 ribu penduduk dengan laju pertumbuhan sebanyak 0.2 persen dan Kepadatan Penduduk (jiwa/km²). Buah batu juga menjadi salah satu Kawasan yang memiliki kepadatan dengan banyaknya kantor, restoran/tempat makan, maupun pemukiman warga. Karena kepadatan inilah mengapa peneliti memilih Bank Syariah Indonesia KCP Buah Batu 2 sebagai tempat penelitian peneliti.

Berdasarkan pernyataan penelitian yang telah peneliti uraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku satpam Bank BSI KCP Bandung Buah Batu 2 ketika bekerja (*front stage*) di kawasan Bank, Mengetahui Perilaku satpam BSI KCP Buah Batu 2 ketika sedang tidak bekerja (*Back Stage*) lingkungan tempat tinggalnya, Menganalisis mengapa satpam BSI KCP Buah Batu 2 harus mempertahankan *Front Stage* dalam bekerja, serta Untuk Mengetahui presentasi diri yang dilakukan satpam Bank BSI KCP Buah Batu 2 di sekitar Kawasan bank.

B. Metode

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan dramaturgi. Dramaturgi karya Erving Goffman dalam Mulyana (2006:112) menjelaskan bahwa aktor semaksimal mungkin menampilkan hal terbaiknya dan berusaha menutupi segala kekurangannya yang mempengaruhi perannya. Goffman juga berasumsi bahwa Ketika aktor berinteraksi, mereka ingin menampilkan sesuatu gambaran diri yang akan diterima oleh orang lain atau yang bisa dikenal sebagai pengelolaan kesan. Pengelolaan kesan yaitu suatu strategi yang dilakukan oleh aktor untuk memunculkan kesan-kesan tertentu dalam sebuah situasi agar terciptanya suatu tujuan tertentu,

Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Observasi: Observasi merupakan Langkah awal dalam penelitian ini, yang dimana berguna untuk melihat langsung perilaku, kondisi, maupun kegiatan satpam bank Syariah yang terjadi pada lokasi penelitian yaitu di bank Syariah buah batu, Bandung; (2) Wawancara: Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2011:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Teknik pengumpulan data wawancara dinilai tepat dalam mengumpulkan data dan informasi. Wawancara tidak dilakukan kepada satpam bank yang merupakan objek dikarenakan bisa di manipulasi oleh subjek tersebut. Wawancara dilakukan kepada masyarakat sekitar Kawasan bank seperti, tukang parkir, teller bank, maupun nasabah yang ada agar data yang dihasilkan bisa valid dan tidak di manipulasi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perilaku Satpam Bank BSI KCP Buah Batu 2 Ketika Bekerja (*Front Stage*) di Kawasan Bank

Pak Ali sebagai sosok yang sederhana, islami dan responsif dalam menyelesaikan masalah. Semua bisa peneliti lihat dari bagaimana keseharian pa Ali. Contohnya pada saat bekerja, pa Ali sangat sederhana terlihat dari gaya berpakaian nya yang sangat sederhana dan tidak ada yang dilebih lebihkan. Keislaman nya bisa peneliti lihat Ketika pada saat adzan di kantor, pa Ali senantiasa mengajak rekan-rekannya untuk mengerjakan sholat. Pa Ali sangat responsive terhadap keluhan-keluhan yang dikeluhkan nasabah maupun rekan kerjanya, Ketika ada keluhan pa Ali langsung datang dan menyelesaikan masalah itu dengar sangat tepat dan cepat.

“Pandangan saya pelayanan dalam dunia perbankan sudah sangat bagus, dimana sekarang rata-rata pelayanan nya sudah meningkat sangat jauh dan juga citra dunia perbankan apalagi pelayanannya sudah bagus semua. (Pak Ali, Buah Batu, 2023)”

Pak Dani adalah sosok yang mengedepankan sikap professional, itu bisa ditunjukkan dari perilaku pa Dani saat bekerja, yang diamana ia selalu menyapa nasabah dengan ramah, membantu menyelesaikan semua masalah-masalah nasabah dengan cepat dan tanggap, serta menyambut dan menanyakan kebutuhan nasabah, ini semua terlihat Ketika peneliti sedang observasi di bank dan melihat secara langsung sikap profesionalitas pa Dani Ketika ia bekerja.

“Menurut saya dunia perbankan itu sebagai roda ekonomi, perputaran uang kan di bank semua. Dan menurut saya juga perbankan ini sudah semakin maju, dari dulu cuman bisa ke atm sekarang udah bisa kirim uang dari rumah. (Pak Dani, Buah Batu,2023).”

Perilaku Satpam Bank BSI KCP Buah Batu 2 Ketika Sedang Tidak Bekerja (*Back Stage*) di Kawasan Tempat Tinggalnya

Pak Ali Sebagai Sosok Yang Bertanggung Jawab, Adaptif dan Sebagai Sosok Panutan Keagamaan. Sebagai Sosok Yang Terbuka, Memiliki Sikap Pemimpin dan Adaptif Dalam Berbagai Lingkungan. Peneliti melihat pa Ali sebagai sosok yang bertanggung jawab dikarenakan pa Ali selalu menjemput anaknya Ketika dia tidak bekerja, dan dia selalu mengusahakan apa kebutuhan anaknya dan terbukti bahwa semua kebutuhan anaknya terlengkapi, dari situ saya bisa melihat pa Ali adalah sosok yang bertanggung jawab. Pak Ali juga sosok yang adaptif terlihat dari cara bergaul nya yang bisa masuk ke semua kalangan, bahkan Ketika berbincang dengan peneliti yang notabene umurnya terpaut jauh, masih bisaa mengimbangi dan bisa memperpanjang topik dengan peneliti

“Kalau lagi istirahat kalau tidak beekrja biasanya saya ngurusin anak, beresin rumah, kalau ngak yaa ngobrol sama tetangga, kalau di tempat kerja pas istirahat, biasanya waktunya diabisin buat istirahat, makan, sholat terus ngobrol-ngobrol.” (Pak Ali, Buah Batu 2023)

Pak Dani merupakan sosok yang terbuka, terlihat Ketika ia sedang tidak bekerja, Ia dengan terbukanya mendengarkan cerita dari rekan-rekan kerjanya, entah itu cerita yang penting mengenai kehidupan maupun cerita-cerita tentang bagaimana keseharian lawan cerita nya, pa Dani menerima dengan baik semua itu, walaupun diliat orang yang sangat professional, pa Dani pun juga tidak tertutup dan sikap profesionalitasnya tidak terbawa-bawa Ketika ia sedang berisistirahat atau sedang tidak bekerja, ia masih sempat meluangkan waktu untuk bersenda gurau dengan teman-teman yang lain tanpa adanya batasan. “Cara mendidik anak dan istri, saya menggunakan cara yang biasa dipakai oleh orang tua pada umumnya, yaitu mengajarkan anak hal-hal yang baik dan menjadi sosok ayah yang merangkul anak-anaknya, sehingga tidak ada kerenggangan antara anak dan orang tua.” (Pak Dani, Buah Batu, 2023). Pak Dani langsung cepat tanggap merespon anaknya/istrinya itu dan menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Satpam Bank BSI KCP Buah Batu 2 Harus Mempertahankan Front Stage-nya Dalam Bekerja

Pak Ali Memandang Pekerjaan Sebagai Sumber Penghidupan Keluarga Dengan Berpegang Teguh Pada Kehalalan Pekerjaan dan Islam Sebagai Pegangan Hidup.

Pak Dani Memandang Pekerjaan Sebagai Sumber Keuangan, Bank Sebagai Institusi dan Syariah Sebagai Pilihan. Pak Ali menganggap bahwa pekerjaan adalah sumber penghidupan bagi keluarga, makanya pa Ali pun tidak memilih-milih melakukan pekerjaan karena dia berfikir bahwa dia harus kerja karena ada keluarga yang harus dipenuhi kebutuhannya,

“Karna saya kerja di BSI, kaidah – kaidah perbankan menurut islam itu sangat penting dan harus saya ketahui, karna sebagai satpam saya tidak cuman menjaga bank, namun juga menjelaskan ke customer tentang perbankan Syariah yang dimana ada aturan-aturan perbankan dalam islam. “ (Pak Ali, Buah Batu, 2023)

Pak Dani memandang bahwa pekerjaan adalah sumber keuangan, dimana ia harus bekerja demi memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Bank hanya sebagai institusi tempat ia bekerja, di mana ia bisa saja bekerja di tempat lain dan kebetulan bank adalah tempat ia diterima bekerja.

“Alhamdulillah mas, saya dianggap masyarakat yang baik di lingkungan sekitar rumah, dan nilai tambahnya saya di lingkungan kerja juga dianggap sebagai rekan dan teman yang baik” (Pak Dani, Buah Batu, 2023) dan bank Syariah, bukan bank konvensional pada umumnya, dikarenakan pa Dani memilih bank Syariah sebagai pilihan dikarenakan pada waktu itu dia diterima di bank Syariah, dan pa Dani pun berpendapat bahwa bank Syariah dan konvensional bedanya hanya di bank Syariah menggunakan akad, dan landasan islam dalam menjalankan perbankan. Namun dibalik semua alasan itu, pa Dani tetap menjalankan tugasnya sebagai satpam dengan sepenuh hati dan profesional.

Presentasi Diri Dilakukan Satpam Bank BSI KCP Buah Batu 2 di Sekitar Kawasan Bank

Pak Ali Mempresentasikan Dirinya Sebagai Sosok Pemimpin Yang Agamis Dengan Berlandaskan Kesejahteraan Keluarga Sebagai Tujuan dan Penerapan Kaidah-Kaidah Islam. Pak Dani Mempresentasikan Dirinya Sebagai Sosok Yang Normal Sesuai Dengan Standar Dengan Mengacu Kepada Kebebasan Finansial Sebagai Tujuan dan Memandang Kaidah Islami/ Syariah Dalam Perbankan Sebagai Suatu Inovasi. Pak Ali mempresentasikan dirinya sebagai sosok yang agamis yang dimana peneliti bisa liat pa Ali selalu melibatkan/menggunakan ajaran-ajaran islam dalam proses kehidupan kesehariannya, seperti halal haram, dosa tidak dosa, dan selalu mengingatkan agar senantiasa sholat, kepada anak-anaknya maupun rekan-rekan kerjanya, semua itu dilakukan pa Ali agar tercapainya kesejahteraan, di dalam keluarga, maupun di tempat kerja

“Saya melihat diri saya sebagai seorang pekerja yang harus terus keliatan Bahagia d depan nasabah, walaupun saya sedang dalam keadaan yang tdk baik baik saja dan sebagai seseorang yang harus mengerti tentang kaidah-kaidah perbankan. saya melihat diri saya sebagai manusia yang harus memberikan manfaat sebanyak banyaknya dan pelajaran-pelajaran yang baik untuk anak saya” (Pak Ali, Buah Batu, 2023)

Dari hasil observasi yang peneliti dapatkan, Pak Dani mempresentasikan dirinya sebagai sosok yang mengikuti standar perusahaan dalam pekerjaan, tidak ada tambahan maupun pengurangan dalam menjalani aturan-aturan yang telah ditetapkan perusahaan.

Dan tujuan dari pa Dani bekerja adalah untuk mencapai kebebasan finansial dan menurutnya dengan mengikuti standar yang aja pada pekerjaan adalah salah satu cara untuk mencapai kebebasan finansial tersebut. Pa Dani juga memandang bahwa kaidah islami dalam bank Syariah adalah sebuah inovasi perbankan yang sangat baik dan menjadi suatu pembeda dari bank konvensional lainnya.

D. Kesimpulan

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Pak Ali merupakan sosok yang sederhana, Islami, dan responsif dalam menyelesaikan masalah, serta memiliki tanggung jawab yang tinggi, adaptif, dan menjadi panutan dalam aspek keagamaan. Ia juga terbuka, memiliki sikap kepemimpinan, serta mampu beradaptasi di berbagai lingkungan. Selain itu, Pak Ali memandang pekerjaan sebagai sumber penghidupan keluarga dengan berpegang teguh pada kehalalan pekerjaan dan menjadikan Islam sebagai pegangan hidup. Sementara itu, Pak Dani digambarkan sebagai sosok yang profesional, taat pada aturan, serta pandai dalam mengimprovisasi masalah yang dihadapi.

Ucapan Terimakasih

Pak Dani memandang pekerjaan sebagai sumber keuangan dan bank sebagai institusi yang memiliki peran penting dalam kehidupan finansial. Penulis menyadari bahwa tulisan ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Yth. Prof. Dr. Atie Rachmiate, Dra., M.Si., selaku Dekan serta jajaran Dekanat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung; Yth. Dr. Ani Yuningsih, Dra., M.Si., selaku Ketua Prodi Sarjana Ilmu Komunikasi, serta Yth. Indri Rachmawati, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Prodi Sarjana Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Yth. Dr. Yenni Yuniati, Dra., M.Si., selaku pembimbing yang sangat suportif dan sabar dalam membimbing proses penyelesaian usulan penelitian ini; Yth. Riza Hernawati, S.Sos., M.Si., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama perkuliahan; serta Yth. seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung, khususnya dosen-dosen Bidang Kajian Public Relations, atas ilmu yang telah diberikan selama masa studi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, baik moril maupun materil, hingga penelitian ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan usulan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Akhirnya, atas segala bantuan dan bimbingan dari semua pihak, sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Daftar Pustaka

- Arifiansyah, B. (2021). *Study dramaturgi Erving Goffman santri mahasiswa pondok pesantren* (Doctoral dissertation, IAIN Syekh Nurjati Cirebon).
- Alwasilah, A. C. (2000). *Pokokoknya kualitatif: Dasar-dasar merancang dan melakukan penelitian kualitatif*. Jakarta: Pustaka Jaya.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. Inggris: Prentice Hall.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devito, J. (1997). *Komunikasi antarmanusia*. Jakarta: Professional Books.
- Dhinia Trisepta Pitaloka, & Sophia Novita. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Event terhadap Partisipasi dalam Pengembangan Geopark. *Jurnal Riset Public Relations*, 115–122. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v4i2.5474>
- Elbadiasnyah, U. (2014). *Interaksionisme simbolik dari era klasik hingga modern*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Estriana, V., & Wahid, U. (2019). Erving Goffman's approach in perspective and self-presentation of transgender in Tambun Bekasi. *International Journal of Multidisciplinary Research and Publications*, 2(3), 71-77.
- Febrianty, J., Iskandar, D., & Ahmadi, D. (2024). Strategi Promosi Produk Perbankan di Media Sosial. *Jurnal Riset Public Relations*, 87–94. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v4i2.5290>
- Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life*. New York: Random House.
- Hasanah, U. (2013). Pembentukan identitas diri dan gambaran diri pada remaja putri bertato di Samarinda. *E-Journal Psikologi*, 1(2), 177-186.
- Kartika, D. H. (2019). *Analisis teori dramaturgi Erving Goffman pada pemandu karaoke di Sukasari Gembol, Kecamatan Bawen, Jawa Tengah*.

Sugiyono. (2012). *Memahami penelitian kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulaiman, A. (2018). *Jurnal tesis komunikasi politik calon walikota Cirebon (Studi dramaturgi calon walikota Drs. Nasrudin Azis SH pada Pilkada Kota Cirebon Tahun 2018)* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Pascasarjana).

Wahyudin. (2016). *Kepemimpinan perguruan dalam perspektif teori interaksionisme simbolik dan dramaturgi*. *Skripsi Universitas Islam Bandung*, 14(2).