

# PENGELOLAAN KESAN PENGEMIS CACAT FISIK DI KOTA PEKANBARU

Tri Melisa Selviani, Genny Gustina Sari  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Riau  
[gennygustina@gmail.com](mailto:gennygustina@gmail.com)

**Abstrak:** Berdasarkan Dinas Sosial Kota Pekanbaru, jumlah pengemis di Pekanbaru telah meningkat dari 15 orang pada tahun 2015 menjadi 80 pada tahun 2016. Bahwa, ada aturan larangan pengemis yang tercantum dalam Peraturan Daerah Pekanbaru tentang tatanan sosial dalam Bab 3 bagian 3 mengenai larangan untuk pengemis dan tunawisma. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tahap depan dan tahap belakang pengemis yang cacat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Subyek penelitian terdiri dari 4 pengemis cacat, 3 pria dan seorang wanita, yang diperoleh dengan menggunakan teknik bola salju. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Untuk mencapai validitas, penulis menggunakan ekstensi partisipasi dan triangulasi.

Hasilnya menemukan bahwa pada tahap depan, pengemis cacat dikelola kesan verbal dan nonverbal. Dalam kesan verbal, pengemis dapat menyapa "Assalamualaikum" untuk target mereka menggunakan intonasi rendah dan lemah. Sementara dalam kesan nonverbal, pengemis menggunakan nada suara yang panjang dan lemah, menggunakan mangkuk dan tangan sebagai tanda bahwa mereka memohon uang, dan bahasa tubuh yang lamban. Munculnya para pengemis di panggung depan mengenakan pakaian lusuh dan membawa tas atau saku untuk menghemat uang dari mengemis. Ekspresi wajah yang mereka tunjukkan menyedihkan, sedih, dan datar. Berbeda dari panggung depan, di tahap belakang, komunikasi verbal menggunakan bahasa daerah dengan intonasi yang jelas dan tinggi, tidak kaku, tegas, dan kasar. Sementara di tahap belakang, mereka menggunakan sikap nonverbal dengan berkomunikasi dengan suara nada tinggi, tertawa lepas, bahasa tubuh gesit, berpakaian bersih, dan ekspresi wajah ceria.

Kata kunci : Pengemis, pengelolaan kesan, dramaturgi

***Abstract:** Based on Pekanbaru City Social Office, the number of beggars in Pekanbaru has been increased from 15 people in 2015 becoming 80 in 2016. Whereas, there are rules of beggars prohibition stated in Pekanbaru Local Regulation about the social order in Chapter 3 section 3 regarding the prohibition for beggars and homeless people. The objective of this research is to find out how the front stage and back stage of disabled beggars.*

*This research used qualitative methods with phenomenology approach. The research subject consisted of 4 disabled beggars, 3 men and a woman, which obtained using the snowball technique. The data collection techniques in this research are using the deep interview, observation, and documentation. In order to achieve the validity, the author used the participation extension and triangulation.*

*The results found that at the front stage, the disabled beggars are managed the impression of verbal and nonverbal. In the verbal impression, the beggars may greet "Assalamualaikum" to their target using the low and weak intonation. While in the nonverbal impression, the beggars are using long and weakened tone voice, using a bowl and hand as the sign that they begging for money, and sluggish body language. The appearance of those beggars on the front stage is wearing some shabby clothes and carrying a bag or pocket to save the money from begging. The facial Expression that they showed are pitiful, sad, and flat. Different from the front stage, in the back stage, the verbal communication are using a regional language with a clear and high intonation, not rigid, firm, and rude. While in the back stage, they used the nonverbal attitudes by communicating with a high tone voice, laughing off, nimble body language, dressed clean, and cheerful facial expressions.*

*Keyword: Beggar, Impression Management, Dramaturgy*

**PENDAHULUAN**

Pengemis menjalankan aksi dengan berbagai cara. Ada yang sengaja membawa anaknya saat mengemis, ada yang berpura-pura cacat, seperti buta, memakai tongkat dan lain sebagainya karena hal-hal tersebut dianggap akan meningkatkan rasa empati. Mereka yang mengemis/meminta-minta biasanya menggunakan mangkuk, ataupun ember kecil dan terkadang langsung dengan menengadahkan tangannya.

Sering kita lihat, ada sebagian pengemis yang memanfaatkan keterbatasan fisik yang sesungguhnya. Ada yang buta, tidak memiliki tangan atau kaki. Tetapi ada juga pengemis yang tidak memiliki keterbatasan fisik sama sekali, tetapi tetap saja mengemis.

Banyak cara yang dilakukan para pengemis saat ini agar mendapat kan empati dari orang-orang. Ada yang menggunakan pakaian yang tidak layak pakai, bahkan terkadang mereka kerap membuat bekas luka palsu atau berpura-pura bertangan buntung ataupun melipat kaki seolah-olah hanya memiliki satu kaki yang berfungsi. Kesan yang dibuat pengemis ini tentunya menghasilkan keuntungan bagi mereka, dan tidak jarang masyarakat memberikan mereka uang karena merasa kasihan melihat pengemis tersebut. Oleh karena itu peneliti memilih pengelolaan kesan untuk dijadikan objek penelitian.

Dalam studi ilmu komunikasi, pembentukan kesan ini dikenal dengan istilah *impression management*. Pengelolaan kesan atau *impression management* diperkenalkan oleh Erving Goffman pada tahun 1959. Menurut Goffman bahwa *impression management* atau pengelolaan kesan merupakan upaya presentasi diri yang digunakan aktor untuk memupuk kesan-kesan tertentu dalam situasi tertentu untuk mencapai tujuan tertentu (Mulyana, 2004:112).

Seorang aktor dapat menyajikan suatu pertunjukan (*show*) bagi orang lain,

akan tetapi kesan (*impression*) aktor tersebut terhadap pertunjukan ini dapat berbeda. Selanjutnya Goffman menyatakan seluruh kegiatan individu dalam suatu situasi sosial disebut sebagai performa, dan dalam dunia performa perlu dibedakan dua panggung, yaitu panggung depan (*front stage*) dan panggung belakang (*back stage*) (Kuswarno, 2009:117)

**Tabel 1. 1.1 Data PMKS (Gelandangan dan Pengemis) di Kota Pekanbaru (2015-2016)**

Sumber: Data Dinas Sosial dan

| T<br>H<br>N | GELANDANGAN |    |             |         |             |             | PENGEMIS |    |             |         |             |             |
|-------------|-------------|----|-------------|---------|-------------|-------------|----------|----|-------------|---------|-------------|-------------|
|             | L           | P  | J<br>M<br>L | AN<br>K | D<br>W<br>S | J<br>M<br>L | L        | P  | J<br>M<br>L | AN<br>K | D<br>W<br>S | J<br>M<br>L |
| 2015        | 51          | 18 | 69          | 12      | 57          | 69          | 7        | 8  | 15          | 0       | 15          | 15          |
| 2016        | 27          | 10 | 37          | 7       | 30          | 37          | 37       | 43 | 80          | 32      | 48          | 80          |
| JML         | 78          | 28 | 106         | 19      | 87          | 106         | 44       | 51 | 95          | 32      | 63          | 95          |

Pemakaman Kota Pekanbaru 2016

Dari data Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru tahun 2016, jumlah pengemis dari tahun 2015 ke tahun 2016 meningkat, dimana pada tahun 2015 hanya ada 15 orang pengemis yang terdata sedangkan pada tahun 2016 meningkat menjadi 80 orang pengemis. Berbeda dengan jumlah gelandangan dan anak jalanan yang terdata, dimana pada tahun 2015 jumlah gelandangan adalah 69 orang dan pada tahun 2016 hanya 37 orang dimana berarti jumlah gelandangan menurun.

Berlatar dari kesan-kesan yang di lakukan pengemis, serta meningkatnya jumlah pengemis di kota pekanbaru maka

penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana panggung depan (*front stage*) pengemis cacat fisik ketika sedang beraksi menemui dermawan. Dan juga dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana panggung belakang (*back stage*) pengemis cacat fisik ketika mereka mempersiapkan memainkan peran sebagai pengemis dan sedang tidak menjadi pengemis. Dengan menggunakan konsep pengelolaan kesan dan teori dramaturgi yang tentunya akan memperjelas panggung depan dan panggung belakang dari pengemis itu sendiri. Oleh karenanya berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul: “Pengelolaan Kesan Pengemis Cacat Fisik di Kota Pekanbaru”

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Dramaturgi*

Dramaturgi adalah suatu pendekatan yang lahir dari pengembangan Teori Interaksionisme Simbolik. Dramaturgi dikemukakan oleh Erving Goffman yang merupakan seorang sosiolog Amerika. Secara ringkas dramaturgi merupakan pandangan tentang kehidupan sosial sebagai serentetan pertunjukan drama dalam sebuah pentas. Lebih jelasnya Goffman mengungkapkan bahwa kehidupan sosial bagaikan teater yang memungkinkan sang aktor memainkan berbagai peran diatas suatu atau beberapa panggung, dan memproyeksikan citra diri tertentu kepada orang yang hadir, sebagaimana yang diinginkan sang aktor dengan harapan bahwa khalayak bersedia menerima citra diri sang aktor dan memperlakukannya sesuai dengan citra dirinya itu (Mulyana, 2004: 119-120).

Dalam pengantar bukunya, *The Presentation of Self in Everyday Life*, Goffman menyatakan: “Perspektif yang digunakan ialah perspektif pertunjukan teater; prinsip-prinsipnya bersifat dramaturgis. Dimana bagaimana manusia menampilkan dirinya sendiri dan

aktivitasnya kepada orang lain, cara ia memandu dan mengendalikan kesan yang dibentuk orang lain terhadapnya, dan segala hal yang mungkin atau tidak mungkin ia lakukan untuk menopang pertunjukannya dihadapan orang lain (Mulyana, 2004: 107).

Untuk memainkan peran dalam sebuah pertunjukan, biasanya sang aktor menggunakan Bahasa verbal dan menampilkan perilaku nonverbal tertentu serta mengenakan atribut tertentu, misalnya kendaraan, pakaian dan aksesoris lainnya. Aktor juga harus memusatkan pikiran agar ia tidak keseleo lidah, menjaga kendali diri, melakukan gerak-gerik, menjaga nada suara dan mengekspresikan wajah sesuai dengan situasinya. Menurut Goffman, kehidupan sosial itu dapat dibagi menjadi “wilayah depan” (*front region*) dan “wilayah belakang” (*back region*). Wilayah depan merujuk kepada peristiwa sosial yang memungkinkan individu bergaya atau menampilkan peran formalnya. Mereka seperti sedang memainkan suatu peran di atas panggung sandiwara di hadapan khalayak penonton. Sebaliknya, wilayah belakang merujuk kepada tempat dan peristiwa yang memungkinkannya mempersiapkan perannya di wilayah depan. Wilayah depan ibarat panggung sandiwara bagian depan (*front stage*) yang ditonton khalayak penonton, sedangkan wilayah belakang ibarat panggung sandiwara bagian belakang (*back stage*) atau kamar rias tempat pemain sandiwara bersantai, mempersiapkan diri, atau berlatih memainkan perannya di panggung depan (Mulyana, 2004: 114).

Dua panggung pertunjukan dalam studi dramaturgi sebagai berikut:

#### **a. *Panggung Depan (Front Stage)***

Dalam front stage Goffman membaginya menjadi perangkat pribadi (*personal front*) dan set panggung (*setting*) yakni situasi fisik yang harus ada ketika actor

harus melakukan pertunjukan. Tanpa setting actor biasanya tidak dapat melakukan pertunjukan. Sedangkan *personal front* terdiri dari alat-alat yang dapat dianggap khalayak sebagai perlengkapan yang dibawa actor kedalam setting serta mencakup kepada bahasa verbal dan bahasa tubuh sang aktor. Misalnya, berbicara sopan, pengucapan istilah-istilah asing, intonasi, postur tubuh, ekspresi wajah, peralatan dan pakaian. (Mulyana, 2004: 114 - 115). *Personal front* dibagi menjadi dua bagian, yaitu penampilan (*appearance*) dan gaya (*manner*). Penampilan merujuk pada stimuli yang berfungsi memberitahu status sosial aktor. Misalnya pakaian bersih yang dikenakan pengemis menunjukkan status pengemis yang berseka (yang mampu memelihara kebersihan). Sedangkan gaya merujuk pada stimuli yang berfungsi mengingatkan akan peranan interaksi yang diharapkan dan harus dimainkan pada masa yang akan datang. Misalnya, gaya seorang pengemis yang berbicara memelas, tubuh gemetar, jalan tertunduk dan tangan tengadah (Kuswarno, 2009:117)

#### **b. Panggung Belakang (Back stage)**

Panggung belakang merupakan wilayah yang berbatasan dengan panggung depan, tetapi tersembunyi dari pandangan khalayak. Ini dimaksudkan untuk melindungi rahasia pertunjukan, dan oleh karena itu khalayak biasanya tidak diizinkan memasuki panggung belakang, kecuali dalam keadaan darurat. Suatu pertunjukan akan sulit dilakukan bila aktor membiarkan khalayak berada di panggung belakang. Di

panggung inilah individu akan tampil dengan identitas aslinya yang mana memungkinkan pembicaraan dengan menggunakan kata-kata kasar, sembrono, merokok, mengomel, berolok-olok, bersendawa atau pun bertindak agresif (Mulyana, 2004: 115).

Wilayah belakang ini merupakan tempat atau peristiwa yang memungkinkan ia mempersiapkan perannya di wilayah depan. Wilayah ini ibaratkan panggung pertunjukan bagian belakang, yaitu tempat pada pemain mempersiapkan diri, bersantai, atau berlatih untuk memainkan peran mereka dipanggung depan (Kuswarno, 2009:117).

#### **Pengelolaan Kesan**

Pengelolaan kesan ialah teknik-teknik yang digunakan actor untuk memupuk kesan-kesan tertentu dalam situasi tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Dimana ketika orang-orang berinteraksi, mereka ingin menyajikan suatu gambaran diri yang akan diterima orang lain (Mulyana, 2004: 112)

Menurut Goffman, kita mengelola informasi yang kita berikan kepada orang lain. Kita mengendalikan pengaruh yang akan kita timbulkan dari busana, penampilan dan kebiasaan kita terhadap orang lain supaya mereka memandang kita sebagai orang yang kita tunjukkan (Mulyana, 2004:112).

Pengelolaan kesan dapat dibagi ke dalam dua kategori, yaitu:

##### **a. Pengelolaan kesan melalui bahasa verbal**

merupakan pengelolaan kesan melalui kata-kata atau bahasa. Hal ini merujuk kepada kata-kata atau bahasa yang digunakan seseorang dalam memupuk kesan-kesan pada dirinya. Dalam konteks manajemen komunikasi, konsep *impression management* Goffman tampaknya

lebih menekankan proses komunikasi nonverbal, dengan menggunakan simbol-simbol nonverbal. Namun komunikasi verbal juga menjadi bagian penting dalam pengelolaan kesan. Untuk mengamati simbol verbal apa yang dikelola oleh pengemis dalam melakukan aktivitasnya; Pertama, peristiwa komunikasi dengan sesama pengemis dan anggota komunitas lainnya. Kedua, peristiwa komunikasi dengan calon dermawan atau dermawannya.

**b. *Pengelolaan kesan melalui pesan nonverbal***

merupakan bagaimana kesan yang dibentuk seseorang dengan menggunakan bahasa tubuh atau isyarat. Upaya pengelolaan kesan melalui simbol nonverbal yang dilakukan pengemis lebih dominan. Beberapa simbol nonverbal yaitu; nada suara, isyarat dan gerakan tubuh, penampilan, serta ekspresi wajah.

Pengelolaan kesan menjadi topik penting dalam manajemen komunikasi, karena pada dasarnya sebuah pengelolaan komunikasi tiada lain adalah pengelolaan pesan melalui kesan (makna) yang disepakati bersama (Kaye,1994: xii). Pengelolaan kesan didasarkan pada upaya yang secara sengaja dilakukan pengemis agar perilakunya diberi makna oleh orang lain seperti apa yang mereka inginkan. Karena itulah faktor keterampilan (kompetensi) mengelola kesan ini menjadi penting (Mulyana, 2013:102).

**Gelandangan dan Pengemis**

Berdasarkan Permensos No.08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial yang dimaksud dengan Gelandangan adalah orang-orang yang hidup dalam keadaan yang tidak sesuai

dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat, serta tidak mempunyai pencaharian dan tempat tinggal yang tetap serta mengembara di tempat umum. Sedangkan pengemis adalah orang-orang yang mendapatkan penghasilan dengan meminta-minta di muka umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mengharapkan belas kasihan dari orang lain. Adapun kriteria dari gelandangan dan pengemis ialah sebagai berikut:

1. Gelandangan
  - a. Tanpa Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - b. Tanpa tempat tinggal yang pasti/ tetap
  - c. Tanpa penghasilan yang tetap
  - d. Tanpa rencana hari depan anak-anaknya maupun dirinya.
2. Pengemis
  - a. Mata pencariannya tergantung pada belas kasihan orang lain
  - b. Berpakaian kumuh dan compang camping
  - c. Berada ditempat-tempat ramai/strategis
  - d. Mempelarat sesama untuk merangsang belas kasihan orang lain.

Dikota Pekanbaru sendiri sudah ada larangan bagi gelandangan dan pengemis seperti tertera di Perda Kota Pekanbaru nomor 12 tahun 2008 tentang Ketertiban Sosial Bab III Pasal 3 mengenai larangan, yaitu:

1. Dilarang melakukan pengemis di depan umum dan di tempat umum di jalan raya, jalur hijau, persimpangan lampu merah dan jembatan penyebrangan
2. Dilarang bagi setiap orang memberikan sumbangan dalam bentuk uang atau barang kepada gelandangan dan pengemis di jalan raya, jalur hijau, persimpangan

lampu merah dan jembatan penyebrangan atau ditempat umum.

3. Dilarang bergelandangan tanpa pencaharian ditempat umum di jalan raya, jalur hijau, persimpangan lampu merah dan jembatan penyebrangan.

Meskipun adanya larangan seperti diatas tidak menyurutkan kedatangan pengemis di kota pekanbaru. Dimana walaupun pada tahun sebelumnya pengemis sudah dipulangkan ke daerah asal tetap saja di tahun berikutnya masih ada pengemis dan bahkan ada pengemis-pengemis baru yang mulai beraksi di kota pekanbaru.

Ada beberapa lokasi pengemis dalam menjalankan aksinya menurut keterangan Dinas Sosial Kota Pekanbaru:

1. Simpang tiga pintu masuk bandara
2. Simpang marpoyan
3. Simpang pasar pagi arengka
4. Simpang arengka 2 (tabek gadang)
5. Perempatan sigunggung Labuh Baru
6. Pasar Ramayana
7. Masjid Agung An-Nur
8. Simpang Polda
9. Simpang nangka Gramedia
10. Simpang Harapan Raya

### Cacat

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 8 tahun 2016 Pasal 1 tentang penyandang disabilitas. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Ada beberapa macam penyandang disabilitas berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 8 tahun 2016 pada pasal 4, yaitu:

1. Penyandang Disabilitas fisik  
Penyandang disabilitas fisik ini adalah terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, cerebral palsy (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.
2. Penyandang Disabilitas intelektual  
Penyandang disabilitas intelektual ini adalah terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrom*.
3. Penyandang Disabilitas Mental  
Penyandang disabilitas mental adalah dimana terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain:
  - a. psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian
  - b. disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif.
4. Penyandang Disabilitas Sensorik  
Penyandang disabilitas sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

Kemudian diantaranya ragam disabilitas ada yang menderita disabilitas tunggal dan ada juga yang menderita disabilitas ganda, atau multi dalam jangka waktu lama.

### METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode penelitian kualitatif adalah metode

penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2007: 1).

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilaksanakannya suatu penelitian, penelitian ini berlokasi di kota Pekanbaru. Sedangkan waktu penelitian merupakan jangka waktu yang digunakan dalam kegiatan penelitian. Jangka waktu dalam penelitian ini dari awal penelitian sampai akhir dari penelitian ini dimulai dari bulan Juni 2017-Maret 2018. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman. Teknik analisis data dengan menggunakan Analisis Model Miles dan Huberman ini melalui reduksi data, *display* data atau penyajian data dan terakhir pengambilan kesimpulan atau verifikasi. (Bungin, 2004:99)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian merupakan kumpulan dari data yang telah penulis dapatkan selama melakukan penelitian di lapangan. Berdasarkan pertanyaan penelitian, hasil penelitian memaparkan jawaban-jawaban dari informan serta data-data dari hasil penelitian yang berguna untuk dianalisa sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pada bab ini penulis menguraikan bagaimana pengelolaan kesan pengemis cacat fisik di Kota Pekanbaru. Dengan melalui observasi dan wawancara mendalam, penulis berusaha untuk dapat memahami bagaimana pengelolaan kesan pengemis cacat fisik baik di panggung depan dan panggung belakang.

### ***Panggung depan pengemis cacat fisik di kota Pekanbaru***

Pengelolaan kesan melalui bahasa verbal adalah pengelolaan kesan dengan menggunakan kata-kata atau bahasa. Pengelolaan kesan dilakukan oleh pengemis ketika berinteraksi dengan calon dermawan merupakan peristiwa yang terjadi di wilayah panggung depan (*front stage*). Peristiwa pengelolaan kesan oleh pengemis ketika berinteraksi dengan calon dermawan dapat dibagi kedalam dua sesi yaitu sesi pertama adalah saat pengemis mencoba mendatangkan belas kasihan dari calon dermawan. Kata-kata yang biasa mereka gunakan untuk mendapatlan sedekah dari calon dermawan dengan mengucapkan kata salam seperti “Assalamualaikum”, “Sedekahnya buk” seperti yang dilakukan oleh informan S, selebihnya para informan biasanya hanya mengucapkan salam. Sedangkan sesi kedua adalah saat pengemis mendapatkan sedekah dari seorang dermawan. Kata-kata yang mereka ucapkan setelah mendapatkan sedekah dari dermawan adalah kata terimakasih dan bersyukur serta mendoakan dermawan seperti yang dilakukan oleh informan SS yaitu “Alhamdulillah, terima kasih buk semoga rezekinya lancar”. Dan keempat tidak mengatakan apapun saat dermawan menolak untuk memberikan sedekah.

Penulis menggunakan teori dramaturgi, dalam dramaturgi yang diperhitungkan adalah konsep menyeluruh bagaimana komunikator menghayati peran sehingga dapat memberikan feedback sesuai yang diinginkan oleh komunikator. Dramaturgi Goffman khususnya berintikan pandangan bahwa ketika manusia berinteraksi dengan sesamanya, ia ingin mengelola kesan yang ia harapkan tumbuh pada orang lain terhadapnya. Untuk itu, setiap orang melakukan pertunjukan bagi orang lain (Mulyana, 2004: 107).

Teori dramaturgi ini dapat membantu penulis dalam menjelaskan mengenai suatu panggung depan baik itu verbal maupun nonverbal. Untuk pengelolaan kesan nonverbal yang

dilakukan pengemis pada panggung depan dapat dibagi dalam beberapa aspek.

Pengelolaan kesan melalui bahasa nonverbal merupakan bagaimana kesan yang dibentuk seseorang dengan menggunakan simbol-simbol. Beberapa simbol nonverbal yaitu; nada suara, isyarat dan gerakan tubuh, penampilan, serta ekspresi wajah. Pengelolaan kesan yang melalui bahasa nonverbal yang dilakukan oleh pengemis dinilai lebih dominan dari pada Pengelolaan kesan melalui bahasa verbal. Pengelolaan kesan non verbal pengemis cacat fisik saat di panggung depan sebagai berikut:

a. Nada Suara

Nada suara merupakan bagian dari front pribadi (*personal front*). Nada suara umumnya dipakai oleh pengemis menyertai ucapan verbal ketika terjadi pada sesi pertama bertemu dengan calon dermawannya. Misalnya dengan nada suara yang memelas dan sedikit bergetar, dan biasanya hal yang sama terjadi pada saat sesi kedua ketika selesai meminta. (Kuswarno, 2009:222)

Begitu juga dengan keempat informan, nada suara ketika pengemis mengucapkan kata-kata salam seperti “Assalamualaikum” kepada calon dermawannya dengan lemah lembut serta memelas dan bernada panjang. Nada suara memelas dan lemah lembut merupakan jurus utama yang digunakan oleh pengemis untuk mendatangkan belas kasihan dari calon dermawan. Kemudian sesi keduanya pada saat pengemis mendapatkan sedekah dari dermawannya, nada suara yang pengemis ucapkan umumnya masih sama yaitu dengan cara lemah lembut dan memelas.

b. Bahasa isyarat dan gerakan tubuh

Bahasa isyarat adalah bahasa dengan menggunakan lambing-lambang isyarat seperti menutup bibir dengan telunjuk untuk menyuruh diam atau jangan berisik, mengangguk tanda setuju dan lain sebagainya. Bahasa isyarat paling banyak digunakan pengemis dalam mengelola

kesan untuk sebuah permintaan sedekah. Hal yang umum dipakai adalah dengan “menadahkan tangan”. Ada juga yang menggunakan alat, seperti gelas plastic, mangkok, rantang atau peci. (Kuswarno, 2009:222)

Informan S dan informan SS misalnya menggunakan tangannya sebagai wadah untuk menampung sedekah yang diberikan dermawan. Namun beberapa pengemis lainnya seperti informan R dan informan H lebih memilih menggunakan alat untuk menampung yaitu ember kecil dan juga mangkok.

Gerakan tubuh yang khas dari keseluruhan informan pengemis adalah gerakan yang lamban, mereka berjalan dengan pelan-pelan, kadang-kadang untuk informan S badan sedikit membungkuk, informan H berjalan tidak sempurna sambil terpincang-pincang.

c. Penampilan

Goffman menyebut *appearance* atau penampilan bagian daripada *personal front*. Seperti juga bahasa nonverbal lainnya, bahasa penampilan menjadi simbol tersendiri bagi pengemis. Penampilan bisa dibagi dua, yaitu pertama penampilan karena bukan yang direncanakan (misalnya, cacat fisik, karena sejak lahir atau kecelakaan atau sakit); kedua karena kesengajaan, misalnya pakaian yang lusuh, kaki diverban, dan sebagainya. (Kuswarno, 2009:224)

Untuk keseluruhan informan mempunyai penampilan yang bukan direncanakan, karena mereka memang mengalami cacat fisik sejak lahir. Namun untuk informan H ia mengalami kecelakaan sebelumnya. Tidak keseluruhan informan memakai pakaian lusuh. Contohnya saja informan SS yang selalu memakai pakaian yang bersih dan rapi saat mengemis. Pengemis laki-laki selalu menggunakan peci saat mengemis dan informan R sebagai pengemis perempuan selalu menggunakan jilbab pendeknya.

Informan hanya menggunakan pakaian tersebut saat menjadi pengemis. Seperti informan R ia hanya menggunakan jilbab pendeknya saat ia menjadi pengemis. Dan penampilan mereka pun akan berbeda saat di panggung belakang dalam kehidupan sehari-harinya.

Keseluruhan informan mempunyai tempat untuk menyimpan uang yang telah mereka dapatkan lalu membiarkan wadah saat mereka mengemis kosong atau hanya berisi recehan. Informan SS dan S selalu menggunakan tas sandang warna hitam untuk menyimpan uangnya. Dan untuk informan R hanya menggunakan plastik hitam.

#### d. Ekspresi wajah

Ekspresi wajah adalah salah satu petunjuk dari perasaan seseorang. Ahli komunikasi nonverbal, Dale G. Leather mengatakan bahwa wajah sudah lama menjadi sumber informasi dalam komunikasi interpersonal (Rakhmat, 2008: 87). Wajah inilah alat yang sangat penting dalam menyampaikan makna.

Ekspresi wajah dari keseluruhan informan saat mendatangi calon dermawannya, mereka memasang wajah yang memelas, datar, lemas dan kadang dengan muka sedih. Dan ekspresi wajah tidak berubah saat setelah diberikan sedekah ataupun tidak diberikan. Kecuali informan H yang tersenyum lebar saat diberikan sedekah. Ekspresi datar, memelas dan terkadang sedih tampaknya sengaja dilakukan pengemis untuk memberi kesan dia sedang dalam kesusahan dan layak untuk diberi sedekah.

#### ***Panggung belakang pengemis cacat fisik di kota Pekanbaru***

Keseluruhan informan saat di panggung belakang menggunakan bahasa verbal yang berbeda saat di panggung depan. Saat di panggung belakang informan menggunakan bahasa daerahnya yaitu bahasa minang dengan sesamanya, ataupun dengan keluarganya. Berbeda dengan informan R yang terkadang

menggunakan bahasa ocu saat berkomunikasi dengan tetangganya.

Di panggung belakang, informan bisa lebih bebas tertawa lepas dan melontarkan kata-kata yang tidak baik dengan teman-temannya. Seperti informan SS yang terbiasa berkata-kata kasar saat dengan temannya. Untuk informan H yang memang seorang tunawicara, perkataan yang ia lontarkan biasanya diterjemahkan oleh istrinya.

Untuk perilaku saat di panggung belakang juga berbeda dengan panggung depan. Oleh karena itu biasanya aktor tidak memperbolehkan khalayak mengetahui bagaimana ia di panggung belakang.

Nada suara yang digunakan oleh pengemis saat berada di wilayah panggung belakang (*Back stage*) kembali seperti biasa selayaknya nada suara kebanyakan orang saat berbicara. Terkadang dengan volume suara yang cukup tinggi dan tegas. Namun nada suara pengemis tidak memelas lagi seperti halnya saat berada di wilayah panggung depan (*front stage*).

Gerakan tubuh pengemis adalah cara berjalan yang biasa seperti kebanyakan orang tidak lamban. Dan untuk informan H juga ia bisa berjalan seperti orang biasa tanpa terpinchang-pincang. Tetapi untuk informan R yang memang menderita polio, ia memang memiliki gerak yang lamban.

Penampilan saat di panggung belakang informan menggunakan pakaian yang layak dan bersih, tidak lusuh. Untuk informan R tidak menggunakan jilbab seperti saat di panggung depan. Untuk informan laki-laki kadang hanya memakai kaos biasa dan penampilannya berbeda saat ia di panggung depan.

Untuk ekspresi wajah pengemis di panggung depan yang biasanya datar dan memelas tidak terlihat di panggung belakang. Mereka melepaskan segala atribut ataupun kesan yang mereka kelola di panggung depan. Para informan bisa menampakkan wajah yang ceria dan juga ekspresi marah.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang penulis lakukan atas penelitian pengelolaan kesan pengemis cacat fisik, maka simpulannya adalah :

1. Saat dipanggung depan pengemis melakukan pengelolaan kesan sedemikian mungkin dan sengaja dibuat dengan tujuan agar calon dermawannya memberikan sedekah. Mereka menggunakan ekspresi wajah yang memelas dan memanfaatkan cacat fisiknya mereka serta nada suara rendah dan lemah lembut yang mereka keluarkan.
2. Ketika berada di panggung belakang, pengemis melepaskan segala kesan yang mereka buat saat di panggung depan. Dengan ekspresi wajah yang biasa saja (tidak memelas), berjalan dengan cepat, intonasi suara tinggi dan tegas bahkan kadang berbicara kasar. Dan selain mengemis ada juga yang memiliki pekerjaan lain.

### Saran

Berikut adalah saran dari penulis berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh serta pembahasannya dalam penelitian ini:

1. Diharapkan bagi pengemis untuk tidak menggunakan atribut satu agama seperti jilbab dan peci dan juga menggunakan kalimat "Assalamualaikum" hanya untuk menarik simpati dari masyarakat.
2. Diharapkan untuk pengemis untuk lebih banyak bersyukur dengan apa yang ada saat ini. Serta diharapkan bagi pengemis untuk bisa menggali potensi diri dan memperkaya keterampilan untuk dapat di aplikasikan kepada pekerjaan lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Lukman. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka
- Alwasilah, A. Chaedar. 2006. *Pokoknya Kualitatif : Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Dunia Pustaka Jaya
- Artidjo, 1986 "Potret Kehidupan" dalam Paulus Widiyanto (ed), *Gelandangan: Pandangan Ilmuwan Sosial*. Jakarta: LP3ES
- Bungin, Burhan. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group
- Dayakisni, Tri dan Hudaniah. 2009. *Psikologi Sosial*. Malang: Universitas Muhammadiyah
- Gulo, W. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ishaq, Isjoni. 2002. *Masalah Sosial Masyarakat*. Pekanbaru: Unri Press
- Kuswarno, Engkus. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitiannya*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Perdana Media Group.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedi. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- 2013. *Metodologi Penelitian Komunikasi : Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Onghokham, 1986 "Gelandangan Sepanjang Zaman" dalam Paulus

- Widiyanto (ed), *Gelandangan: Pandangan Ilmuwan Sosial*. Jakarta: LP3ES
- Naning, Ramdlon. S.H. 1983. *Problema Gelandangan dalam Tinjauan Tokoh Pendidikan dan Psikologi*. Bandung: CV. Armico
- Rakhmat, Jalaludin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sobur, Alex. 2014. *Filsafat Komunikasi: Tradisi dan Metode Fenomenologi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taylor, Shelley E., Letitia Anne Peplau & David O. Sears. (2009). *Psikologi Sosial Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Skripsi**
- M. Andwi Haris Z, 2016 *Pengelolaan Presentasi Diri Pengemis dalam Kehidupan Masyarakat (Studi Dramaturgi terhadap Pengemis disekitar Alun-alun Kota Bandung)*. Bandung: Universitas Pasundan
- Puji Lestari, 2015 *Studi Kategorisasi Pengemis di Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau
- Roziqi Sudahri, 2014 *Dramaturgi Pengemis Frontage Road Jalan Ahmad Yani Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Website dan Sumber lain**
- <https://www.kemsos.go.id/modules.php?name=Database&opsi=pmks2008-1> diakses pada tanggal 2 April 2017 pada pukul 22:05
- [http://www.kemendagri.go.id/media/documents/2016/05/11/u/u/uu\\_nomor\\_8\\_tahun\\_2016.pdf](http://www.kemendagri.go.id/media/documents/2016/05/11/u/u/uu_nomor_8_tahun_2016.pdf) diakses pada tanggal 7 Januari 2018 pada pukul 12:58
- (<http://pekanbaru.go.id/p/hal/sejarah-pekanbaru>) di akses pada tanggal 15 Februari 2018 pada pukul 21:00
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Pekanbaru No 12 tahun 2008 tentang Ketertiban Sosial  
Data Dinas Sosial Kota Pekanbaru