PERBEDAAN MANAJEMEN KESAN *(IMPRESSION MANAGEMENT)* GURU DALAM SEKOLAH FORMAL DAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR

Gilang Bintang[1)], Satria Raditiyanto[2)]
Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Kebangsaan RI[1)]
Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Kebangsaan RI[2)]
Email: gilangbintang@ukri.ac.id[1)], satriaraditiyanto@ukri.ac.id[2)]

Abstrak
Guru sekolah formal yang memiliki peran ganda sebagai guru lembaga bimbingan belajar dituntut untuk mengelola kesannya dalam menjalani kedua profesi tersebut. Tujuan penelitian ini: untuk mengetahui perbedaan manajemen kesan guru di lembaga pendidikan formal dan informal dari segi latar, penampilan, gaya, dan komunikasinya secara verbal dan nonverbal dalam memenuhi tuntutan profesinya berdasarkan konsep manajemen kesan dari Erving Goffman (1959) dan komunikasi interpersonal verbal dan non-verbal dari Joseph A. De Vito (1986). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan perspektif dramaturgi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pengelolaan kesan yang dilakukan oleh guru yang menjalankan perannya di lembaga yang berbeda. Di pendidikan informal, guru memperlakukan siswa sebagai pelanggan tanpa menghiraukan pembentukan disiplin. Di sekolah formal cenderung lebih tegas dalam kedisiplinan siswa. Latar yang ditampilkan bimbingan belajar menunjukkan nuansa bisnis jasa, terdapat stan pelayanan pelanggan, ruang untuk siswa berkonsultasi dengan guru, dan warna khas pada bangunannya. Segi penampilan dan gaya, guru di sekolah formal memakai atribut berbeda dengan lembaga nonformal. Di lembaga bimbingan belajar guru memiliki aturan berbeda dengan di sekolah. Di lembaga pendidikan informal, guru lebih fleksibel berkomunikasi dengan siswa, lebih banyak memberi penjelasan, dan santai dalam menyampaikan teguran. Komunikasi non verbal oleh guru di lembaga bimbingan belajar lebih santai, fleksibel, dan menunjukkan kedekatan. Komunikasi guru di sekolah formal, lebih kaku secara verbal, lebih sedikit penjelasan, dan lebih tegas dalam mengkomunikasikan teguran. Di sekolah formal, secara non verbal guru lebih menjaga wibawa dan jarak dengan siswa. Saat bertindak di luar perannya, guru bersikap santai atau non-formal dengan guru lain atau siswa selayaknya teman. Hasil penelitian tersebut dapat dibuat sebuah model perbedaan manajemen kesan guru di sekolah formal dan lembaga bimbingan belajar.

Kata Kunci: manajemen kesan, studi pendidikan, dramaturgi

Abstract
Teachers at formal school having double roles as teachers at informal educational institution are expected to manage their impressions in doing both of professions. The purpose of this research is to know the difference between teachers' impression management in the formal and the informal education from the aspects of setting, performance, style, and both verbal and non verbal communication in fulfilling the professional demand based on the impression management concept from Erving Goffman (1959) and verbal, non verbal interpersonal communication from Joseph A. DeVito (1986). This research applies the method of the qualitative approach based on dramaturgy perspective. The result of this research shows the differences of impression manajement represented by the teachers in doing the roles at two different educational insitutions. When the teachers are at the informal education, they tend to treat the students as customers without concerning much about discipline establishment. However, when they are at the formal school, they tend to look more strict in shaping students' discipline. The setting represented by informal education shows the nuance of service business where there is customer service stand, discussion room where students can consult to the teachers freely, and identic color on the building. From the performance and style aspects, teachers at formal school wear certain dress code in different days, and so in the informal education which applies different rule for dress code. In the informal education, teachers communicate verbally more flexible with the students, have more portion in communicating explanation, and look more relax in communicating reprimand. The non verbal communication at informal education is more relax, flexible, and shows closer approach. At the formal school, teachers are more rigid, in communicating verbally, has less portion in communicating explanation, and more strict in communicating reprimand. At school, teachers keep their authority more and keep farther approach with the students. In the backstage when teachers act outside their roles, they show more relax or non formal attitude, and interact with other teachers and students like joking with friends. The result of this research can be made into a model of differences of teachers' impression management in the formal school and the informal educational institution.

Keywords: *impression management, educational study, dramaturgy*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Banyaknya lembaga bimbingan belajar yang ada di Indonesia, khususnya di wilayah Bandung mendorong suatu lembaga bimbingan belajar untuk menawarkan metode belajar yang khas dari segi program belajarnya untuk menarik minat para siswa. Dalam bisnis bimbingan belajar ini, guru merupakan tenaga kerja yang berperan dalam menerapkan metode belajar tersebut. Siswa merupakan konsumen atau pelanggan jasa yang di dalam dunia pendidikan, guru memiliki peran sentral dalam memajukan pendidikan Indonesia dalam mencetak sumber daya manusia yang berkualitas di masa depan. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 14 tahun 2005 Pasal 1 bahwa: "Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah" (http://peraturan.go.id). Undang-Undang tersebut menekankan pentingnya peran dan tanggung jawab guru dalam mendidik siswanya sejak usia dini di sekolah atau lembaga formal.

Dewasa ini, terdapat berbagai lembaga bimbingan belajar sebagai salah satu bentuk bisnis jasa yang tengah populer di Indonesia adalah yang menawarkan bimbingan belajar dari tingkat SD hingga SMA. Namun, hal ini memunculkan pertanyaan mengenai faktor apa yang menyebabkan maraknya bisnis bimbingan belajar ketika sekolah formal telah mendidik para siswanya dengan mengikuti metode pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang telah diperbaharui hingga sekarang. Hingga saat ini, siswa berbondong-bondong mengikuti bimbingan belajar untuk lebih memahami pelajaran yang telah disampaikan di sekolah formal tempat mereka belajar. Mungkinkah pendidikan formal tidak cukup untuk meningkatkan prestasi belajar mereka? Fenomena ini menjadi kesempatan emas bagi bimbingan belajar untuk membantu siswa memenuhi kebutuhannya. Menurut Don Peppers dan Martha Rogers pelanggan merupakan prioritas utama untuk mempertahankan kesuksesan bisnis, berikut pernyataannya:

"Suatu bisnis disebut sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan. Pelanggan merupakan satu-satunya alasan perusahaan membangun pabrik, mempekerjakan karyawan, menjadwalkan rapat, membuat jalur serat optik, atau melibatkan bisnis diri dalam aktivitas bisnis apapun. Tanpa pelanggan, Anda tidak mempunyai bisnis."

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa pencitraan suatu perusahaan di mata para pelanggannya, dalam hal ini para siswa, sangat penting demi mempertahankan suatu perusahaan. Di antara sekian banyak bimbingan belajar yang terdapat di Bandung, Ganesha Operation (GO) merupakan salah satunya yang menawarkan metode belajar khusus untuk membedakannya dengan bimbingan-bimbingan belajar lainnya. Ganesha Operation sebagai suatu bimbingan belajar merupakan bisnis yang menawarkan jasa bimbingan belajar dalam upaya mengedepankan programnya sehingga menarik minat belajar para siswanya.

Guru sebagai bagian dari bisnis bimbingan belajar memiliki peran sentral dalam meningkatkan pelanggan. Program belajar yang ditawarkan GO harus sebisa mungkin tercermin dalam metode belajar yang diterapkan para guru Ganesha Operation. Oleh sebab itu, dalam mengaplikasikan program belajar Ganesha Operation, guru melakukan pengelolaan atau manajemen kesan (impression management) demi tercapainya target penerapan program belajar yang ditawarkan. Manajemen kesan merupakan "teknik-teknik yang digunakan aktor untuk menumpuk kesan-kesan tertentu dalam situasi tertentu untuk mencapai tujuan tertentu (Mulyana, 2008: 112)".

Manajemen kesan merupakan kajian teori dramaturgi yang diusung Erving Goffman. Setiap individu melakukan perannya sebagai aktor di tengah-tengah masyarakat, termasuk guru sebagai aktor di dalam situasi kelas, melakukan pengelolaan kesan dengan tujuan meningkatkan minat belajar siswa. Kesan-kesan yang ditimbulkan guru Ganesha Operation ditunjukkan untuk menampakan kekhasan program belajar yang ditawarkan bimbingan belajar ini. Hal ini senada dengan asumsi Goffman mengenai teori dramaturgi bahwa "ketika orang-orang berinteraksi, mereka akan menyajikan suatu gambaran diri yang akan diterima orang lain" (Mulyana, 2008: 112). Gambaran diri ini ditampilkan guru agar kesannya dapat diterima oleh para siswanya. Terdapat beberapa alasan mengapa penelitian ini dibuat. Pertama, peneliti ingin mengetahui cara penerapan manajemen kesan guru Ganesha Operation dalam memenuhi ekspektasi para siswanya. Kedua, terdapat peran ganda guru Ganesha Operation yang juga mengajar di sekolah formal. Oleh sebab itu, peneliti memilih judul "Perbedaan Manajemen Kesan Guru dalam Sekolah Formal dan Lembaga Bimbingan Belajar."

Pengelolaan kesan program pembelajaran GO yang dilakukan guru merupakan faktor yang membangkitkan minat belajar dari siswanya. Studi ini memiliki manfaat praktis khususnya untuk mengetahui penerapan manajemen kesan atau dramaturgi guru GO dalam mencerminkan program belajarnya yang ditujukan untuk meningkatkan minat belajar siswa. Untuk membahas manajemen kesan yang ditampilkan guru, teori yang digunakan adalah teori dramaturgi dari Erving Goffman.

I.2 Rumusan Masalah

Konteks penelitian menekankan peran ganda guru yang menuntut dirinya untuk menampilkan pengelolaan kesan yang berbeda dengan

memperlakukan siswanya sebagai anak didik bukan sebagai pelanggan (*customer*). Peran guru dalam upaya meningkatkan minat belajar siswa dan mendidik siswa di masing-masing lembaga menimbulkan sebuah pertanyaan yang menjadi fokus penelitian:

1. Bagaimana cara guru mengelola kesannya berdasarkan perspektif dramaturgi dalam memenuhi perannya di lingkungan pendidikan formal dan informal?
2. Apa perbedaan antara pengelolaan kesan yang dilakukan oleh guru dalam perannya di lingkungan pendidikan formal dan informal?
3. Bagaimana sikap yang direpresentasikan oleh guru di panggung belakang menurut perspektif dramaturgi?

Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan masalah yang akan diteliti pada fokus penelitian, terdapat beberapa tujuan dilakukannya penelitian ini. Tujuan tersebut adalah:

1. Mengetahui cara guru tersebut dalam mengelola kesannya dalam perspektif dramaturgi di lingkungan pendidikan formal dan informal,
2. Mengetahui perbedaan antara pengelolaan kesan yang dilakukan oleh guru dalam perannya di lingkungan pendidikan formal dan informal,
3. Mengetahui kesan yang direpresentasikan oleh guru di panggung belakang menurut perspektif dramaturgi.

Kegunaan Penelitian

Terdapat tiga bentuk kegunaan pada penelitian ini. Kegunaan tersebut meliputi kegunaan akademik, teoretik, dan implementatif. Kegunaan tersebut diantaranya:

1. Secara akademik, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang ingin mengkaji lebih jauh mengenai manajemen kesan guru GO dalam meningkatkan minat belajar siswa GO.
2. Secara teoretik, hasil penelitian ini dapat membantu pembaca untuk memahami perbedaan pengelolaan kesan pengajar sebagai tenaga pendidik di sekolah formal dan pengajar bimbingan belajar, khususnya di GO.
3. Secara implementatif, dengan mengetahui signifikansi manajemen kesan yang dilakukan guru tersebut, peneliti sebagai guru berharap dapat meningkatkan kualitas dalam menerapkan metode pembelajaran terhadap siswa.

II. KAJIAN PUSTAKA

Erving Goffman dalam bukunya yang berjudul "*The Presentation of Self in Everyday Life*" memperkenalkan konsep dramaturgi yang bersifat penampilan teatrikal. Dramaturgi adalah situasi dramatik yang seolah-olah terjadi di atas panggung sebagai ilustrasi untuk menggambarkan individu-individu dan interaksi yang dilakukan mereka dalam kehidupan sehari-hari (Goffman, 1959: 17). Goffman menggambarkan peran dari para individu-individu yang berinteraksi dan hubungannya dengan realitas sosial yang ada dan sedang dihadapinya melalui panggung sandiwara serta menggunakan jalan cerita yang telah ditentukan sebelumnya.

Seperti layaknya sebuah panggung pementasan ada bagian yang disebut *frontstage* (panggung bagian depan) dan *backstage* (panggung bagian belakang) di mana keduanya memiliki fungsi yang berbeda (Goffman, 1959: 22-25). Betapa penting peranan dan fungsi *backstage* terhadap keberhasilan penampilan di *frontstage*, kajian-kajian terhadap hal-hal yang berada di luar perhitungan benar-benar bertumpu pada sumber daya-sumber daya yang ada pada kedua bagian tersebut.

Konsep dramaturgi terdiri dari *Front stage* (panggung depan) dan *Back Stage* (panggung belakang). Berangkat dari konsep dramaturgi yang dipaparkan sebelumnya, peneliti hendak menganalisis fenomena sosok guru atau pengajar yang memiliki peran ganda dalam dua lingkungan yang berbeda. Sebagai panggung depannya, seorang sosok pengajar berperan sebagai pengajar bimbingan belajar yang merepresentasikan sistem belajar dan doktrin yang diterapkan bimbingan belajar, Ganesha Operation sebagai studi kasusnya.

Peran sosok tersebut sebagai guru sekolah formal yang merupakan peran lainnya menghadirkan perbedaan bahkan kontradiksi dari peran sebelumnya dalam dimensi panggung depan yang berbeda. Perannya sebagai pengajar bimbingan belajar menuntutnya untuk memperlakukan audiensnya sebagai customer yang harus dilayani dan tidak bisa ditentang. Namun, perannya di sekolah formal harus menuntut sosok yang sama untuk mendidik audiensnya sebagai siswa yang harus mengikuti aturan dan menerapkan akhlak yang baik. Idealisme seorang guru sekolah formal harus dihadapkan pada idealisme pengajar bimbingan belajar. Pengajar bimbingan belajar mendoktrin siswanya untuk lulus dan mampu belajar di sekolah negeri dan perguruan tinggi negeri. Pada kenyataannya banyak pula guru bimbingan belajar tersebut yang mengajar di sekolah swasta ataupun pernah mengikuti pendidikan dari sekolah swasta dan perguruan tinggi swasta.

Beberapa contoh perbedaan sikap ini menimbulkan dua panggung dalam teori dramaturgi. Peran sebagai pengajar bimbingan belajar panggung depan dan peran sebagai guru di sekolah formal dalam perbadingan kedua panggung depannya. Panggung belakangnya terepresentasikan ketika seorang pengajar menyikapi hal tersebut di luar lingkup pembelajaran dengan berbagai bentuk tuntutannya yang memiliki kemungkinan pengajar tersebut sebenarnya tidak suka atau berkenan melakukan tuntutan profesi tersebut. Seorang individu dalam menjalankan tuntutan kedua peran ini

menimbulkan manajemen kesan yang berbeda dalam rangka menempatkan diri sesuai statusnya.

Impression management juga menjelaskan bagaimana seseorang melakukan komunikasi menggunakansyarat *nonverbal* untuk membantu mendapat impresi yang sesuai atau impresi yang diinginkan. *Impression management* berhubungan dengan proses pada saat seorang individu berusaha mengontrol persepsi orang lain terhadap dirinya. *Impression management* merupakan usaha sadar atau tidak sadar untuk mengontrol *image* yang diproyeksikan dalam interaksi sosial yang nyata maupun yang diimajinasikan (Fahmarohmansyah, 2022).

Erving Goffman, mengemukakan bagaimana setiap orang dalam kehidupan sehari-harinya terlibat dalam "memerankan" dirinya kepada orang lain. Tindakan ini bukan hanya upaya kepura-puraan (manipulatif), melainkan bagian yang wajar dalam interaksi sosial yang disebut impression management/manajemenkesan(www.sosiologi.info) Pendapat Lary menyatakan bahwa: **"***to make a good impression is often to gain social and material rewards. We also makes impression to other to feel better about ourselves, even to become more secure in our social indentities"* **(F**ahmarosmansyah https://www.dictio.id/t/, 2022).

Terkait dengan penelitian yang hendak peneliti lakukan, manajemen kesan ini diterapkan oleh individu yang memerankan perannya sebagai guru sekolah formal dan bimbingan belajar untuk memenuhi ekspektasi lembaga tempatnya bekerja dan juga ekspektasi siswa di tempat masing-masing. Untuk mematangkan kajian penelitian ini, peneliti wajib melakukan perbandingan dari lima penelitian sebelumnya yang memiliki unsur kesamaan perspektif teoretis sebagai contoh untuk melakukan penelitian.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tradisi dramaturgi karena menggambarkan tentang manajemen kesan yang dilakukan guru di sekolah formal dan lembaga bimbingan belajar pada waktu kegiatan belajar yang merupakan panggung depan dan aktivitas guru di luar kelas sebagai panggung belakang. Menurut Goffman, dramaturgi terjadi ketika seorang individu memainkan perannya di kehidupan nyata dengan menunjukkan kesan tertentu untuk memenuhi harapan orang-orang disekitarnya (https://www.kompasiana.com). Dalam hal ini, pentas yang diperankan oleh guru di dalam kelas bertujuan agar program belajar yang disajikan dapat memenuhi ekspektasi siswanya dan tuntutan profesionalisme seorang pengajar dari lembaga pendidikan.

Penelitian dengan menggunakan tradisi dramaturgi termasuk dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu sebuah pendekatan yang dirasa relevan untuk meneliti fenomena yang terjadi di masyarakat, yang menempatkan pandangan peneliti terhadap sesuatu yang diteliti secara subyektif dan selalu berusaha memahami pemaknaan individu (Moleong, 2001:3).

Metode penelitian ini juga dapat dilakukan dengan observasi. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit (Bungin, 2013). Untuk menelaah pendekatan ini, peneliti akan melakukan observasi kelas yang dilakukan dua kali seminggu selama dua semester. Observasi dilakukan di kelas merupakan perwujudan dari panggung pentas dalam teori dramaturgi. Kemudian, guru merupakan aktor yang menyuguhkan pertunjukan terhadap siswa yang merupakan khalayaknya. Observasi yang dilakukan di dalam kelas merupakan panggung depannya. Selain itu, peneliti melakukan observasi di luar ruangan kelas, khususnya di ruang guru untuk mengetahui hal-hal yang dibicarakan guru dan mengkaji perbedaan perilaku yang ditampilkan guru ketika berada di luar kelas yang seringkali mengungkapkan pendapat yang sebenarnya mengenai siswa yang mereka ajar dan pembelajaran yang telah dilakukannya.

Untuk dapat mengungkapkan realitas dalam konteks komunikasi secara kualitatif, peneliti mengajukan berbagai pertanyaan yang bersifat terbuka kepada subjek penelitian yakni guru. Wawancara yang peneliti lakukan bertujuan untuk melakukan konfirmasi terhadap observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Wawancara atau kuesioner lisan adalah sebiah dialog yang dilakukan oleh pewawancara *(interviewer)* untuk memperoleh informasi dari terwawancara *(interviewee).* Interviu digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu (Arikunto, 2014).

Kemudian, proses pendekatan wawancara yang dilakukan adalah metode Creswell: "Gaining and Making Rapport" (Creswell dan Creswell, 2018). Proses gaining dilakukan untuk mendapatkan akses dengan informan. Wawancara dilakukan untuk mengkonfirmasi hasil dari observasi. Hal ini dilakukan melalui dua tahapan. Pertama, memanfaatkan peran peneliti sebagai salah satu guru Ganesha Operation. Kedua, memberikan kesan bersahabat pada setiap sesi wawancara.

Observasi dilakukan terhadap para guru ketika pembelajaran berlangsung dan interaksi secara informal terjadi di luar pembelajaran berlangsung. Secara luas, observasi atau pengamatan berarti setiap kegiatan dilakukan untuk melakukan pengukuran.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komparasi Panggung Dramaturgi Bimbingan Belajar dan Sekolah Formal

Setelah menjabarkan mengenai dua panggung dramaturgi pada bimbingan belajar dan sekolah formal, pembahasan dilanjutkan dengan perbandingan antara kedua panggung yang telah dijelaskan sebelumnya. Pada kedua panggung dramaturgi tersebut dapat ditemukan persamaan dan perbedaan yang signifikan. Persamaan kedua panggung dramaturgi tersebut ditemukan berdasarkan konsep panggung depan yang merepresentasikan guru atau pengajar sebagai profesi yang membimbing siswanya untuk menguasai bidang mata pelajaran tertentu dengan menampilkan kepribadian seideal mungkin untuk dapat menjadi fasilitator siswa dalam menuntun ilmu. Persamaan lainnya terdapat panggung belakang ketika guru atau pengajar sebagai individu yang berada di luar kelas merubah sikapnya menjadi individu yang bersikap lebih santai dan fleksibel dalam berinteraksi baik dengan rekan seprofesinya dan dengan siswanya.

Perbedaan ditemukan pula pada analisis panggung depan bimbingan belajar dan sekolah formal. Perbedaan tersebut ditemukan pada aspek-aspek yang membangun panggung depan dalam teori dramaturgi meliputi setting, front personal yang terdiri dari penampilan dan gaya.

Perbedaan pada *front personal* panggung depan bimbingan belajar dan sekolah

Perbedaan ditemukan pula pada front personal panggung depan bimbingan belajar GO dan sekolah formal. Perbedaan front personal tersebut meliputi penampilan dan gaya. *Penampilan* yang terdiri dari berbagai jenis barang yang mengenalkan status *social actor*. *Gaya* yang berarti mengenalkan peran macam apa yang dimainkan aktor dalam situasi tertentu (Mulyana, 2008: 115).

Penampilan meliputi pakaian dan atribut yang dikenakan oleh guru atau pengajar. Pakaian yang digunakan pengajar bimbingan belajar tidak diatur berdasarkan hari namun berdasarkan opsi. Bagi pengajar pria terdapat dua opsi pakaian yang boleh digunakan ketika mengajar, yakni berpakaian kemeja dimasukkan dengan celana bahan lengkap dengan ikat pinggang dan dasi dengan sepatu pantofel atau berpakaian batik dengan celana bahan dengan sepatu pantofel. Untuk wanita, aturan berpakaian adalah menggunakan kemeja sopan memakai celana bahan atau rok minimal di bawah lutut, diperkenankan memakai hijab bagi muslimah.

Di sekolah formal, tata tertib berpakaian guru ditentukan berdasarkan hari. Hari senin, guru wajib memakai baju khaki dengan atribut lengkap berupa atribut kedinasan seperti logo dinas, logo kota Bandung, lencana korpri pada hari Senin untuk guru PNS dan baju khaki tanpa atribut kedinasan untuk guru honorer. Guru ASN wajib memakai batik korpri setiap tanggal 17 dan guru honorer wajib memakai batik sekolah. Di beberapa sekolah memiliki ketentuan khusus untuk memakai beberapa jenis baju untuk di pakai di hari tertentu. Pada beberapa sekolah, guru mengenakan baju pangsi bagi guru pria dan kebaya bagi guru wanita pada setiap hari Rabu untuk membudayakan Rebo Nyunda, beberapa sekolah juga mewajibkan pemakaian baju pramuka pada hari Sabtu dan beberapa sekolah pada hari Jumat, ada juga beberapa sekolah yang mewajibkan memakai baju batik di hari Jumat.

Berdasarkan gaya pada panggung depan sekolah formal dan bimbingan belajar terdapat perbedaan yang signifikan yang meliputi representasi manajemen kesan pengajar atau guru dari segi verbal maupun non verbal. Secara garis besar, penggunaan verbal dan non verbal, Mayoritas guru yang dijadikan informan berbahasa dan bertindak lebih tegas dan keras dalam memperlakukan siswa. Hal ini terjadi karena di sekolah formal guru memiliki kuasa untuk mengatur sikap dan tingkah laku siswanya agar mengikuti tata tertib. Siswa diperlakukan sebagai anak didik yang harus dilatih sikapnya agar disiplin dan memiliki sikap yang baik dan mematuhi aturan sehingga menjadi insan berbudi pekerti.

Akan tetapi, mayoritas informan tersebut berbicara dan bertindak lebih lunak dan fleksibel ketika mengajar di bimbingan belajar karena siswa di bimbingan belajar adalah pelanggan yang harus dilayani kebutuhannya untuk menguasai pelajaran bukan untuk dibentuk sikapnya. Yayasan bimbingan belajar sendiri akan menegur pengajarnya yang bertindak keras dan memarahi siswa bimbingan belajar karena sudah melampaui tanggung jawabnya sebagai pengajar bimbingan belajar. Lain halnya, yayasan sekolah yang memberikan beban kepada gurunya untuk membentuk sikap anak didiknya sebagai amanat dari orang tua.

Perbedaan Komunikasi Verbal dan Non verbal Panggung Depan Lembaga Bimbingan Belajar dan Sekolah Formal

Pada penjabaran hasil penelitian di sub bab sebelumnya, telah diuraikan manajemen kesan. Mayoritas informan dalam merepresentasikan dirinya ketika mengajar di dua lembaga yang berbeda. Penjabarannya berdasarkan enam jenis komunikasi lisan (verbal) menurut DeVito (1978); yaitu:

(a) *Emotive Speech,* merupakan gaya bicara yang lebih mementingkan aspek psikologis. *Emotive speech* lebih mengutamakan pilihan kata yang didukung oleh pesan nonverbal. Mayoritas infroman subjek penelitian cenderung menggunakan emotive speech yang sama di dua lembaga yang berbeda. Perbedaannya hanya saja di sekolah formal frekuensi ungkapan *emotive speech* lebih jarang dilakukan.

(b) *Pactic speech,* gaya komunikasi verbal yang berusaha menciptakan hubungan sosial dalam penerapannya ketika para informan melakukan kegiatan mengajar di dua lembaga yang berbeda memiliki sedikit perbedaan. Komunikasi pactic speesh yang dilakukan oleh Mayoritas informan di

sekolah lebih menunjukkan komunikasi yang merepresentasikan wibawanya sebagai pendidik yang membimbing dan mengarahkan sikap anak didiknya. Namun, pada lembaga bimbingan belajar Mayoritas responden lebih menunjukkan dirinya sebagai pengajar yang lebih fleksibel berkomunikais dengan siswa sebagai *customer* yang dilayani kebutuhan belajarnya dengan sebaik-baiknya.

(c) *Cognitive speech,* jenis komunikasi verbal yang mengacu pada kerangka berpikir atau rujukan yang secara tegas mengartikan suatu kata secara denotatif dan bersifat informatif. Mayoritas informan menunjukkan gaya komunikasi *kognitif speech* yang berbeda-beda. Akan tetapi, secara garis besar Mayoritas informan tersebut memiliki porsi yang lebih banyak dalam menjelaskan materi di bimbingan belajar. Di sekolah, Mayoritas pengajar lebih banyak memberikan instruksi agar siswanya mengerjakan tugas dan berdiskusi.

(d) *Rethorical speech,* mengacu pada komunikasi verbal yang menekankan sifat konatif. Gaya bicara ini mengarahkan pilihan ucapan yang mendorong terbentuknya perilaku. Di sekolah, para infroman cenderung lebih tegas dalam menggunakan *rethorical speech*. Mereka menegur dan memberlakukan hukuman untuk membentuk siswanya. Ancaman-ancaman tersebut dilakukan supaya siswa sebagai anak didiknya mampu bertindak dengan akhlak yang baik. Akan tetapi, di bimbingan belajar mereka tidak terlalu menghiraukan perilaku siswa. Mereka lebih fokus terhadap materi yang disampaikan karena tugas mereka sebagai pengajar yang memperlakukan pelanggan jasanya dengan sebaik mungkin agar bisa membantu memahami pelajaran yang disampaikan.

(e) *Metalingual speech*, komunikasi lisan secara verbal, tema pembicaraannya tidak mengacu pada objek dan peristiwa dalam dunia nyata melainkan tentang pembicaraan itu sendiri. Pembicaraan-pembicaraan di luar konteks pembelajan dilakukan oleh tiga informan (JB, DK, dan, IA) dengan berbeda ketika mereka mengajar di dua lembaga yang berbeda, sedangkan dua informan lainnya (TSA dan KRY) tidak suka mengkomunikasikan hal tersebut. Ketiga informan melakukannya saat jeda di paruh waktu belajar tetapi mengkomunikasikannya ketika menunggu siswa mengerjakan aktivitas belajarnya.

(f) *Poetic speech*, komunikasi lisan yang secara verbal berkutat pada struktur penggunaan kata yang tepat melalui perindahan pilihan kata, ketepatan ungkapan biasanya menggambarkan rasa seni dan pandangan serta gaya-gaya lain yang khas. Tiga informan (JB, DK, dan, IA) mengkomunikasikan *poetic speech* dengan gayanya masing-masing baik ketika mengajar di bimbel maupun di sekolah formal. Akan tetapi dua informan lainnya tidak mengkomunikasikan *poetic speech.*

Selanjutnya, pembahasan dilakukan berdasarkan representasi komunikasi non-verbal dari Joseph A. DeVito. (2007). Komunikasi tubuh, komunikasi wajah, komunikasi mata, dan parabahasa yang direpresentasikan oleh Mayoritas infroman di lembaga bimbingan belajar terlihat lebih santai, fleksibel, dan menunjukkan kedekatan jarak yang lebih dekat dengan siswanya. Berbeda dengan representasi Mayoritas informan ketika mengajar di sekolah formal dengan lebih tegas, menjaga wibawa, dan menjaga jarak dengan siswa di sekolah. Berikut adalah bahasan perbedaan manajemen kesan di kedua lembaga yang berbeda:

Panggung Belakang Guru Sekolah Formal dan Guru Bimbingan Belajar

Di panggung belakang pada kajian dramaturgi ini, guru menunjukkan sikapnya yang lebih luwes dengan lebih merepresentasikan dirinya sebagai rekan atau teman untuk mengobrol atau mendengarkan keluhan-keluhan dari teman sejawatnya dan para siswa. Komunikasi verbal dan non-verbal yang digunakan para guru juga ke luar dari bentuk komunikasi dan bahasa tubuh yang formal. Hal ini membuktikan adanya perbedaan representasi para guru yang menjadi informan atau subjek penelitian di panggung depan dan panggung belakang pada penelitian kajian dramaturgi ini.

Pada bagian ini, terlihat adanya kesepakatan pola perilaku yang secara umum dijalankan oleh para guru yang menampilkan representasi ideal dalam menjalankan perannya sebagai guru. Kesepakatan inilah yang dinamakan penggung belakang yaitu ruang di mana skenario pertunjukan berjalan oleh "tim" (Mulyana: 2008: 115). Maksud dari penjelasan tersebut adalah tim rahasia, dalam hal ini perkumpulan guru beserta pejabat staffnya sepakat menampilkan sikap lebih formal dalam menjalankan perannya sebagai guru.

Di sekolah formal, guru menonjilkan sikapnya yang mendidik siswanya untuk menjaga sikap dan mematuhi tata tertib sekolah, Hail ini berkaitan dengan Undang-Undang No. 14 tahun 2005 (http://peraturan.go.id/) pasal 1 bahwa:

> "Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada jalur pendidikan formal, serta pada jenjang pendidikan dasar dan pendidikan menengah, termasuk pendidikan usia dini."

Hal ini menjadi patokan para guru yang menampilkan pengelolaan kesannya secara formal tetapi ke luar dari pola ini ketika memposisikan diri mereka sebagai sahabat, rekan, ataupun teman sejawat. Lain halnya, pola perilaku yang ditampilkan mereka di lingkungan pendiddikan non formal dengan patokan perilaku tertentu yang menganggap para siswa sebagai *customer* (pelanggan) yang membutuhkan jasa bimbingan belajar. Hal ini diungkapkan dalam kutipan yang diperoleh dari penjelasan Don Peppers dan Martha Rogers (Kotler Keller, 2009: 134) menyebutkan bahwa:

"Suatu bisnis disebut sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan. Pelanggan merupakan satu-satunya alasan perusahaan membangun pabrik, mempekerjakan karyawan, menjadwalkan rapat, membuat jalur serat optik, atau melibatkan bisnis diri dalam aktivitas bisnis apapun. Tanpa pelanggan, Anda tidak mempunyai bisnis."

Hal inilah yang diyakini oleh tim rahasia yang dibentuk oleh para pengajar, pimpinan, beserta para staffnya yang mendorong diri mereka untuk memunculkan citra yang memperlakukan pelanggan sebagai raja. Namun, di panggung belakang mereka lebih luwes dalam menampilkan sikapnya dan terkadang mengeluh terhadap sikap siswa-siswanya yang tidak santun dan melanggar tata tertib.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat tiga poin kesimpulan yang ditarik berdasarkan permasalahan yang terkait dengan tema penelitian ini, yaitu:

1. Ketika berada di lingkungan pendidikan informal, guru cenderung memperlakukan siswa sebagai pelanggan ataupun *client* yang membutuhkan penjelasan terhadap kesulitan-kesulitan yang dialami di sekolah. Akan tetapi, mereka tidak terlalu menghiraukan sikap atau kedisiplinan siswa. Ketika guru berada di lingkungan sekolah formal cenderung lebih tegas dalam kedisiplinan siswa, tetapi tidak banyak menjelaskan secara langsung mengenai solusi kesulitan yang dialami para siswa dalam memahami pelajaran.
2. Kedua, perbedaan pengelolaan kesan yang dilakukan kelima guru yang dipilih sebagai informan di sekolah formal dan lembaga bimbingan belajar. Perbedaan bisa diamati dari cara mereka merepresentasikan dirinya saat berkomunikasi secara verbal dan non-verbal di dua lingkungan yang berbeda.
3. Sikap mayoritas guru yang dipilih sebagai informan menggunakan frekuensi ungkapan *emotive speech* lebih sering dilakukan di bimbingan belajar. Mereka lebih fleksibel mengkomunikasikan *pactic speech* dengan siswa. Mereka juga memiliki porsi yang lebih banyak dalam mengkomunikasikan *cognitive speech*. Namun, mereka lebih santai dalam menyampaikan *rethorical speech* dalam menegur siswanya. Beberapa dari partisipan menyampaikan *metalingual speech* pada masa jeda paruh pelajaran. Lain halnya di sekolah, mereka menggunakan frekuensi ungkapan *emotive speech* yang lebih jarang. Mereka lebih kaku mengkomunikasikan *pactic speech* terhadap siswa. Kemudian, mereka memiliki porsi yang lebih sedikit dalam mengkomunikasikan *cognitive speech*. Mereka juga lebih tegas dalam mengkomunikasikan *rethorical speech*. Mereka menyampaikan *metalingual speech* pada di sela-sela saat mengajar.

Saran

Beberapa saran yang dapat kami sajikan adalah:

1. Disarankan agar penerapan *setting* pada bimbingan belajar Ganesha Operation menampilkan identitas warna dan tata ruang yang memudahkan siswa berkonsultasi dengan gurunya di ruang diskusi atau di *front office*.
2. Disarankan agar di sekolah, ruang komunikasi dengan siswa tata ruangnya cukup di ruang guru untuk berkomunikasi di luar jam pelajaran yang terbatas dan formal.
3. Ketiga, sikap yang direpresentasikan oleh guru di panggung belakang, di luar perannya sebagai guru, agar mereka lebih menunjukkan sikap yang santai atau non-formal dan berinteraksi dengan guru lain atau siswa selayaknya teman bersenda gurau dan berbagi pengalaman.

Daftar Pustaka

Deddy Mulyana, 2008, *"Komunikasi Massa: Kontroversi, Teori, dan Aplikasi".* Bandung: Widya Padjadjaran.

Deddy Mulyana dan Solatun, 2008, *"Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis"* , Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Erving Goffman. 1956. The Presentation of Self in Everyday Life.

E. Mulyasa, 2008, *"Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukseskan Manajemen Berbasisi Sekolah dan Berbasis Kompetensi",* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Fahmarohmansyah. dalam https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-manajemen-kesan-atau-impression-anagement/121203, diakses 15 Desember 2022.

H. M. Burhan Bungin, 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

H. M. Husni Ritonga, 2019. *Psikologi Komunikasi.* Medan: Perdana Publishing.

John. W. Creswell dan J. David Creswell. 2018. *Research-Design_Qualitative-Quantitative-and-Mixed-Methods-Approaches*. Thousand Oaks, California: Sage Public. Inc.

Joseph A. DeVito, 2007, *"The Interpersonal Communication Book"*. New Jersey: Pearson Education, Inc, USA.

J. Lexy Moleong, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nina W Syam, 2012, *"Psikologi Sosial sebagai Akar Ilmu Komunikasi",* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009, *"Manajemen Pemasaran."* Jakarta: Penerbit Erlangga.

Nina W. Syam, 2012. "Psikologi Sosial sebagai Akar Ilmu Komunikasi." Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Suharsimi Arikunto, 2014, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-manajemen-kesan-atau-impression-management/121203, diakses 15 Des 2022.

http://peraturan.go.id/Undang-Undang No. 14 tahun 2005, diakses 15 Des 2022.

https://www.sosiologi.info/2021/07/teori-dramaturgi-erving-goffman-penjelasan-dan-contohnya.html, diakses 19 Jan-2023.