

TUBUH PRAMUNIAGA SEBAGAI MEDIA DI PUSAT PERBELANJAAN



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Oleh

AYU AZRA SORAYA

21321007

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
TUBUH PRAMUNIAGA SEBAGAI MEDIA DI PUSAT PERBELANJAAN

Oleh:

AYU AZRA SORAYA

21321007

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk
diujikan dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi

Tanggal: Senin, 17 Maret 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Skripsi



Holy Rafika Dhona, S.I.Kom., M.A.

NIDN. 0512048302

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

TUBUH PRAMUNIAGA SEBAGAI MEDIA DI PUSAT PERBELANJAAN

Disusun oleh:
AYU AZRA SORAYA
21321007

Telah diuji dan disahkan oleh Dosen Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 9 April 2025

Dosen Penguji
Ketua : Holy Rafika Dhona, S.I.Kom., M.A. (NIDN. 0512048302)

Anggota : Dr. Zaki Habibi., M.Comms. (NIDN. 0517078101)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia



Dr. Zaki Habibi., M.Comms.
NIDN. 0517078101

HALAMAN PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ayu Azra Soraya

Nomor Mahasiswa : 21321007

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini, saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 28 Februari 2025

Yang menyatakan,



Ayu Azra Soraya
21321007

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

وَأَفْوضُ أَمْرِي إِلَى اللَّهِ

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”

(Surat Ghafir Ayat 44)

“Lakukanlah dengan sebaik mungkin selagi waktu masih ada supaya kelak kamu bisa mempertanggungjawabkan kepada-Nya setiap waktu yang telah kamu habiskan”

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada
Sang Pencipta, Diriku sendiri, Kedua Orang tuaku, Kedua Saudariku dan Kamu

HALAMAN KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah hirabbil 'alamin, Puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “*Tubuh Pramuniaga sebagai Media di Pusat Perbelanjaan*” sebagai kontribusi untuk dunia akademik di Indonesia. Tugas akhir ini juga diajukan penulis sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia, setelah empat tahun memutuskan mengabdikan diri menjadi seorang penuntut ilmu.

Sekali lagi penulis mengucapkan *Alhamdulillah* dan terima kasih Ya Allah atas rida-Mu penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Mengingat dan menyadari bahwa proses penulisan tugas akhir ini dilalui dengan perjalanan yang tidak mudah, penulis juga merasa sangat bersyukur atas kehadiran orang-orang terkasih yang selalu kebersamaan penulis selama proses penulisan. Maka, izinkanlah penulis untuk memberikan ucapan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada orang-orang terkasih ini:

1. Kedua orang tua penulis, Ahmad Khalis dan Else Herlianti, yang sungguh luar biasa berkorban untuk anak terakhirnya ini. Terima kasih Mama Bapak telah memberikan kepercayaan yang begitu penuh pada setiap keputusan yang diambil dalam kehidupan setiap anak-anaknya.
2. Diri penulis sendiri, Ayu Azra Soraya. Terima kasih sudah memilih untuk menjalani peran menjadi pribadi yang bisa mencerminkan apa itu arti tanggung jawab di tengah banyaknya kekurangan diri sendiri.
3. Kedua saudari penulis, Andina Alisya Amanda dan Nur Salsabilla Sophia. Terima kasih karena selalu mendoakan dan mendukung adiknya disetiap keadaan dan menyakinkan mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
4. Seluruh teman dekat penulis semasa kuliah yang selalu membantu menemukan solusi yang barangkali tidak terpikirkan oleh penulis semasa mengerjakan tugas akhir ini. Terima kasih juga sudah menyediakan waktunya untuk menjadi teman diskusi penulis.
5. Bapak Holy Rafika Dhona, selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas kemudahan dalam waktu dan bimbingan yang diberikan.

6. Keempat Informan penelitian. Penulis ucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya atas bantuannya, karena sudah bersedia meluangkan waktunya sebagai narasumber dalam penelitian ini.
7. Seluruh anggota keluarga besar yang mendoakan penulis serta seluruh pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan berbagai kelengkapan yang menyangkut tugas akhir ini.

Penulis ucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya dan semoga doa-doa baik yang kalian berikan kepada penulis, menjadi amal kebaikan dan perantara kalian agar selalu mendapatkan keberkahan dan rahmat dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 28 Februari 2025

Penulis,



Ayu Azra Soraya

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Etika Akademik.....	iv
Halaman Motto dan Persembahan.....	v
Halaman Prakata.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Abstract.....	x
Abstrak.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Kerangka Konseptual.....	12
1. Discipline and Punish Michel Foucault.....	12
G. Kerangka Berpikir Penelitian.....	16
H. Metode Penelitian.....	17
1. Paradigma Penelitian.....	17
2. Jenis Penelitian.....	18
3. Jenis Pendekatan Penelitian.....	18
4. Teknik Pengumpulan Data.....	19
a. Observasi.....	19
b. Wawancara.....	20
5. Teknik Analisis Data.....	20
a. Reduksi Data.....	20
b. Penyajian Data.....	21
c. Penarikan Kesimpulan Data.....	21
BAB II.....	23
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	23
A. Lokasi Penelitian.....	23
B. Wacana Praktik Pendisiplinan Tubuh oleh Perusahaan Ritel X.....	24
C. Wacana Praktik Pendisiplinan Tubuh oleh Tenant F&B Y.....	26
D. Informan sebagai Subjek Penelitian.....	27
BAB III.....	29
HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Hasil Temuan.....	29
1. Wacana Praktik Pendisiplinan Tubuh Pramuniaga sebagai Tubuh yang Patuh... 29	29

a. Seni Penyebaran (The Art of Distribution).....	30
b. Kontrol Aktivitas (The Control of Activity).....	36
c. Strategi untuk Menambah Kegunaan Waktu (The Organization of Geneses).....	40
d. Kekuatan Tersusun (The Composition of Forces).....	44
2. Wacana Praktik Pendisiplinan sebagai Metode untuk Menjaga Kepatuhan Tubuh Pramuniaga.....	46
a. Pengawasan Hierarki (Hierarchical Observation).....	46
b. Normalisasi (Normalizing Judgment).....	56
c. Ujian (Examination).....	66
B. Analisis Pembahasan.....	70
BAB IV.....	80
PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan Penelitian.....	80
B. Saran Penelitian.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83

ABSTRACT

In a Shopping center, a salesperson is a worker who carries out his duties to serve consumers. The ideality of the figure of a saleswoman is seen from the presence of a soul and dexterous ability. This research aims to find out what kind of media and how it is applied in a shopping center as a tool to communicate the discourse of disciplinary practices that can shape the ideal figure of a salesperson. The research method used to achieve the research objectives is a type of qualitative research with a Foucault discourse analysis approach, so that the data collection process is carried out through observation techniques and in-depth interviews with salespeople. This research uses the concept of Michel Foucault's theory, namely Discipline and Punish in 1977. The results of this study are able to show and show that the body of the salesperson is used as a tool or medium of communication of the power regime by companies or capital owners through the discourse of disciplinary practices. The four disciplinary methods, namely the art of dissemination, activity control, strategies to increase the usefulness of time, and organized strength, as well as three means of discipline, namely hierarchical supervision, normalization, and the examination system, are the form of discourse on the practice of discipline.

Keywords: *Body as a medium of communication, Body Discipline, Power Relations, Control Mechanism, Subjectivity.*

ABSTRAK

Pada sebuah pusat perbelanjaan, pramuniaga adalah seorang pekerja yang menjalankan tugasnya untuk melayani konsumen. Keidealan figur seorang pramuniaga dilihat dari adanya jiwa dan kemampuan yang cekatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui media seperti apa dan bagaimana yang diterapkan di sebuah pusat perbelanjaan sebagai alat untuk mengkomunikasikan wacana praktik pendisiplinan yang bisa membentuk keidealan figur seorang pramuniaga. Metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian tersebut adalah jenis penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan analisis wacana Foucault, sehingga proses pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui teknik observasi dan wawancara mendalam bersama pramuniaga. Penelitian ini menggunakan konsep teori Michel Foucault yaitu *Discipline and Punish* tahun 1977. Hasil penelitian studi ini, mampu memperlihatkan dan menunjukkan bahwa tubuh pramuniaga itulah yang dijadikan sebagai alat atau media komunikasi rezim kuasa oleh perusahaan atau pemilik modal melalui wacana praktik pendisiplinan. Empat metode disiplin yaitu seni penyebaran, kontrol aktivitas, strategi untuk menambah kegunaan waktu, dan kekuatan tersusun serta tiga sarana pendisiplinan yaitu pengawasan hierarki, normalisasi, dan sistem ujian inilah bentuk wacana praktik pendisiplinan.

Kata Kunci: Tubuh sebagai media komunikasi, Disiplin Tubuh, Relasi Kuasa, Mekanisme Kontrol, Subjektivitas.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menjalankan dunia bisnis, keberlangsungan sebuah perusahaan untuk dapat terus bertahan lama di tengah maraknya persaingan pasar yang kompetitif, sangat bergantung dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, yang melatarbelakangi bagaimana perusahaan menjalankan manajemen operasionalnya. Faktor-faktor itu dapat berupa alokasi dana yang kurang efisien, tidak adanya sinergi pada keselarasan aset perusahaan, rendahnya produktivitas, kreativitas, dan inovasi, serta ketidakmampuan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggannya (Apriyanti, 2020:71). Dalam buku *Marketing Management*, dijelaskan bahwa perusahaan harus selalu bergerak maju dengan memberikan program-program unggulan melalui inovasi dalam produk dan layanan yang dimiliki, hal ini ditujukan untuk mencari keunggulan baru agar tetap terhubung dengan kebutuhan pelanggan (Kotler & Keller, 2012:15-16).

Di Indonesia, persaingan bisnis ditandai dengan pertumbuhan pasar yang sangat pesat di tengah masyarakat modern, terlihat dari maraknya pusat perbelanjaan mal. Salah satu pusat perbelanjaan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah Pakuwon Mall Jogja. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah dikarenakan Pakuwon Mall Jogja merupakan pusat perbelanjaan mal terbesar di Yogyakarta hingga provinsi Jawa Tengah. Mal ini selalu menjadi pusat perbelanjaan dengan intensitas pengunjung yang selalu tinggi. Sebagai mal terbesar, Pakuwon Mall Jogja ini menawarkan keunggulannya melalui 300 lebih beragam *brand* yang mencakup *brand* dari kelas bawah hingga kelas atas, baik *brand* lokal hingga *brand* internasional yang tersebar di enam lantai (Pakuwon Mall Yogyakarta, 2024).

Banyaknya keberagaman *brand* yang ada di Pakuwon Mall Jogja ini, membuka peluang tingginya persaingan kompetitif antar perusahaan. Dalam situasi seperti ini, setiap perusahaan akan berusaha menampilkan ciri khas yang menjadi pembeda mereka dengan perusahaan lainnya. Salah satu yang muncul dari strategi *marketing* mereka adalah bagaimana caranya menghadirkan dan memberikan pelayanan yang paling terbaik kepada setiap pelanggannya. Agar produk dan layanan yang ditawarkan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, sehingga hasil akhirnya adalah dampak yang positif. Menurut Lucas (2015:6) definisi pelayanan pelanggan sendiri adalah

kemampuan yang harus dimiliki seorang karyawan yakni *knowledgeable*, *capable*, dan *enthusiastic*.

Definisi Lucas sejalan dengan hasil riset Nursiti & Fedrick (2018) yang menyimpulkan bahwa kinerja seorang karyawan berpengaruh secara besar terhadap tingkat kepuasan dan *loyalty* pelanggan. Oleh karena itu, performa karyawan telah menjadi suatu kepercayaan umum di dalam dunia bisnis, anggapan sebagai salah satu kunci keberhasilan perusahaan. Kunci menciptakan kinerja karyawan yang terbaik juga dijelaskan oleh Frederick W. Taylor, bahwasanya manajemen yang efektif adalah didasarkan pada prinsip ilmiah untuk mengubah aturan, kebiasaan dan juga tradisi yang awalnya tidak terstruktur dengan baik menjadi sistem manajemen yang terorganisir dengan lebih baik lagi. Prinsip ini diukur dengan tepat seperti apa dampak yang ditimbulkan, bagaimana seleksi pekerja, serta bagaimana pembagian tugas kerja yang pada akhirnya produktivitas dan kerja sama antar pekerja lebih tertata dan jelas (dalam Wijaya & Danar, 2014:4).

Berangkat dari hasil riset dan prinsip tersebut, dapat dikatakan bahwasanya peran seorang pramuniaga sebagai karyawan menjadi elemen penting dalam sebuah perusahaan, karena mereka bertugas menjadi garda terdepan untuk menghadirkan dan memberikan apakah pengalaman berbelanja pelanggan mereka terpenuhi secara baik atau tidak. Sehingga, pada akhirnya dapat disimpulkan bahwasanya dibalik peranan seorang pramuniaga pada ruang tempat kerja mereka terdapat tuntutan demi tuntutan yang mengharuskan mereka untuk bersikap profesional dalam melayani setiap pelanggan. Untuk mengatur hal ini, setiap perusahaan akan menerapkan *standar operating procedure* (SOP) nya masing-masing. Dimana SOP ini bersifat wajib untuk diketahui, dipahami, diikuti dan dilaksanakan oleh setiap karyawannya.

Maka akibatnya, masalah yang muncul dalam sebuah ruang tempat kerja adalah munculnya tuntutan yang menjadi sebuah batasan sebagai persyaratan nilai atau norma pelayanan terbaik yang dianggap ideal atau normal. Bagaimana tidak dikatakan sebagai pembatasan, hal ini terlihat jelas melalui penerapan SOP yang dibuat oleh perusahaan, seperti peraturan tata cara mereka berpenampilan hingga bagaimana seharusnya aktivitas fisik yang dikerjakan selama di ruang dan waktu tempat kerja mereka. Syarat dan ketentuan ini secara tidak langsung membuat para karyawan bekerja sesuai aturan dan pada akhirnya kebebasan untuk mengekspresikan diri akan terbatas. Meskipun tujuan perusahaan untuk menciptakan sistem manajemen yang terorganisir, sering kali aturan-aturan perusahaan membatasi fleksibilitas

karyawan. Sehingga berpotensi menimbulkan tekanan dan ketidaknyamanan dalam menjalani rutinitas pekerjaan mereka.

Semua aturan demi aturan yang diterapkan oleh perusahaan kepada setiap karyawannya, dapat dilihat dan dipahami sebagai hasil dari adanya wacana kekuasaan di dalam ruang dan waktu tempat kerja mereka. Hal ini terlihat jelas, bahwa realitasnya terkadang tubuh individu dituntut untuk mengikuti atau terikat dengan aturan tertentu yang berada di sekelilingnya. Menurut Foucault, realitas tubuh individu itu terbatas dalam waktu dan ruang, karena mereka dihadapkan dengan adanya kuasa di luar tubuh mereka sendiri (Zaidan, 2020:136). Maka dari itu, penelitian ini akan didasarkan dengan pemikiran Michel Foucault untuk menunjukkan realitas yang berlaku pada seorang pramuniaga di sebuah pusat perbelanjaan, dimana tubuh mereka terikat dengan SOP perusahaan.

Kuasa menurut Foucault yang dipahami dalam konteks penelitian ini bukanlah hal yang bersifat represif, tetapi kuasa yang bersifat produktif dengan cara pembentukan kekuatan, membuat mereka tumbuh, dan menata mereka supaya lebih baik (Barker, 2008). Dengan demikian, wacana kekuasaan ini memungkinkan untuk menghadirkan seperangkat aturan, regulasi, dan norma yang secara langsung diterapkan pada tubuh pramuniaga. Dimana kemudian menghasilkan berbagai macam praktik pendisiplinan tubuh. Foucault menamakan gejala ini sebagai kuasa disiplin yang menjadi urusan tulisannya dan menghasilkan buku pada tahun 1975 yang berjudul *Surveiller et Punir: Naissance de la Prison* dalam bahasa Prancis yang kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris yang berjudul *Discipline and Punish. The birth of Prison* pada tahun 1977.

Studi riset mengenai praktik pendisiplinan tubuh ini bisa dikaji dalam bidang studi ilmu komunikasi, karena definisi komunikasi sendiri tergantung pada sebuah perspektif. Pada konteks penelitian ini, peneliti menggunakan perspektif pendekatan materialis atau non media sentris. Merujuk pada artikel yang ditulis oleh Dhona (2023:15) pendekatan ini menjauhi hal-hal yang bersifat simbolik seperti transmisi pesan, melainkan mendekati objek studi komunikasi yakni infrastruktur, ruang, jalan, hingga tubuh. Definisi komunikasi pendekatan materialis ini bukan hanya tergantung pada suksesnya proses transmisi pesan tetapi juga pada seperangkat aturan atau wacana, kata yang sering digunakan Foucault. Wacana yang dimaksud yakni apa yang mengkonstruksi kesadaran seseorang bahwa mereka harus meregulasi dirinya. Berarti dalam konteks penelitian ini, apa yang mengkonstruksi kesadaran pramuniaga bahwa

mereka harus meregulasi dirinya, sehingga mereka merasa itu adalah bagian dari kewajiban profesional dalam ruang dan waktu tempat kerjanya.

Dalam praktik pendisiplinan oleh sebuah institusi, regulasi tubuh pramuniaga terjalin dalam dua relasi. Pertama, tubuh terjalin dengan ruang, artinya tubuh pramuniaga harus dapat beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan ruang yang mereka tempati untuk bekerja. Sebagai contoh, pramuniaga diwajibkan mengenakan seragam tertentu yang merupakan identitas perusahaannya. Tata cara berpakaian ini terkait dengan bagaimana ruang kerja mengatur pramuniaga dapat berkomunikasi dengan pelanggan melalui tubuh mereka. Merujuk lefebvre (1991:26), ruang tidak hanya tempat untuk berinteraksi, tetapi kini ruang diciptakan untuk menjadi sebuah alat mengontrol dan mendominasi pemikiran dan tindakan individu. Relasi kedua, tubuh terjalin dengan waktu, artinya tubuh pramuniaga harus dapat menyesuaikan diri dengan jadwal dan durasi waktu kerja yang ditetapkan oleh perusahaan mereka. Sebagai contoh, pramuniaga harus mengikuti kapan waktunya istirahat hingga jadwal pergantian shift. Dengan begitu, artinya tubuh akan memiliki batasan gerak yang terikat dengan waktu. Kuasa disiplin tersebut bertujuan untuk memproduksi individu agar tubuh mereka dapat diperlakukan menjadi taat dan patuh serta juga harus menjadi tubuh yang produktif (Hardiyanta, 2016:22).

Dengan lebih dari 300 *brand* dan tingginya intensitas pengunjung Pakuwon Mall Jogja serta menjadi pusat perbelanjaan terbesar, maka dengan ini akan menciptakan tekanan tambahan pada setiap pramuniaga untuk mempertahankan bagaimana performa mereka sepanjang mereka masih berada dalam ruang dan waktu kerja. Selama proses praktik pendisiplinan tubuh ini berlangsung, tekanan tersebut akan bertambah dengan adanya sistem pengawasan atau yang disebut Foucault sebagai *panopticon*. Sistem pengawasan ini bersifat kontinyu, artinya pengawasan yang tidak dilakukan secara terus menerus, tetapi efek daripada ini justru bersifat panjang dan terus menerus (Iqbal, 2024:52). Hal ini dikarenakan pramuniaga merasa selalu terus diawasi dari adanya rasa khawatir hingga ketakutan.

Maka dapat disimpulkan secara keseluruhan, bahwa tubuh pramuniaga sebagai karyawan telah menjadi objek yang akan terus diawasi, dinilai, dan dikontrol. Hal ini dilakukan agar tubuh tersebut dapat menyesuaikan standar-standar yang dianggap ideal, normal dan lumrah. Sehingga dalam konteks ini, pemahaman akan tubuh bukan lagi pemahaman sebagai sarana untuk reproduksi manusia, melainkan tubuh dipahami

sebagai dan menjadi objek untuk dapat dimanipulasi, diatur dan dikendalikan oleh namanya kekuasaan (Hardiyanta, 2016:80).

Studi penelitian tentang relasi kekuasaan dengan praktik pendisiplinan tubuh ini sudah digunakan dalam beberapa institusi. Pertama, institusi pendidikan, salah satu contoh riset dari Mustaqim, et.al (2024), dalam pembahasan risetnya untuk berhasil membentuk kepribadian anak santri di Pesantren Al Munawwir Krapyak agar menjadi bertaqwa yaitu melalui empat sistem. Ada sistem pembagian waktu, sistem pengawasan, sistem klasifikasi dan pendataan, serta sistem penjatuhan hukuman. Kedua, institusi kesehatan, salah satu contoh riset dari Hidayat (2018), dalam pembahasan risetnya untuk berhasil menerapkan edukasi tentang keluarga berencana yaitu melalui tiga cara. Ada normalisasi, regulasi, dan *panopticon*. Ketiga, institusi olahraga, salah satu contoh riset dari Megasari & Prasetyo (2017), dalam pembahasan risetnya untuk dapat membangun praktik pendisiplinan tubuh pada anggota PSHT, maka adanya fragmentasi ruang dan perbedaan pendisiplinan.

Disamping itu juga, terlihat dalam pencarian lima tahun terakhir ini dari 2021 hingga 2025 terkhususnya prodi ilmu komunikasi UII belum ada yang banyak menggunakan konsep Michel Foucault sebagai dasar penelitian mereka. Hingga saat ini, berdasarkan penelusuran di Website Dspace UII, hanya ada ditemukan beberapa seperti riset dari Mahendra (2022) yang membahas tentang tempat keramat adalah hasil dari adanya konstruk yang berasal dari peristiwa masa lalu. Mahendra juga menemukan bahwasanya disiplin dapat mengontrol para peziarah ke tempat tersebut dengan merangkainya melalui empat metode disiplin yang diajukan oleh Foucault. Selanjutnya, riset dari Nayyiroh (2020) yang membahas tentang disiplinnya para wisatawan ketika berkunjung ke makam Sunan Kudus.

Namun demikian, penelitian ini tetap memiliki perbedaan dibandingkan dengan penelitian lainnya. Subjek dan objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah institusi pada dunia kerja modern di sebuah pusat perbelanjaan. Studi penelitian ini berusaha menawarkan pendekatan baru dalam melihat realitas pekerjaan seorang pramuniaga. Misalnya, ketika membicarakan pramuniaga, pendekatan studi ini tidak membicarakan hanya dari luarnya saja. Seperti kualitas kinerja pelayanan (Rismayadi, et.al, 2020), pengaruh disiplin kerja (Apriyanti, et.al., 2023) dan pengaruh lingkungan kerja (B.L. Avni, 2024). Tetapi dengan berdasarkan pendapat Yves de la Hye (dalam Dhona, 2023:18) yang mendefinisikan komunikasi bukan hanya persoalan tentang transmisi pesan ataupun produksi makna, studi penelitian ini ingin membongkar di

balik proses komunikasi yang terjadi, sebenarnya terdapat elemen material yang terlibat dan cukup penting dalam membantu suksesnya proses komunikasi tersebut yakni adalah tubuh pramuniaga. Bagaimana aturan sistem perusahaan atau pemilik modal mengatur tubuh pramuniaga melalui dibuatnya wacana-wacana praktik pendisiplinan. Dengan menyakini bahwa dominasi atau kuasa kapitalis selalu terikat dalam tindakan politis komunikasi (Dhona, 2023:22), maka studi penelitian ini mendefinisikan tubuh sebagai media atau alat komunikasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan konten pesan yakni budaya atau aturan yang berlaku dan harus dipatuhi di tempat kerja.

Oleh karena itu, paling tidak penelitian ini berusaha mengisi kekosongan studi riset akademis bagi pengembangan studi ilmu komunikasi khususnya di UII mengenai keterkaitan hubungan antara kuasa, pengetahuan, dan penaklukan atas tubuh dalam masyarakat modern. Karena selama ini, studi riset ilmu komunikasi sebagian besar didominasi oleh monodisiplin seperti strategi komunikasi, jurnalistik dan *public relation* yang masih dipahami sebagai proses transmisi pesan (Dhona, 2023:15). Sehingga studi komunikasi tidak stagnan dan tidak abai terkait masalah realitas sosial barangkali seperti penindasan sosial ataupun juga ketimpangan sosial dalam masyarakat modern, tetapi studi komunikasi juga bisa masuk ke dalam ranah lintas disiplin.

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah adalah permasalahan yang harus dijawab berdasarkan hasil dari pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2014:31). Dengan penjelasan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penelitian ini akan mencoba melihat, memahami, dan menganalisis bagaimana penerapan kuasa disiplin pada tubuh sebagai objek manipulasi. Melalui hal tersebut, penelitian ini akan menggambarkan bagaimana hubungan antara kuasa, pengetahuan dan tubuh yang menghasilkan praktik pendisiplinan tubuh. Rumusan masalah utama yang akan menjadi fokus kajian penelitian ini adalah “*Bagaimana Praktik Pendisiplinan Tubuh diterapkan pada Pramuniaga di Pusat perbelanjaan?*”

Rumusan masalah tersebut akan mudah terjawab jika peneliti merumuskan pertanyaan penelitian. Maka dari itu, peneliti merumuskan tiga pertanyaan, agar konteks wacana praktik pendisiplinan pada tubuh pramuniaga di pusat perbelanjaan dapat digambarkan lebih komprehensif dan jelas. Adapun pertanyaan penelitian yang harus dijawab nantinya adalah sebagai berikut:

1. Wacana praktik pendisiplinan seperti apa yang diterapkan pada pramuniaga di pusat perbelanjaan untuk membentuk tubuh yang patuh?
2. Bagaimana pusat perbelanjaan mengoperasionalkan wacana praktik pendisiplinan tubuh pramuniaga yang telah terbentuk agar tetap patuh?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah kegiatan yang ditujukan untuk dapat membuktikan suatu pengetahuan setelah rumusan masalah penelitian terjawab (Sugiyono, 2013:290). Dengan demikian, berdasarkan rumusan masalah utama di atas yang dijabarkan melalui dua pertanyaan, maka tujuan penelitian ini antara lain untuk:

1. Mengetahui praktik pendisiplinan seperti apa yang diterapkan pada pramuniaga di pusat perbelanjaan untuk membentuk tubuh yang patuh.
2. Mengetahui bagaimana pusat perbelanjaan mengoperasionalkan wacana praktik pendisiplinan tubuh pramuniaga yang telah terbentuk agar tetap patuh.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah kontribusi positif yang dapat diberikan untuk pengembangan ilmu secara teoritis dan untuk memecahkan masalah secara praktis (Sugiyono, 2013:291). Dengan demikian, berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini akan berusaha memberikan manfaat dari dua sudut tersebut, yakni:

1. Secara teoritis, manfaat penelitian ini ditujukan untuk berkontribusi dalam mengembangkan dan memperluas topik kajian studi ilmu komunikasi dari umumnya.
2. Secara praktis, manfaat penelitian ini ditunjukkan untuk berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran kritis masyarakat di tengah banyaknya kuasa yang mengontrol lingkungan sosial disekitar, khususnya di lingkungan kerja. Sehingga harapannya memungkinkan dapat mendorong organisasi dalam merancang kebijakan yang lebih efektif.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah kegiatan *literature review* yang fungsinya untuk memahami lebih dalam suatu pembahasan atau suatu topik, sehingga dengan ini peneliti dapat menemukan lebih banyak evaluasi dan sintesis dari isi pustaka tersebut (Mahanum, 2021). Maka dari itu, penelitian ini memberikan beberapa hasil tinjauan pustaka terdahulu yang relevan dengan fokus permasalahan dalam penelitian ini. Berikut beberapa tinjauan pustaka:

Tinjauan pustaka pertama dari Wipi Supriyanto (2019) yang berjudul *Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan Pelanggan*. Studi riset ini dilatarbelakangi adanya anggapan bahwa kunci meraih kesuksesan bagi suatu perusahaan adalah dengan cara perusahaan harus memiliki strategi komunikasi internal yang dapat dijalankan secara vertikal dan juga secara horizontal dengan baik. Salah satunya langkah yang dapat mendukung hal tersebut adalah dengan membuat dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP). Fungsinya digunakan sebagai pedoman dan alat komunikasi serta alat pengawasan bagi karyawan, dimana dengan SOP tersebut perusahaan dapat menggerakkan dan mendorong semua bagian yang terikat untuk mampu menyelesaikan tanggung jawabnya secara konsisten selama proses kerja berlangsung.

Studi riset Supriyanto ini dilakukan di perusahaan daerah yaitu kantor cabang PDAM Tirta Satria kabupaten Banyumas. Struktur organisasi PDAM Tirta satria terbagi menjadi tiga bagian, yaitu humas, hukum dan kepala sub bagian pelayanan. Kerangka teori yang digunakan dalam studi riset ini adalah strategi komunikasi internal menurut Clappitt. Dijelaskan bahwa terdapat lima strategi yaitu *spray and pray*, *tell and sell*, *underscore and explore*, *identify and reply*, terakhir yakni *withhold and uphold*. Metode penelitian yang digunakan Supriyanto adalah penelitian deskriptif kualitatif. Wawancara dan studi pustaka membantunya dalam mengumpulkan data

Hasil penelitian studi riset ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal yang digunakan PDAM Tirta Satria adalah membuat SOP dalam bentuk tabel. Dengan bentuk tabel ini akan menciptakan sistem yang berkualitas, teknis yang akan berjalan dengan konsisten dan proses pengontrolan akan termudahkan. Strategi komunikasi internal tersebut menurut Clappitt dikategorikan dalam *tell and sell*. Dimana arah komunikasi dilakukan oleh tingkatan yang lebih tinggi atau secara vertikal atas ke bawah. Contohnya seperti pembentukan SOP dibuat oleh kepala sub bagian bersama direksi, yang kemudian diserahkan ke bagian bawahnya yaitu bagian umum yang akhirnya di informasikan ke semua karyawan untuk dapat ditindaklanjuti. Jadi, strategi komunikasi internal tersebut sifatnya satu arah saja.

Tinjauan pustaka kedua dari Amriadi, Fatma & Suldani (2023) yang berjudul *Strategi Komunikasi Pemasaran PT Blue Bird dalam Menghadapi Persaingan dengan Taksi Online di Makassar*. Studi riset ini dilatarbelakangi karena semakin tingginya persaingan pelayanan dalam bidang alat transportasi. Maka dari itu, harus ada langkah perubahan strategi pemasaran yang dilakukan setiap perusahaan untuk bisa bertahan di

tengah persaingan. Strategi pemasaran dinilai sangat berpengaruh untuk menciptakan *image* atau pencitraan bagi suatu *brand*. Studi riset ini dilakukan di perusahaan bidang transportasi yaitu PT Blue Bird kota Makassar.

Kajian literatur yang digunakan dalam studi riset ini ada dua yaitu adalah komunikasi pemasaran menurut Philip Kotler tahun 1997 dan *brand image*. Dijelaskan bahwa terdapat lima strategi dalam komunikasi pemasaran yaitu periklanan, promosi, hubungan masyarakat dan publisitas daya, penjualan personal dan pemasaran langsung. Sementara itu, *brand image* dalam studi riset ini merujuk pada definisi Philip Kotler tahun 2004 yang artinya pemahaman yang dimiliki konsumen terhadap merek. Metodologi penelitian yang digunakan Amriadi dan kawan-kawan adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai studi riset mereka ini dengan cara membaginya menjadi dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh melalui *literature review*.

Hasil penelitian studi riset ini adalah untuk membangun *brand image*, PT Blue Bird kota Makassar menerapkan strategi komunikasi pemasaran dengan konsep bauran pemasaran atau *marketing mix*. Terdapat empat aspek yang ditonjolkan yaitu kualitas produk, penawaran harga, strategi promosi dan pemilihan tempat. Kualitas produk dilakukan dengan cara komunikasi yang baik kepada pelanggan, ketepatan waktu bekerja, kebersihan alat transportasi, ketepatan arah jalan, nilai kejujuran pengemudi hingga penampilan pengemudi. Penawaran harga dilakukan dengan cara sistem ketat, sehingga pengemudi tidak bisa curang dalam menentukan biaya setiap per km nya. Promosi dilakukan dengan cara periklanan, menyebar brosur, menjaga hubungan dengan masyarakat. Pemilihan tempat dilakukan dengan cara bekerja sama dengan hotel besar sebagai tempat mangkal resmi pengemudi.

Tinjauan pustaka ketiga dari Monika & Kusumawardhani (2023) yang berjudul *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Keihin Indonesia*. Studi riset ini dilatarbelakangi karena ketidakmampuan suatu perusahaan untuk bisa beradaptasi di era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, sehingga sering kali perusahaan banyak mengalami kemunduran hingga kegagalan. Maka dari itu, ada anggapan bahwa kunci untuk mempertahankan perusahaan tergantung dari semangat kerja karyawannya. Tercapainya semangat kerja karyawan tentu didukung oleh sebuah sistem organisasi yang baik. Riset ini mengatakan bahwa komunikasi lah sistem pendukungnya. Karena komunikasi itu sangat penting bagi level sebuah

perusahaan, bukan hanya terbatas pada komunikasi secara personal saja. Dengan komunikasi organisasi yang baik maka terciptanya semangat kerja karyawan yang memang sudah mestinya ada dalam suatu kegiatan operasional perusahaan.

Kajian literatur yang digunakan Monika dan Kusumawardhani dalam risetnya ini adalah komunikasi organisasi. Untuk melihat betapa pentingnya komunikasi itu, riset ini mencoba menggunakan rujukan paradigmanya Harold Lasswell. Disamping itu juga, menurut riset ini komunikasi organisasi itu terbagi menjadi dua, yakni komunikasi secara formal dan komunikasi secara informal. Komunikasi formal dipahami sebagai komunikasi yang resmi, dimana konteks pesan yang disalurkan sifatnya dari atas, bawah dan juga sejajar pada level yang sama. Sedangkan komunikasi informal dipahami sebagai komunikasi yang didasari adanya rasa persahabatan. Komunikasi informal ini memiliki kedekatan yang cukup erat antara karyawan.

Studi riset ini dilakukan di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur yakni PT. Keihin Indonesia yang berada di Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan mendasari keyakinan pada paradigma konstruktivisme. Teknik untuk mengumpulkan data pada studi riset ini adalah dilakukannya wawancara dan observasi. Hasil penelitian dari studi riset Monika dan Kusumawardhani yakni menunjukkan strategi komunikasi organisasi yang diterapkan oleh PT Keihin mencerminkan nilai yang positif. Terbentuknya moral karyawan, dikarenakan komunikasi manajemen yang sangat baik dan jelas dari pihak atas ke pihak bawah, sehingga tidak ada hambatan dalam mensosialisasikan bentuk kebijakan perusahaan. Komunikasi organisasi mereka dilaksanakan setiap bulan melalui konferensi pers sebagai wadah diskusi. Maka dari itu, semangat kerja karyawan terlihat dari adanya kedisiplinan dan akuntabilitas mereka dalam mengikuti SOP kerja yang berlaku.

Tinjauan pustaka keempat dari Annisa Ariftha (2023) yang berjudul *Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Public Speaking pada Karyawan Alfadh Parfum*. Studi riset ini dilatarbelakangi bahwa bentuk investasi yang tepat untuk mencapai pertumbuhan suatu perusahaan adalah dengan memberikan pengembangan keterampilan terhadap karyawan. Investasi semacam ini sangat penting dalam mempengaruhi citra dan reputasi positif sebuah merek perusahaan sehingga banyak menghasilkan keuntungan. Salah satu bentuk pengembangan keterampilan kepada karyawan yaitu dengan mengembangkan *public speaking* nya. Tantangan di depan

umum adalah memberikan kesan yang baik, maka dari itu *public speaking* sangat penting.

Studi riset ini dilakukan oleh Annisa pada sebuah outlet yakni Alfadh Parfum. Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah kualitatif deskriptif. Wawancara, observasi dan studi dokumen menjadi teknik yang membantu riset ini untuk memperoleh data. Terdapat tiga poin utama yang dihasilkan dalam studi riset ini. Pertama, strategi yang terbukti sangat efektif adalah dengan pemberian *training* atau pelatihan kepada karyawan Alfadh Parfum secara intensif. Pelatihan ini dibagi menjadi beberapa segmen yaitu pemahaman akan teori dasar, sesi latihan, sesi praktik hingga *feedback* terhadap hasil selama masa *training* ini dilakukan. Dengan cara ini, karyawan dilatih bagaimana bahasa tubuh dan intonasi yang tepat sehingga meningkatkan kepercayaan diri.

Kedua, strategi yang terbukti efektif juga dilakukan dengan pendekatan seperti mengadakan workshop interaktif dan diskusi kelompok. Strategi ini menciptakan lingkungan kerja yang saling supportive satu sama lain dengan berbagi pengalaman antar sesama karyawan, dan mereka dituntut untuk berlatih *public speaking* di depan rekan kerja. Ketiga, strategi yang terbukti efisien juga dilakukan dengan penggunaan teknologi. Pelatihan dengan jarak jauh memberikan jadwal yang cukup fleksibel terhadap karyawan. Teknologi yang digunakan berupa platform video konferensi. Dengan demikian, melalui semua strategi di atas, menurut studi riset ini Alfadh Parfum menciptakan lingkungan kerja yang menerapkan nilai-nilai seperti dukungan dan motivasi. Karyawan menjadi tim yang mampu menjalin hubungan dengan kuat ke pelanggan, mitra bisnis maupun juga sesama rekan kerja. Sehingga strategi komunikasi semacam ini memberikan manfaat positif dalam jangka panjang bagi pertumbuhan perusahaan.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, riset-riset tersebut hanya sebagian dari banyaknya riset yang secara khusus membahas topik mengenai seorang karyawan atau kelas pekerja. Studi penelitian ini memilih beberapa riset terdahulu yang barangkali bisa menjadi bahan diskusi untuk mendukung hasil temuan dalam penelitian ini nantinya. Dari sini, kita bisa memahami bahwa topik kelas pekerja sering kali dan bahkan selalu dikaitkan dengan strategi komunikasi yang membahas bagaimana citra atau *branding* sebuah perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran yang bisa mempengaruhi struktur sosial hingga ekonomi seorang tenaga kerja dalam dunia kerja.

F. Kerangka Konseptual

Setiap penelitian diharuskan memiliki landasan teori yang tepat. Menurut Kerlinger, teori adalah seperangkat konsep yang akan berfungsi untuk menjelaskan fenomena yang sedang diidentifikasi melalui hubungan antar variabelnya (dalam Sugiyono, 2014:41). Teori tersebut dapat digunakan untuk meramal atau memprediksi permasalahan secara lebih luas dan mendalam. Oleh karena itu, kerangka konseptual yang digunakan dalam konteks penelitian ini untuk dapat menjawab dua pertanyaan penelitian di atas adalah *Discipline and Punish* miliknya Michel Foucault yang dikembangkannya pertama kali pada tahun 1975 dan diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris tahun 1977.

1. Discipline and Punish Michel Foucault

Paul Michel Foucault adalah seorang tokoh ahli bidang studi filsuf kontemporer yang terkenal dengan pemikiran dan gagasannya. Salah satu karya hasil pemikiran Foucault yaitu berjudul *Discipline and Punish: The Birth of The Prison*. Dalam buku ini, Foucault membahas terkait dengan kekuasaan serta pengetahuan yang menyinggung disiplin dan hukuman. Pembahasan Foucault berputar pada tubuh. Pusat diskusi mengenai tubuh berawal dari adanya perubahan strategi masyarakat dalam dua abad terakhir yang tidak lagi hanya berbentuk kekerasan namun mengubah cara berpikir dan bertindak seseorang yang tidak lagi menyentuh tubuh. Pada awal abad ke-18 pelaksanaan hukuman dilakukan secara terbuka sehingga dapat disaksikan oleh khalayak ramai. Metode ini dinamakan *amende honorable* yang artinya hukuman fisik dengan menyerang bagian tubuh pelanggar menggunakan cara yang tidak manusiawi, sadis, dan brutal (Martono Nanang, 2014:80). Selanjutnya pada abad ke-19, terjadi perubahan pada sistem penghukuman yang tidak lagi menggunakan hukuman fisik sadis dengan menyiksa bagian tubuh namun menjadikan tubuh sebagai instrumen atau media selama proses penghukuman (Hardiyanta, 2016:28).

Seiring berkembangnya waktu dan perubahan zaman, masyarakat mulai memberikan respon menolak terhadap bentuk penghukuman yang tidak manusiawi dengan mengatasnamakan rasa simpati. Perlahan hukuman yang diberikan lebih mementingkan nilai-nilai kemanusiaan. Perubahan metode penghukuman inilah yang dinamakan dan dinilai oleh Foucault sebagai hukuman atau sebuah disiplin yang menyesuaikan kehidupan masyarakat

modern. Hukuman disiplin harus dilihat dengan tidak lagi menggunakan mekanisme yang negatif seperti anggapan untuk menekan ataupun juga menghalangi. Tetapi bentuk disiplin ini harus dilihat sebagai anggapan mekanisme yang positif seperti pelatihan dan pengendalian yang lebih bermanfaat (Hardiyanta, 2016:31).

Proses pendisiplinan individu adalah proses untuk membuat individu berubah dari sebelumnya, dengan tujuan agar individu tersebut dapat bertindak sesuai dengan harapan. Disiplin berfungsi sebagai teknologi kekuasaan, dimana menjadi sebuah mekanisme pembentukan diri seseorang atau individu menjadi taat atau patuh dan terampil atau berguna berdasarkan standar norma. Hal tersebut dibuat agar kemudian berfungsi untuk mengatur, mengendalikan, mengawasi, dan mengoreksi tubuh. Jadi kuasa digunakan dalam tubuh bukan sebagai hak milik tetapi sebagai strategi, di mana kuasa digunakan lebih banyak daripada dimiliki.

Dalam *Discipline and Punish*, hal penting lainnya yang perlu dipahami adalah bahwa kuasa dan pengetahuan saling berhubungan erat. Praktik pelaksanaan kekuasaan pasti akan memunculkan pengetahuan, dan pengetahuan itu sendiri pasti mengandung relasi kuasa. Artinya, seseorang atau organisasi yang memiliki otoritas untuk mengatur, mengawasi, atau mendisiplinkan orang lain akan menghasilkan pengetahuan baru tentang orang-orang tersebut. Sebaliknya, pengalaman pengawasan dan pengaturan akan digunakan kembali untuk meningkatkan kekuasaan. Foucault ingin menyelidiki bagaimana hubungan antara penaklukan tubuh, pikiran, kehendak, kemauan serta dorongan-dorongan individu dengan metode pelaksanaan hukuman yang mampu menjadikan manusia sebagai objek pengetahuan (Hardiyanta, 2016:36). Menurut Foucault ada empat metode pendisiplinan tubuh agar tubuh individu menjadi tubuh yang patuh, yaitu berikut penjelasannya:

a. Seni Penyebaran (*The Art of Distribution*)

Seni penyebaran adalah sebuah disiplin yang berasal dari distribusi individu dalam ruang (Foucault, 1995:141). Artinya, metode disiplin tubuh yang melibatkan pengaturan individu dalam ruang-ruang yang terpisah untuk mengoptimalkan kontrol dan produktivitas mereka. Sistem ini mengatur ruang dengan cara yang lebih fleksibel dan

terperinci. Pertama-tama, ini dilakukan berdasarkan prinsip lokasi. Setiap individu memiliki tempatnya sendiri dan setiap tempat memiliki individunya masing-masing (Foucault, 1995:143). Ruang disiplin cenderung dibagi menjadi sebanyak mungkin bagian sesuai dengan jumlah individu yang harus ditempatkan.

b. Kontrol Aktivitas (*The Control of Activity*)

Kontrol aktivitas adalah sebuah upaya yang dilakukan untuk memastikan kualitas waktu yang digunakan, pengawasan yang konstan, tekanan dari pengawas, penghapusan segala hal yang dapat mengganggu atau membelokkan perhatian, ini adalah usaha untuk membentuk waktu yang sepenuhnya berguna (Foucault, 1995:150). Foucault mengungkapkan bagaimana disiplin ini pada akhirnya turut menyentuh dan mempengaruhi tubuh seseorang melalui kontrol aktivitas yang didapatkan dengan pembentukan hubungan antara tubuh dengan alat-alat di sekitarnya, pembentukan keselarasan waktu dengan tindakan, pembentukan sikap pada tubuh serta pengaturan waktu, dimana semua itu urutan keberlangsungannya ditentukan (Hardiyanta, 2016: 88). Oleh karena itu, melalui kontrol aktivitas tersebut, tubuh seseorang dapat ditaklukan dalam rezim keteraturan dan ketepatan waktu, sehingga terdapatnya korelasi antara tubuh dan gerakan.

c. Strategi untuk Menambah Kegunaan Waktu (*The Organization of Geneses*)

Strategi untuk menambah kegunaan waktu adalah metode disiplin tubuh yang dapat diibaratkan sebagai proses pelatihan atau *training* yang dirancang untuk mengembangkan keterampilan, perilaku, dan kontrol tubuh sesuai dengan harapan otoritas atau institusi. Mekanisme pelatihan bertujuan untuk menciptakan individu yang terlatih dan patuh serta memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dalam suatu pelatihan, waktu dibagi menjadi beberapa segmen yang durasinya sudah ditentukan dan pelatihan tersebut diakhiri dengan ujian. Setiap individu mengikuti pelatihan dengan tingkat kesulitan yang berbeda-beda dan kemajuan mereka diukur melalui ujian atau evaluasi. Latihan itu sendiri terdiri dari serangkaian aktivitas yang membantu individu beradaptasi dengan tuntutan dan kontrol yang diterapkan oleh otoritas. Menurut

Foucault (1995:162) latihan ini adalah teknik untuk mengajarkan tugas-tugas tertentu kepada tubuh individu sehingga menghasilkan kecakapan individu yang terkarakterisasi, namun berguna secara kolektif.

d. Kekuatan yang Tersusun (*The Composition of Forces*)

Kekuatan yang tersusun adalah penekanan pada efisiensi sosial dan kolektif. Artinya, ini menunjukkan bahwa peningkatan hasil produksi bukan hanya dari usaha individu, tetapi dari koordinasi dan pengorganisasian. Menurut Marx, kekuatan ini berasal dari kerjasama itu sendiri (dalam Foucault, 1995:163). Kombinasi kekuatan yang terorganisir dengan baik tentu membutuhkan sistem perintah yang jelas dan tepat. Semua aktivitas individu yang terdisiplin harus dipandu oleh perintah yang efektif, yang bergantung pada kesederhanaan dan kejelasan. Perintah tersebut tidak perlu dijelaskan panjang lebar, yang penting adalah perintah tersebut dapat langsung memicu perilaku yang diinginkan. Hubungan antara pihak yang memberi perintah dan yang menerima perintah adalah seperti hubungan sinyal. Hal ini bukan soal memahami perintah, tapi lebih kepada merespons sinyal dengan cepat sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan sebelumnya.

Upaya pembentukan pendisiplinan tubuh agar perilaku tubuh tetap taat dan dapat dikendalikan, menurut Foucault (1995:170) ada tiga sarana pendisiplinan yang benar sehingga dapat diterapkan, yaitu sebagai berikut:

a. Pengawasan Hirarki (*Hierarchical Observation*)

Pengawasan hirarki adalah sistem pengawasan yang mekanismenya bersifat memaksa melalui sebuah pengamatan terhadap individu. Pengawasan ini membuat bangunan yang memungkinkan orang di dalamnya terlihat, sehingga tujuannya untuk mengubah individu, memberikan kekuasaan kepada diri individu, membuka peluang bagi orang yang berkuasa untuk mengetahui lebih banyak tentang diri individu, dan akhirnya mengubah tindakan dan pikiran individu. Dengan cara ini, individu merasa secara terus menerus dalam sebuah pengawasan (Foucault, 1995:172).

b. Normalisasi (*Normalizing Judgement*)

Normalisasi adalah sistem hukuman dengan menentukan suatu

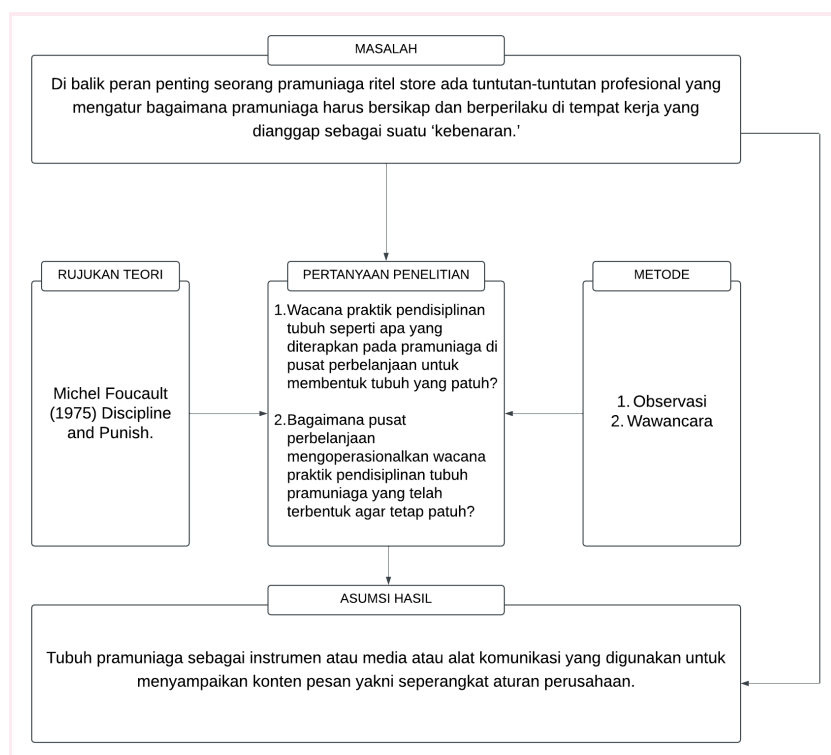
tindakan sesuai dengan sejumlah kategori tertentu. Artinya normalisasi berusaha membuat individu menyesuaikan dirinya agar sejalan dengan seperangkat aturan yang ada, dan akan dikenakan hukuman bagi individu yang melanggar atau tidak mengikuti aturan tersebut (Foucault, 1995:178).

c. Sistem Ujian (*The Examination*)

Sistem ujian adalah hasil dari pengawasan dan normalisasi (Foucault, 1995:184). Mekanisme utama kekuasaan adalah menguji individu apakah individu dinilai lulus atau gagal. Maka dari itu, melalui ujian, kekuasaan dapat memberikan dua kemungkinan. Pertama, ujian membuat individu sebagai objek yang dapat dianalisa seperti kemampuannya ataupun juga pengetahuannya. Kedua, ujian menciptakan sistem perbandingan, sehingga individu dapat dibedakan satu dengan yang lainnya (Foucault, 1995:190).

G. Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka berpikir menurut Guba adalah sekumpulan prinsip-prinsip dalam menyelesaikan suatu masalah (dalam Murdiyanto, 2020:12). Berikut ini kerangka berpikir yang dibuat untuk membantu alur proses penelitian ini:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Dokumentasi Pribadi

H. Metode Penelitian

Suatu penelitian membutuhkan serangkaian metode atau langkah-langkah yang akan digunakan peneliti untuk mencari sekumpulan data sehingga akan menjawab fokus rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan metode penelitian, peneliti akan mudah mencapai tujuan penelitiannya. Serangkaian metode dalam penelitian ini dimaksudkan agar dapat memberikan langkah-langkah sistematis dalam upaya pengambilan data mengenai bagaimana tubuh pramuniaga di pusat perbelanjaan dengan menggunakan konsep Michel foucault *Discipline and Punish*. Berikut penjelasan bagaimana metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Paradigma Penelitian

Berdasarkan bukunya John W. Creswell yang berjudul *Qualitative Inquiry and Research Design* (2007:19), definisi paradigma menurut Guba adalah cara pandang dunia atau keyakinan mendasar peneliti untuk memandu tindakan dalam memahami dan mendekati suatu penelitian. Paradigma ini berfungsi sebagai kerangka teoritis yang memberikan arahan, penafsiran, dan penjelasan terhadap fenomena-fenomena yang diamati. Dengan kata lain, paradigma merupakan pondasi keyakinan atau asumsi serta sebagai panduan yang dipakai peneliti untuk menentukan pendekatan dalam penelitian, sehingga peneliti dapat mengambil sikap yang jelas dalam menilai atau menganalisis masalah yang diteliti.

Mengutip Guba dan Lincoln setidaknya terdapat lima jenis paradigma yaitu, post-positivisme, positivisme, konstruktivisme dan kritis. Pada konteks penelitian ini yaitu “Tubuh Pramuniaga di Pusat Perbelanjaan” jenis paradigma yang digunakan adalah paradigma kritis. Memilih menggunakan jenis paradigma ini, karena pendekatan paradigma kritis adalah kelompok-kelompok yang terpinggirkan seperti isu penindasan, dominasi, keterasingan, dan ketidakadilan (dalam Halik, 2018:166). Dengan demikian, jika penelitian ini mendasarkan keyakinan melalui paradigma ini, maka penelitian ini terbantu untuk mengungkap bagaimana tubuh pramuniaga dikendalikan oleh sistem manajerial dan struktur kekuasaan dalam ruang perbelanjaan, yang mungkin memanifestasikan norma dan nilai sosial tertentu. Dengan paradigma ini, penelitian dapat mengeksplorasi praktik pendisiplinan tubuh dan bagaimana relasi kekuasaan membatasi kebebasan pramuniaga. Oleh karena itu, paradigma ini dipilih karena memberikan kerangka untuk menganalisis

kekuatan yang bekerja dalam proses pembentukan identitas dan perilaku pramuniaga.

2. Jenis Penelitian

Menurut John W. Creswell dalam bukunya *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (2009:22) membagi penelitian menjadi tiga jenis penelitian, yaitu kuantitatif, kualitatif, dan campuran. Pada konteks penelitian “Tubuh Pramuniaga di Pusat Perbelanjaan” jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin, jenis penelitian kualitatif ini adalah penelitian yang jauh dari aspek statistik atau yang berhubungan dengan kuantifikasi. Artinya, penelitian kualitatif adalah penelitian yang sifatnya dekat dengan aspek kehidupan seseorang baik itu perilaku, cerita, gerakan sosial, organisasi, hingga hubungan timbal balik (dalam Salim dan Syahrur, 2012: 41).

Dengan demikian, pendekatan kualitatif tepat digunakan untuk penelitian mengenai "Tubuh Pramuniaga di Pusat Perbelanjaan" karena topik ini berkaitan dengan pemahaman mendalam atas pengalaman dan makna yang dirasakan oleh individu yaitu pramuniaga dalam konteks sosial tertentu. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek subjektif seperti persepsi, perilaku, dan motivasi pramuniaga, yang mungkin tidak dapat diukur atau dijelaskan melalui data numerik. Selain itu, karena penelitian ini menggunakan konsep teori Michel Foucault, pendekatan kualitatif menjadi relevan dalam menggali aspek-aspek kontrol sosial, kekuasaan, dan bagaimana tubuh pramuniaga diatur atau di konstitusi dalam lingkungan kerja mereka. Melalui metode deskriptif yaitu dalam bentuk kata-kata atau narasi, peneliti dapat menggambarkan fenomena ini secara mendalam, sesuai dengan konteks alamiah yang dialami oleh subjek, yang sejalan dengan prinsip utama penelitian kualitatif untuk memahami pengalaman manusia secara holistik.

3. Jenis Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam konteks penelitian ini yaitu analisis wacana Foucault. Terdapat tiga elemen penting yang menjadi dasar perbedaan analisis wacana Foucault dengan non Foucauldian, yakni wacana, sejarah dan kuasa (Dhona, 2020:192). Analisis wacana Foucault mencoba

menganalisis diluar dari hal tekstual linguistik, sehingga tidak terfokus lagi pada studi teks. Pada konteks penelitian “Tubuh Pramuniaga di Pusat Perbelanjaan” analisis wacana foucault memungkinkan peneliti dapat melihat bagaimana disiplin tubuh pramuniaga sebenarnya hasil dari adanya mekanisme kekuasaan di baliknya yang bukan sekedar hasil dari aturan secara tertulis saja. Dengan kata lain, Foucault membantu kita untuk memahami bagaimana proses produksi pengetahuan komunikasi. Menurut Foucault, wacana adalah objek yang secara sistematis dibentuk atau terbentuk karena praktik, termasuk tindakan dan peristiwa. Dengan kata lain, apa yang terlihat bukan sekedar menggambarkan realitas, tetapi juga ikut membentuk bagaimana kita memahami objek tersebut.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah serangkaian metode dalam penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan sekumpulan data-data lapangan (Sugiyono, 2014:62). Agar memudahkan mendapatkan data yang benar dan sesuai dengan kebutuhan penelitian, menurut Murdiyanto (2020:53), teknik pengumpulan data untuk jenis penelitian kualitatif, yaitu antara lain:

a. Observasi

Observasi menurut Cartwright adalah proses dimana peneliti mencoba untuk melihat, mengamati, mencermati, dan merekam perilaku objek untuk tujuan tertentu (dalam Murdiyanto, 2020: 54). Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung perilaku tubuh pramuniaga di pusat perbelanjaan. Peneliti akan memfokuskan perhatian pada aspek-aspek seperti postur tubuh, cara berinteraksi dengan pelanggan, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh lainnya yang mencerminkan disiplin tubuh yang diterapkan oleh pusat perbelanjaan. Data yang diperoleh akan dicatat dalam catatan lapangan untuk menganalisis penerapan disiplin tubuh dalam kehidupan sehari-hari pramuniaga. Melalui observasi, peneliti dapat menangkap nuansa perilaku yang mungkin tidak terungkap dalam wawancara atau percakapan. Selain itu, observasi memungkinkan peneliti untuk memahami secara langsung bagaimana aturan-aturan terkait disiplin tubuh diterapkan di lingkungan kerja.

b. Wawancara

Wawancara menurut Murdiyanto (2020:59) adalah proses dimana peneliti melakukan komunikasi interpersonal. Komunikasi tersebut berlangsung antara pewawancara yang akan mengajukan pertanyaan dalam hal ini adalah peneliti langsung dengan orang yang diwawancarai yaitu informan atau narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, wawancara akan dilakukan dengan pramuniaga terpilih untuk menggali informasi bagaimana pandangan dan pengalaman mereka terkait disiplin tubuh di tempat kerja. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh perspektif pribadi mengenai aturan yang berlaku, bagaimana pramuniaga merasakan dampak disiplin tubuh terhadap interaksi dengan pelanggan, serta sejauh mana mereka mematuhi atau merespons norma yang diterapkan di tempat kerja. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara ini berfokus pada pengalaman, pendapat, dan pengetahuan pramuniaga. Melalui wawancara, peneliti dapat mengeksplorasi topik-topik sensitif atau kompleks yang mungkin sulit diidentifikasi melalui observasi.

5. Teknik Analisis Data

Setelah pengumpulan data selesai dilakukan, langkah selanjutnya dalam penelitian ini adalah menganalisis data yang telah diperoleh. Teknik analisis data menurut Murdiyanto (2020:67) adalah kegiatan yang dirancang untuk mengatur sebuah hasil temuan dengan cara mengurutkan dan mengelompokkan dengan kode atau tanda. Maka dari itu, menurut Miles & Huberman (dalam Murdiyanto, 2020:78), teknik analisis data mencakup beberapa langkah, yaitu antara lain:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyaringan dan pemilahan informasi yang diperoleh agar hanya data yang relevan yang digunakan dalam analisis. Dalam konteks penelitian ini, data yang dikumpulkan dari teknik pengumpulan data seperti observasi dan wawancara, selanjutnya akan diseleksi untuk mengidentifikasi elemen-elemen utama yang berkaitan dengan disiplin tubuh pramuniaga, seperti pola perilaku tubuh, interaksi dengan pelanggan, dan norma sosial yang mengatur

tubuh mereka. Peneliti akan menghapus data yang tidak relevan dan hanya fokus pada aspek-aspek yang mendukung pertanyaan penelitian. Reduksi data diperlukan untuk mengurangi kompleksitas dan jumlah informasi yang diperoleh selama pengumpulan data. Mengingat data yang dikumpulkan bisa sangat beragam, tahapan ini membantu peneliti untuk memusatkan perhatian hanya pada data yang dapat memberikan wawasan terkait disiplin tubuh. Dengan begitu, analisis akan lebih terarah dan tidak terjebak dalam data yang tidak relevan.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mengorganisasi data yang telah dipilih dan diringkas dalam bentuk yang mudah dipahami. Data tersebut dapat disajikan ke dalam bentuk seperti narasi atau kategori-kategori tertentu yang menggambarkan temuan utama. Dalam penelitian ini, data dari observasi akan disajikan dalam bentuk deskripsi mendetail tentang tindakan tubuh pramuniaga, sementara hasil wawancara akan disajikan dalam kutipan langsung atau tema-tema utama yang mencerminkan pengalaman dan pandangan pramuniaga terhadap disiplin tubuh. Data dari dokumen juga akan disajikan untuk memberikan dasar teori yang mendukung. Penyajian data penting untuk memudahkan peneliti dalam mengorganisir dan mengkomunikasikan temuan penelitian. Dengan menyajikan data secara sistematis, peneliti dapat dengan jelas menunjukkan pola atau tema yang muncul dari observasi dan wawancara. Penyajian data yang baik juga memungkinkan pembaca atau pihak lain yang tertarik pada hasil penelitian untuk memahami temuan dengan lebih mudah dan jelas.

c. Penarikan Kesimpulan Data

Penarikan kesimpulan adalah tahap terakhir dalam analisis data, dimana peneliti menyimpulkan temuan utama dari data yang telah dianalisis. Pada tahap ini, peneliti akan menganalisis tema yang ditemukan melalui observasi dan wawancara serta menghubungkannya dengan teori yang telah dibahas dalam kerangka konseptual. Penarikan kesimpulan ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait disiplin tubuh pramuniaga, serta memberikan gambaran mengenai peran kuasa dalam membentuk perilaku tubuh mereka. Penarikan

kesimpulan merupakan langkah penting untuk merangkum hasil analisis dan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diteliti. Dengan menghubungkan temuan data dengan teori yang relevan, peneliti dapat memberikan interpretasi yang lebih bermakna dan menyeluruh mengenai bagaimana disiplin tubuh diterapkan.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab dua ini akan memberikan uraian mengenai bagaimana gambaran umum objek penelitian sebagai fokus utama permasalahan dalam studi penelitian ini. Tujuan bab ini akan membantu apa yang akan ditemukan dan dianalisis melalui kerangka konseptual dan metode penelitian pada bab selanjutnya. Aspek-aspek yang akan diuraikan dalam bab ini mencakup dua profil. Pertama, menjabarkan profil manajemen perusahaan sebagai ruang pusat perbelanjaan yang mendukung bagaimana praktik pendisiplinan diterapkan pada objek penelitian yaitu tubuh pramuniaga. Kedua, menjabarkan profil dari subjek penelitian yaitu pramuniaga di masing-masing perusahaan itu sendiri. Demi menjaga informasi pribadi dan aturan moral melakukan penelitian, maka dari itu, nama perusahaan dan nama informan dirahasiakan dengan menyamarkannya. Berikut penjelasannya:

A. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan digunakan dalam studi penelitian ini adalah pusat perbelanjaan modern yaitu Pakuwon Mall Jogja. Mal ini merupakan pusat perbelanjaan modern yang paling terbesar di Yogyakarta hingga Jawa Tengah. Lokasi ini merupakan kawasan yang cukup strategis di tengah kota Yogyakarta dan kedekatannya dengan berbagai kampus. Hal ini menjadikan pusat perbelanjaan ini sebagai pusat perbelanjaan yang paling banyak diminati di berbagai kalangan masyarakat sebagai tempat belanja hingga hiburan. Menyandang status sebagai pusat perbelanjaan terbesar, pusat perbelanjaan ini memiliki banyak beragam *brand*, dimana mencapai hingga 300 *brand* yang mencakup seluruh kebutuhan masyarakat mulai dari perlengkapan rumah tangga, kebutuhan pokok, hingga permainan.

Banyaknya perusahaan-perusahaan yang masuk dalam pusat perbelanjaan ini, ternyata cukup memiliki dampak persaingan yang kompetitif. Persaingan ini membuat setiap perusahaan pada akhirnya mengatur bagaimana skema manajemen operasional yang berbeda-beda. Studi penelitian ini akan merujuk pada bagaimana praktik pendisiplinan tubuh pramuniaga yaitu di sektor perusahaan ritel X (nama samaran) dan *tenant* F&B Y (nama samaran) yang bergerak di bidang minuman. Kedua perusahaan ini memiliki karakteristiknya masing-masing yakni sebagai *store* besar dan sebagai *tenant* F&B yang hanya dengan *stand* kecil. Dengan demikian, studi penelitian ini akan memberikan gambaran bagaimana penerapan atau aturan praktik pendisiplinan

tubuh yang berbeda dalam masing-masing perusahaan. Berikut gambaran profil manajemen masing-masing perusahaan:

B. Wacana Praktik Pendisiplinan Tubuh oleh Perusahaan Ritel X

Perusahaan ritel X adalah perusahaan terkemuka di Indonesia. Perusahaan ini menyediakan berbagai perlengkapan rumah tangga mulai dari *fashion*, aksesoris, hingga kecantikan dan lain-lainnya. Perusahaan ini bekerja sama dengan pemasok dari lokal dan juga pemasok internasional untuk menghasilkan produk-produk yang terkini dan eksklusif. Keberadaannya saat ini sebagai salah satu perusahaan ritel terkemuka, tentu tidak terlepas memiliki sejarah perjalanan panjang bagaimana perusahaan ini bisa berkembang besar hingga sekarang di seluruh pusat perbelanjaan mal di Indonesia. Filosofi menjadi dasar bagaimana identitas perusahaan dalam menciptakan dampak positif bagi para karyawan dan *stakeholder*-nya yang terlibat.

Perusahaan ritel X ini memiliki filosofi yang mencakup beberapa aspek kehidupan. Komitmennya dalam mendukung agar terciptanya lingkungan kerja yang menghantarkan para karyawan sejahtera dan berkembang sehingga memiliki rasa aman, nyaman dan damai. Selain itu, komitmennya dalam berkontribusi pada kesetaraan di antara karyawannya dengan cara, memberikan banyak program-program seperti pendidikan, pelatihan hingga pengembangan tanpa ada rasa diskriminasi. Perusahaan juga memikirkan jangka panjang untuk masa depan perusahaan dengan mengembangkan sistem operasional yang memadai. Filosofi perusahaan ini sebagai perusahaan ritel terkemuka melandaskan diri pada asas kekeluargaan dengan memperlihatkan rasa saling percaya dan saling menghormati sebagai kemajuan perusahaan yang berkelanjutan.

Selain filosofi sebagai sekumpulan prinsip identitas sebuah perusahaan dalam menjalani segala bentuk aktivitas operasional, perusahaan tentu saja tidak terlepas dari adanya nilai-nilai perilaku utama. Bagaimana nilai-nilai tersebut menjadi pedoman kerja dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam bertindak. Terdapatnya lima nilai-nilai perilaku utama perusahaan ritel X seperti rendah hati, bekerjasama, bersaing, inovasi, kontribusi. Semua nilai itu, dibuat untuk mengarahkan perilaku individu dalam perusahaan sebagai tolak ukur dari standar perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang terkait bagaimana memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Dengan demikian, filosofi dan nilai-nilai perilaku utama yang dimiliki sebuah perusahaan ritel X merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi.

Kedua hal ini nantinya akan menggambarkan bagaimana visi dan misi sebuah perusahaan.

Visi misi sebuah perusahaan merupakan dasar arah dan tujuan perkembangan dan kemajuan perusahaan itu sendiri. Visi adalah harapan tentang kondisi yang akan dicapai oleh suatu perusahaan di masa depan, sehingga perusahaan akan fokus pada bagaimana hasil akhir yang diinginkannya. Sementara itu, misi adalah fokus pada perancangan strategi atau langkah seperti apa yang tepat dan yang akan dilakukan perusahaan untuk mencapai visi tersebut. Visi perusahaan ritel X berpusat pada pelanggan mereka, dimana dengan harapan bahwa nantinya akan menjadi peritel gaya hidup. Tujuan konsep ini adalah untuk memberikan pengalaman berbelanja pelanggan mereka dengan lebih mudah dan nyaman, yang mana semua titik kontak terhubung baik itu *offline* maupun juga *online*. Misi perusahaan ritel X adalah menyediakan beragam *fashion* yang berdasarkan pada nilai-nilai aspiratif, nyaman, bagus dan tentunya terjangkau di kalangan masyarakat. Misi ini menawarkan produk-produk yang mereka buat dengan memperhatikan kualitas kenyamanan yang juga kompetitif, sehingga harapannya dapat menyenangkan pelanggan.

Dengan demikian, visi dan misi suatu perusahaan akan menghantarkan pergerakan operasional perusahaan dalam menentukan apa saja yang harus dilakukan, salah satunya adalah menentukan daftar kegiatan usaha perusahaan. Hal ini sebagai gambaran perwujudan implementasi yang konkret bagaimana visi dan misi tersebut diterapkan dalam aktivitas perusahaan. Sebagai perusahaan di bidang ritel terkemuka di Indonesia, perusahaan ritel X menawarkan berbagai jenis produk yang diproduksi dengan merek eksklusif itu sendiri dan juga secara konsinyasi dengan mitra *partner*-nya. Produk-produk yang diperjualbelikan yaitu seperti sepatu, tas, kosmetik, pakaian dan perlengkapan rumah tangga lainnya. Perusahaan ini memiliki beberapa merek dagang milik sendiri. Beberapa merek-merek dagang yang dimiliki perusahaan ini, tentunya hasil buah nyata dari bagaimana para struktur manajemen perusahaan mengelolanya dengan efektivitas. Keefektifan strategi bisnis dan operasionalnya mencerminkan keahlian struktur manajemen dalam mengidentifikasi peluang, daya saing tinggi, hingga pengelolaan sumber daya manusia nya, sehingga bisa menghadirkan merek-merek dagang tersebut.

Kunci keberhasilan suatu perusahaan juga dapat dilihat dari penataan struktur organisasi yang jelas dari segi peran dan tanggung jawab setiap bagian. Kejelasan ini nantinya akan memudahkan pengkoordinasian komunikasi yang efektif, sehingga

seluruh aktivitas operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Karena struktur inilah, perusahaan ritel X ini mampu menyesuaikan dari setiap perubahan pasar yang terus berkembang secara pesat. Struktur organisasi perusahaan ini terdiri dari berbagai tingkatan, dimulai dari Dewan Komisaris yang mencakup Presiden, Wakil Presiden serta beberapa komisaris lainnya. Lalu tingkatan berikutnya, terdapat Direksi dan jajarannya dan seterusnya sampai ke bagian yang paling bawah.

Perusahaan ritel X ini menggunakan warna merah sebagai identitas utamanya. Pemilihan warna merah ini ditujukan untuk mencerminkan nilai-nilai sebagai perusahaan ritel di Indonesia yang penuh dengan semangat, optimisme, dan feminitas. Elemen-elemen perusahaan, terlihat banyak yang dipadukan dengan warna merah sebagai bagian dari strategi *branding* perusahaan. Contohnya saja seperti logo perusahaan hingga desain interior ruang. Selain itu, konsep warna merah ini juga dibawa pada penerapan seragam para karyawannya. Penggunaan warna merah tidak hanya menggambarkan sebagai simbol identitas merek secara visual saja, tetapi lebih dari itu. Terdapat makna simbolis yang ingin menggambarkan bahwa perusahaan berkomitmen sebagai perusahaan ritel yang profesional dengan penuh energi terhadap kualitas pelayanan.

C. Wacana Praktik Pendisiplinan Tubuh oleh Tenant F&B Y

Perusahaan dengan kategori *food and beverages* (F&B) ini merupakan usaha kuliner yang memberikan berbagai hidangan penutup yang mengusung cita rasa berbahan dasar khas lokal yang dibalut dengan inovasi modern. Sama halnya dengan perusahaan ritel X, *tenant* F&B Y ini juga menawarkan berbagai jenis produk yang diproduksi dengan merek eksklusif mereka sendiri. Produk andalan yang diperjualbelikan adalah minuman. Inovasi modern produknya yaitu dengan menggabungkan berbagai bahan serta buah-buahan. *Tenant* F&B Y ini memiliki beberapa cabang selama mendirikan usaha kuliner ini. Cabang-cabangnya berada di lokasi strategis kota Yogyakarta. Gerai mereka juga diusung dengan konsep *offline store* dan *online store*. Dua cabang yang berlokasi di pusat perbelanjaan mal di Jogja dibuat dengan ruang kerja hanya dengan stand kecil yang diperuntukkan untuk *take away* saja. Sementara itu, tiga cabang lainnya yang berlokasi di luar pusat perbelanjaan dengan ruang kerja yang lebih besar dengan konsep toko yang difasilitasi dengan lengkap. Cabang ini menyediakan tempat untuk *dine in* atau makan di tempat. Cabang ini berlokasi di Jalan Kaliurang, Pakualam dan Seturan.

Konsep visual *tenant* F&B Y ini menggunakan warna hijau sebagai identitas utamanya. Pemilihan warna hijau ini ditujukan untuk mencerminkan nilai-nilai sebagai usaha kuliner F&B yang penuh dengan kesegaran alami. Elemen-elemen perusahaan, terlihat banyak yang dipadukan dengan warna hijau sebagai bagian dari strategi *branding* perusahaan. Contohnya saja seperti logo perusahaan hingga desain interior ruang. Selain itu, konsep warna hijau ini juga dibawa pada penerapan seragam para karyawannya. Penggunaan warna hijau tidak hanya menggambarkan sebagai simbol identitas merek secara visual saja, tetapi lebih dari itu. Terdapat makna simbolis yang ingin menggambarkan bahwa hijau berkomitmen sebagai usaha kuliner F&B dengan penuh keramahan terhadap kualitas pelayanan.

D. Informan sebagai Subjek Penelitian

Informan adalah individu yang dianggap dapat membantu penelitian melalui serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang dibuat oleh peneliti itu sendiri. Kemampuan pengetahuan yang dimiliki informan tersebut berasal dari pengalaman dan keahlian dirinya pada beberapa hal yang menjadi fokus penelitian atau apa yang ingin diketahui oleh peneliti. Sehingga mereka dianggap sebagai informan kunci dalam suatu penelitian (Rukin, 2021:67). Informan-informan yang dipilih dalam studi penelitian ini adalah pramuniaga yang bekerja di pusat perbelanjaan, karena mereka secara langsung mengalami bagaimana terjadinya praktik pendisiplinan pada tubuh mereka sendiri. Pramuniaga ini akan memberikan pengetahuan mereka tentang regulasi aturan seperti apa saja yang ada di ruang kerja mereka.

Proses pencarian informan sebagai subjek penelitian dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap. Peneliti langsung terjun ke lapangan secara mandiri dengan menggunakan pendekatan personal untuk mendekati calon informan. Pendekatan personal yang digunakan memerlukan keterampilan komunikasi yang efektif untuk menjelaskan tujuan daripada penelitian ini. Tantangan yang dihadapi peneliti adalah menyakinkan calon informan agar dapat berpartisipasi dalam wawancara untuk berbagi pengalaman terkait pekerjaan mereka yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, peneliti juga harus menyesuaikan waktu dengan kesibukan informan, sehingga proses pengambilan data melalui wawancara tidak bisa dilakukan dalam waktu yang berdekatan. Dengan pendekatan yang persuasif dan didukung dengan komunikasi yang efektif, pada akhirnya peneliti menemukan empat informan yang dapat berpartisipasi dan sesuai dengan kriteria penelitian ini. Serangkaian perjalanan menemukan informan seperti proses pencarian hingga proses pengambilan data

dilakukan hampir tiga bulan lamanya. Berikut informan yang terlibat dalam studi penelitian ini:

1. PM adalah seorang pramuniaga perempuan yang berusia sekitar 20-an. PM bekerja di sebuah perusahaan ritel X yang ada di pusat perbelanjaan Pakuwon Mall Yogyakarta. Terhitung saat wawancara bersamanya di bulan November tahun 2024, PM sudah bekerja selama beberapa minggu dengan status sebagai karyawan SPG perbantuan dan ditempatkan di divisi tiga.
2. AA adalah seorang pramuniaga perempuan yang berusia sekitar 25-an. AA bekerja di sebuah perusahaan ritel X yang sama dengan PM. Terhitung saat wawancara bersamanya di bulan Februari tahun 2025, AA sudah bekerja selama dua bulan dengan status sebagai karyawan SPG perbantuan juga dan ditempatkan di divisi satu.
3. DH adalah seorang pramuniaga laki-laki yang berusia sekitar 20-an. DH bekerja di sebuah usaha kuliner yaitu *tenant* F&B Y yang ada di pusat perbelanjaan Pakuwon Mall Yogyakarta. Terhitung saat wawancara bersamanya di bulan Desember tahun 2024, DH sudah bekerja selama dua bulan lebih sebagai pramuniaga.
4. NG adalah seorang pramuniaga perempuan yang berusia sekitar 20-an. NG bekerja di sebuah usaha kuliner yaitu *tenant* F&B Y bersama dengan DH. Terhitung saat wawancara bersamanya di bulan Februari tahun 2025, NG sudah bekerja selama satu bulan.

BAB III

HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab tiga ini akan memberikan uraian mengenai dua bagian penting. Bagian pertama, yaitu mengenai hasil temuan penelitian selama melakukan pencarian data di lapangan yang berdasarkan pada instrumen penelitian. Hasil temuan tersebut diperoleh melalui dua tahapan, yaitu observasi dan wawancara dengan informan sebagai subjek penelitian. Kemudian bagian kedua, yaitu hasil temuan tadinya akan dianalisis pada bagian pembahasan. Pada bagian ini, terjadi diskusi antara hasil temuan dengan rujukan teori yang digunakan, yaitu konsep Michel Foucault *Discipline and Punishment* serta studi penelitian terdahulu yang relevan. Berikut penjelasannya:

A. Hasil Temuan

Bagian pertama, yaitu hasil temuan. Bagian ini akan memaparkan data-data yang telah ditemukan selama di lapangan baik itu di lokasi penelitian maupun juga bersama informan penelitian. Supaya pemaparan hasil temuan tersebut bisa tampil dengan jelas dan mudah dipahami, maka peneliti akan membagi pemaparan data hasil temuan menjadi dua bagian utama. Bagian tersebut didasarkan pada rumusan masalah yang sudah diturunkan menjadi dua pertanyaan penelitian. Berikut penjelasan hasil temuan dari masing-masing pertanyaan penelitian:

1. Wacana Praktik Pendisiplinan Tubuh Pramuniaga sebagai Tubuh yang Patuh

Pada sebuah pusat perbelanjaan seperti mal, seorang pramuniaga dapat dikenal dari jauh karena figurnya. Pramuniaga adalah seorang pekerja yang menjalankan tugasnya untuk melayani konsumen di suatu perusahaan dagang. Pramuniaga adalah individu yang umumnya memiliki jiwa dan kemampuan yang cekatan. Keidealan figur seorang pramuniaga merupakan hasil dari adanya proses latihan yang cukup lama. Pada masa sekarang, pramuniaga telah menjadi sesuatu yang dapat diciptakan begitu saja. Setiap perusahaan menciptakan suatu aturan untuk membentuk tubuh pramuniaga yang terampil hingga memiliki perawakan yang menarik. Aturan semacam ini membuat tubuh sedikit demi sedikit diberikan paksaan dengan perlahan-lahan. Aturan menjadikan tubuh pramuniaga memiliki otomatisme dalam setiap tingkah laku, sehingga membuat mereka sedia setiap saat dalam menyelesaikan tugas. (Hardiyanta 2016:80).

Berdasarkan observasi peneliti, perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y memiliki aturan semacam itu dalam tataran struktur budaya di lingkungan kerja perusahaan. Pramuniaga dilatih hingga menjadi patuh, bertanggung jawab, dan terampil. Salah satu cara untuk menggambarkan bagaimana perubahan perilaku pramuniaga, menurut Foucault (1995:141) terdapat empat metode praktik pendisiplinan untuk mencapai tubuh yang patuh. Maka dari itu, toko di pusat perbelanjaan merupakan wujud utama ruang yang digunakan untuk menyoroti perubahan-perubahan perilaku para pramuniaga menuju disiplin tubuh. Berikut penjelasan hasil temuannya:

a. Seni Penyebaran (*The Art of Distribution*)

Hasil temuan metode disiplin pertama untuk mencapai tubuh pramuniaga yang patuh, yaitu dengan seni penyebaran (*the art of distribution*). Data yang ditemukan pada metode disiplin pertama ini adalah mengenai pembagian wilayah atau ruang-ruang dan alokasi penempatan karyawan pada setiap ruang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, metode disiplin seni penyebaran ini diterapkan pada dua lingkungan kerja yang berbeda, yaitu perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y.

Pengurungan Wilayah

Pada awalnya metode disiplin menurut Foucault dilakukan dengan metode pengurungan dengan mendirikan tembok-tembok. Metode ini dibuat dengan tujuan menciptakan batas-batas sebagai pemisah antara individu satu dengan individu lainnya. Berdasarkan observasi, hal ini peneliti temukan di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y. Masing-masing perusahaan ini membagi toko mereka menjadi beberapa ruang. Peneliti melihat bahwa produk-produk dikelompokkan ke dalam beberapa area, seperti area depan khusus produk sepatu, tas, dan lain-lainnya, kemudian area belakang untuk ruang khusus karyawan. Pengaturan ini berdasarkan seberapa banyaknya produk-produk dagang mereka. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa metode seni penyebaran di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y dibagi menjadi dua ruang, yaitu praktik pendisiplinan dalam ruang tertutup dan praktik pendisiplinan dalam ruang terbuka.

Seni Penyebaran di Ruang Tertutup

Ruang tertutup adalah tempat terjadinya segala aktivitas kegiatan formal pramuniaga. Jadi, aktivitas tersebut adalah jenis kegiatan yang sudah ditetapkan dan ditentukan oleh pihak perusahaan secara ketat. Pramuniaga di ruang tertutup ini hanyalah sebagai aktor yang pasif, mereka hanya mengikuti berbagai aturan tersebut tanpa ada kemungkinan untuk membantah. Berdasarkan hasil wawancara bersama PM sebagai pramuniaga perusahaan ritel X, contoh ruang tertutup dijelaskannya seperti berikut:

“Area sepatu, ladies, menswear, terus aksesoris, parfum, kosmetik, ada skincare, ada olahraga sport, terus kids children, ada underwear, terus fitting room juga, terus koper, ada handuk juga.” (Wawancara, 2024).

Perusahaan ritel X ini adalah perusahaan ritel besar yang memiliki banyak produk dagang untuk dipasarkan. Berdasarkan apa yang sudah peneliti uraikan di bab dua, bahwa perusahaan ritel X memiliki merek dagang sendiri serta konsinyasi dengan mitra *partner*-nya. Pernyataan PM di atas memberikan gambaran yang jelas bahwa praktik pendisiplinan di perusahaan ini dilakukan melalui metode disiplin seni penyebaran dengan membuat beberapa area-area tertentu. Sebagaimana yang dikatakan Foucault, teknik pengurungan dilakukan dengan tembok-tembok didirikan. Sehingga, area-area tersebut dibangun tujuannya untuk memisahkan berbagai kategori produk dagangnya. Jadi, pemisahan ini pasti akan dilakukan oleh pihak perusahaan agar memudahkan mengatur semua koleksi produk dagang mereka. Berdasarkan hasil observasi peneliti, metode pendisiplinan seni penyebaran juga terlihat di *tenant* F&B Y. Dalam wawancara bersama DH sebagai pramuniaga *tenant* tersebut, menurutnya ruang kerja mereka juga dirancang dengan pendekatan yang mirip seperti perusahaan ritel X:

“Biasanya itu kita untuk bagian kasir ngitung uang, pokoknya keseluruhan uang sama nanti ada persiapan bahan. Karna kita kan minuman ya kak, perlu topping jadi kita menyiapkan bahan.” (Wawancara, 2024).

Pernyataan DH di atas juga menggambarkan bahwa praktik pendisiplinan pada ruang kerja yang kecil pun juga diatur sedemikian rupa. *Tenant* F&B Y ini hanyalah sebuah *tenant* F&B yang memasarkan produknya dengan menggunakan *stand* kecil sebagai tempat ruang kerja mereka. Lingkup ruang kerja yang kecil seperti itu membuat pembagian ruang di *tenant* F&B Y mencakup dua area utama saja, yaitu area kasir untuk kegiatan transaksi dan area dapur untuk kegiatan persiapan bahan-bahan. Meskipun ruang kerja yang tersedia relatif terbatas, berbeda dengan perusahaan ritel X yang memiliki banyak area. Tetapi desain struktur tata letak ruang di *tenant* ini tetap dirancang untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan. Masing-masing area memiliki fungsi dan tugasnya, sehingga mencerminkan pemisahan yang jelas dan mencegah terjadinya tumpang tindih.

Seni Penyebaran di Ruang Terbuka

Selain terdapat ruang tertutup, metode disiplin seni penyebaran di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y juga terdapat ruang terbuka. Ruang terbuka adalah kebalikan dari ruang tertutup. Ruang terbuka merupakan tempat terjadinya segala aktivitas kegiatan non formal pramuniaga. Jadi, aktivitas tersebut adalah jenis kegiatan yang tidak ditetapkan secara ketat oleh pihak perusahaan. Meskipun sebenarnya masih berada dibawah pengawasan pihak perusahaan, tetapi ruang terbuka ini sifatnya bebas. Pramuniaga ada kemungkinan untuk merancang berbagai bentuk kegiatan yang ingin mereka lakukan. Dengan kata lain, aturan baku sebelumnya menjadi longgar dan tidak baku lagi. Pramuniaga di ruang terbuka ini berperan sebagai aktor yang aktif. Berdasarkan hasil wawancara lanjutan bersama PM sebagai pramuniaga perusahaan ritel X, contoh ruang terbuka dijelaskannya seperti berikut:

“Ada di belakang, kan nanti kalau pintu karyawan aksesnya beda, disitu ada ruang istirahat, loker. Nanti dari Hypermart dibelakang loading dock, nah disitu baru bisa merokok. Mereka merokok dibawah, tapi kalau di dalam ga dibolehin.” (Wawancara, 2024).

Pernyataan PM di atas menjelaskan bahwa ruang terbuka adalah ruang untuk tempat istirahat para pramuniaga. Perusahaan ritel X menyediakan ruang khusus untuk membedakan dengan ruang tertutup sebagai tempat kerja profesional pramuniaga. Ruang terbuka tersebut difasilitasi seperti adanya loker untuk kebutuhan pribadi. Dalam ruang terbuka ini juga memungkinkan pramuniaga untuk melakukan aktivitas bebas seperti merokok bagi yang merokok khususnya laki-laki. Dengan adanya ruang terbuka ini, terjadi pemisahan yang jelas antara ruang kerja dan ruang pribadi. Dimana interaksi sosial yang bersifat lebih personal tidak tercampur dengan interaksi profesional yang harus ditunjukkan di ruang kerja. Namun, pengaturan ruang yang ditemukan di *tenant* F&B Y kondisinya berbeda dengan perusahaan ritel X, berikut hasil wawancara lanjutan bersama DH:

“Kalo untuk tempat istirahat itu kita ga ada kak, ga punya. Kita duduk ya duduk di tenant nya, kita istirahat di tenant.” (Wawancara, 2024).

Pernyataan DH di atas menunjukkan bahwa terlihat jelas perbedaan pengaturan ruang antara perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y. Tidak adanya difasilitasi ruang terbuka untuk para pramuniaga bisa beristirahat secara tertutup. Jadi, para pramuniaga *tenant* F&B Y ini harus memanfaatkan ruang kerja mereka sekaligus sebagai ruang istirahat pribadi mereka di *stand tenant* itu sendiri. Pengaturan ruang seperti ini mencerminkan keterbatasan memenuhi kebutuhan pribadi atau ruang terbuka para pramuniaga di ruang kerja yang relatif kecil. Ruang-ruang yang ada di antara perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y tidak hanya serta merta dilihat sebagai perbedaan ukuran dan fasilitasnya. Tetapi perbedaan ini pada akhirnya secara tidak langsung menggambarkan bagaimana penerapan praktik pendisiplinan yang

berbeda dapat mempengaruhi tubuh dan perilaku individu dalam sebuah ruang.

Pengurungan Individu

Berdasarkan hasil observasi peneliti, teknik pengurungan dengan membangun beberapa ruang seperti yang dilakukan oleh perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y bukan merupakan satu-satunya metode disiplin dalam seni penyebaran. Tetapi peneliti juga menemukan bahwa praktik pendisiplinan juga dilakukan dengan teknik pengurungan pada setiap pramuniaganya. Jadi, setiap pramuniaga disebar dengan ditempatkan pada area-area atau ruang yang sudah dibangun sebelumnya. Peneliti melihat sebanyak tiga pramuniaga ditempatkan di area baju, di sisi lain sebanyak lebih dari tiga pramuniaga di tempatkan di area sepatu. Hal ini terlihat dari praktik pendisiplinan di perusahaan ritel X, seperti apa yang disampaikan oleh PM:

“Tergantung divisi, tergantung koor juga, kayak kebutuhannya berapa, tapi kalau kayak modelnya baju, itu tu biasanya ada lima atau enam, baju-baju wanita, baju pria. Karena mereka itu per istirahat ada yang jaga tiga, ada yang jaga dua, kayak gitu.” (Wawancara, 2024).

Pernyataan PM di atas menggambarkan segala bentuk kelompok dipecah menjadi bagian-bagian. Perusahaan ritel X menggunakan aturan seperti ini, akhirnya membuat para pramuniaga harus ditempatkan dalam ruangnya sendiri. Artinya, tiap ruang memiliki individu dan tiap individu memiliki ruang nya masing-masing. Penerapan praktik pendisiplinan melalui pengurungan tiap individu memudahkan tiap divisi dan koordinator dalam memberikan arahan mengenai bagaimana operasional toko dan memastikan setiap karyawannya memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas. Namun, dalam observasi peneliti, teknik pengurungan di *tenant* F&B Y pada tiap pramuniaganya tidak begitu benar-benar kaku dan tetap. Peneliti melihat pramuniaga yang awalnya bertugas di bagian

kasir lalu bertugas juga di bagian produksi. Hal ini juga apa yang disampaikan oleh DH dalam wawancara:

“Satu orang fokusnya ini terus ga ada, bahkan yang kasir pun ikut nopping kok. Karna kan kita ada misal, kayak restok bahan nih otomatis kita restok bahan keluar dari ini. Karna kan ada yang nopping ada yang bikin shake adonan nya, kasirnya itu bisa bantu backing misal toppingnya atau bikin adonannya.” (Wawancara, 2024).

Pramuniaga lainnya, yaitu NG juga menambahkan penjelasan terkait pembagian karyawan di *tenant* F&B Y, berikut ujarinya:

“Kalau di weekend pagi hari itu, satu orang yang bekerja itu jadi kasir sekaligus yang bikin produk. Tapi kalau sore hari di weekend itu dua orang, satu orang kasir satu orang buat bikin produk, kalau di weekendnya yang tiga orang.” (Wawancara, 2025).

Pernyataan DH dan NG di atas menunjukkan bahwa dalam sistem kerja mereka cukup fleksibel dan saling membantu ketika diperlukan. Maka bisa disimpulkan, pada dasarnya metode disiplin seni penyebaran di *tenant* F&B Y ini juga menggunakan teknik pengurungan pada tiap pramuniaganya. Bahkan jika sistem kerja mereka saling membantu, membuat setiap pramuniaganya dituntut harus memiliki keahlian multitalenta atau memiliki keterampilan lebih dari satu bidang. Kapanpun mereka harus siap setiap saat. Hal inilah yang dikatakan Foucault, strategi disiplin itu pada akhirnya akan sangat mudah memberikan karakter pada individu dan sekaligus melipatgandakan kekuatan mereka (Hardiyanta, 1977:87).

Kesimpulan secara keseluruhan hasil temuan metode disiplin yang pertama untuk mencapai tubuh pramuniaga yang patuh yaitu seni penyebaran (*the art of distribution*) yang diterapkan di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y adalah menunjukkan beberapa perbedaan dalam pengaturan ruang maupun penyebaran tiap pramuniaganya. Perusahaan ritel X sebagai perusahaan ritel besar tentu memiliki aturan penyebaran

yang lebih terstruktur. Sementara *tenant* F&B Y sebagai *tenant* yang hanya menggunakan *stand* kecil sebagai ruang kerja mereka, memiliki aturan penyebaran yang lebih fleksibel. Namun, kuasa tetap berjalan dan dikenakan pada dua lingkungan kerja yang berbeda ini.

b. Kontrol Aktivitas (*The Control of Activity*)

Selanjutnya, hasil temuan metode disiplin kedua untuk mencapai tubuh pramuniaga yang patuh yaitu kontrol aktivitas (*the control of activity*). Data yang ditemukan pada metode disiplin kedua ini adalah mengenai pengaturan pola kerja pramuniaga sebelum dan selama jam kerja. Berdasarkan hasil wawancara, metode disiplin kontrol aktivitas ini diterapkan pada dua lingkungan kerja yang berbeda, yaitu perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y.

Menurut Foucault metode disiplin kontrol aktivitas (*the control of activity*) adalah praktik pendisiplinan yang dicapai dengan memberlakukan kegiatan tertentu. Setiap tindakan pramuniaga dalam menjalankan tugas akan diatur oleh pihak perusahaan. Pengaturan aktivitas ini akhirnya akan memudahkan pengontrolan terhadap bagaimana gerakan, aktivitas hingga interaksi pramuniaga. Harapannya untuk memastikan apakah operasional ditempat kerja berjalan dengan lancar.

Kontrol Aktivitas Sebelum Kerja

Salah satu penerapan metode disiplin kontrol aktivitas ini di lingkungan kerja adalah membuat aturan mengenai aktivitas bagaimana dan seperti apa saja yang harus dilakukan sebelum jam kerja dimulai dan selama jam kerja berlangsung. Aktivitas sebelum kerja merupakan serangkaian bentuk tindakan persiapan individu yang mendorongnya siap untuk memulai aktivitas pekerjaan utama mereka. Setiap perusahaan selalu memberlakukan berbagai macam aturan yang harus dilakukan selama di jam kerja. Aturan ini membuat pramuniaga harus menyesuaikan diri dengan hal tersebut, sehingga mereka sebelumnya akan mempersiapkan segalanya.

Berdasarkan hasil wawancara, terlihat ada beberapa bentuk praktik pendisiplinan yang diterapkan oleh perusahaan ritel X, sebelum

toko mereka benar-benar waktunya dibuka dan siap melayani konsumen. Hal ini disampaikan dalam wawancara bersama PM:

“Pokoknya datang itu minimal 8.45 itu sudah harus nyampe. Jam 9 juga boleh. Tapi, pokoknya kurang jam 9. Karena udah harus, kalau pagi ada greeting. Salam gitu loh. Selamat pagi gitu loh. Sesama SPG, ada. Nah, jadi harus... Jadi 8.45 itu sudah harus.” (Wawancara, 2024).

Dalam upaya untuk membentuk kedisiplinan setiap karyawan dalam bekerja, perusahaan ritel X menerapkan kebijakan kehadiran bagi pramuniaga untuk lebih awal hadir sekitar antara 15 hingga 30 menit. Pernyataan PM di atas mencerminkan bahwa terdapat jadwal jam kerja. Jadwal ini bertujuan untuk membentuk ritme yang teratur dan mengatur siklus pengulangan (Foucault, 1977:149). Kebijakan jadwal jam kerja tersebut dimaksudkan agar para karyawan datang lebih awal untuk mengikuti aktivitas *briefing* pagi. Berikut hasil wawancara lanjutannya:

“Ada. Kalau briefing biasanya, ya itu nentuin letak barangnya, terus ngasih tau minusnya berapa, terus penjualannya, terus brand apa yang harus diperbaiki kayak gitu.” (Wawancara, 2024).

Aktivitas *briefing* pagi tersebut sangat penting dilakukan untuk mengarahkan terlebih dahulu apa saja tugas yang akan dijalankan pada hari itu. Pernyataan PM di atas menjelaskan bahwa pramuniaga akan lebih siap untuk memulai hari kerja mereka dengan persiapan yang benar-benar matang. Sehingga manfaat aktivitas *briefing* ini membentuk sikap profesional pramuniaga di ruang kerja dalam menunjukkan komitmennya melayani pelanggan dengan baik. Adanya aturan jadwal jam kerja tersebut, pada akhirnya membawa pengaruh terhadap tindakan perilaku pramuniaga dalam mempersiapkan diri. Contohnya, PM menceritakan kalau dirinya menghabiskan waktu sekitar dua jam untuk mempersiapkan diri sejak pagi untuk bekerja. Berikut ujaranya:

“Kalau aku masih dari jam 7, sudah siap. Jam 6 mandi. Berangkatnya jam 8. Sampai sana kan harus sarapan dulu, kan. Aku minimal 2 jam udah selesai.” (Wawancara, 2024).

Pengaturan pola kerja sebelum jam kerja juga diterapkan di *tenant* F&B Y. Namun, berbeda dengan kebijakan yang diterapkan perusahaan ritel X, *tenant* ini tidak terdapat aktivitas *briefing* pagi. Sebagai gantinya, pramuniaga diberikan *list to do* atau daftar tugas. Hal ini dijelaskan oleh DH:

“Kalo briefing itu kita ga sih ka, tapi kita itu udah ada list to do gitu loh, jadi kita tu nanti acuannya list to do, even kita udah hapal step-step nya, kita harus lihat list to do supaya ga ada yang miss gitu, semuanya teratur. Catatan, dan itu nanti malam harus dilaporkan, kamu udah lakuin apa aja nih, shift satu shift dua, itu dibuktikan lewat list itu tadi di ceklist.” (Wawancara, 2024).

List to do adalah daftar tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pernyataan DH tersebut menjelaskan bahwa daftar tugas itu dibuat untuk membantu mereka mengorganisir pekerjaannya. Metode disiplin kontrol aktivitas di *tenant* F&B Y memperlihatkan praktik pendisiplinan juga bisa dilakukan melalui media pencatatan daftar kerja karyawan. Mereka melakukan penandaan pada setiap item daftarnya untuk mengkonfirmasi bahwa tugas-tugas yang tertera sudah dilakukan secara teratur dan tidak ada yang terlewatkan.

Kontrol Aktivitas Selama Kerja

Selanjutnya, selain praktik pendisiplinan sebelum kerja, metode disiplin kontrol aktivitas juga diterapkan pada praktik pendisiplinan selama jam kerja berlangsung. Aktivitas selama jam kerja merupakan serangkaian bentuk tindakan yang dilakukan individu dalam menjalankan tugas yang sedang berlangsung. Setiap perusahaan selalu memberlakukan berbagai macam aturan yang harus dilakukan selama di jam kerja. Aturan ini membuat pramuniaga harus menyesuaikan diri

dengan aturan tersebut selama waktu itu. Hal ini terlihat dari adanya tugas harian yang selalu dikerjakan oleh setiap pramuniaga. Berikut apa yang disampaikan oleh PM terkait pola pengaturan aktivitas selama jam kerja di perusahaan ritel X:

“Tugas hariannya, karna aku SPG perbantuan, jadi aku cuman jualin aja, jualin kan ngasih nota. Tapi harus mastiin barangnya gitu jangan sampai minus, terus mastiin notanya bener apa salah, harganya gitu.” (Wawancara, 2024).

Tugas harian serupa yang harus dilakukan selama jam kerja juga terlihat di *tenant* F&B Y. DH menceritakan berbagai tugas-tugas yang harus dilakukan secara berurutan dan terstruktur:

“Tugas hariannya tu, shift satu tadi ya kita tu opening, pertama absen kedatangan dulu. Terus yang kedua nanti kita ke thawing bahan, karna kan kita ada yang di chiller sama ada yang di freezer, nah bahan yang di freezer ini nantinya kan harusnya tertutup, kita thawing dulu supaya nanti lunak, dah habis itu persiapan bahan lah, ada SKM, apa, pokoknya yang kurang dipenuhi, terus nanti kebersihan alat, alat-alatnya sama tenannya juga, habis itu, kita ngecas elektronik, hp atau alat-alat lah yang penting sama paling itu aja sih, itu untuk yang shift satu. Tapi, kalo yang shift dua, nanti ada serah terima tu, serah terima kita ngitung uangnya, dikarenakan uang untuk yang khusus di kasir itu kita ada minimal satu juta, itu untuk kembalian itu satu juta, jadikan serah terima itu kita harus ngitung uangnya shift dua, sudah sesuai atau belum, kalo enggak kan minus kan, soalnya tanggung jawab shift satu, terus juga cup kita hitung, kasir shift satu kita ngitung, nanti shift dua harus kroscek lagi sesuai belum yang terjual cup regulernya sekian, large sekian.” (Wawancara, 2024).

Serangkaian tugas harian yang dijelaskan DH di atas secara tidak langsung berfungsi sebagai program kerja yang wajib dilaksanakan mulai dari awal hingga akhir. Program kerja ini tidak hanya menentukan apa yang harus dilakukan, tetapi juga mengontrol aktivitas tentang kapan, bagaimana, dan dalam urutan seperti apa. Ketepatan dan keteraturan aktivitas tubuh dengan waktu tersebut,

diperkuat dengan adanya sistem pergantian *shift*. DH menceritakan bahwa di *tenant* F&B Y pergantian *shift* dibagi menjadi beberapa waktu dengan alokasi waktu setiap *shiftnya*. Berikut ujarnya:

“Pagi itu buka mall, jam 10 udah masuk, tapi kita tu kalo di manajemen kita 9.30 udah harus ada disini sampai set 4, nanti jam set 4 sampai tutup mall.” (Wawancara, 2024).

Begitupun juga sistem pergantian shift diatur di tempat kerja PM di perusahaan ritel X:

“Iya, kalau dari pagi, misalnya pagi jam 8.45. Terus nanti di jam istirahat, biasanya istirahatnya itu jam 12.00 Sampai jam 1.00. Setengah 1.00 sampai setengah 2.00. Istirahat juga, ada tiga kali. Bisa milih nih. Setengah 1.00 sampai Setengah 2.00. Terus jam 1.00 sampai jam 2.00. bisa milih. Kamu mau istirahat jam berapa, bisa. Oh, berarti yang siang wajib datang jam 1.45. Itu sudah harus datang. Jam 2.15 masuk area boleh itu Minimal jam 2.15 masuk area. Jam 2.00 masuk area. Nanti mereka istirahat di setengah 4.00 Sampai jam setengah 5.00.” (Wawancara, 2024).

Kesimpulan secara keseluruhan hasil temuan metode disiplin yang kedua untuk mencapai tubuh pramuniaga yang patuh yaitu kontrol aktivitas (*the control of activity*) yang diterapkan di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y adalah menjelaskan bahwa hadirnya kontrol aktivitas yang dilakukan pihak perusahaan melalui seperangkat aturan ternyata tidak hanya bisa dipahami sebatas kapan seseorang bisa mulai bekerja. Tetapi lebih dari itu, aturan tersebut akhirnya juga mengendalikan setiap langkah-langkah bekerjanya pramuniaga secara detail. Setiap gerakan tubuh pramuniaga dipecah dan ditentukan bagaimana mereka harus bergerak.

c. Strategi untuk Menambah Kegunaan Waktu (*The Organization of Geneses*)

Selanjutnya, hasil temuan metode disiplin ketiga untuk mencapai tubuh pramuniaga yang patuh yaitu strategi untuk menambah

kegunaan waktu (*the organization of geneses*). Data yang ditemukan pada metode disiplin ketiga ini adalah mengenai pengaturan pola *training* karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, metode disiplin strategi untuk menambah kegunaan waktu diterapkan pada dua lingkungan kerja yang berbeda, yaitu perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y.

Menurut Foucault metode disiplin strategi untuk menambah kegunaan waktu (*the organization of geneses*) adalah praktik pendisiplinan yang dicapai dengan melatih individu. Perusahaan mengatur bentuk latihan yang terencana dan terstruktur. Individu dilatih dengan harapan memperoleh keterampilan baru yang dapat meningkatkan keahlian kerja. Proses latihan ini akhirnya membantu pramuniaga mencapai standar kerja tertentu dari perusahaan, sehingga menjadi suatu kebiasaan dalam budaya kerja sehari-hari.

Seseorang yang bekerja menjadi pramuniaga yang notabennya melayani publik, dirinya dihadapkan pada satu proses latihan yang sering dikenal dengan sebutan *training*. Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan ritel X ketika merekrut karyawan baru, mereka pasti menerapkan masa orientasi awal kerja. Karyawan baru dikenalkan dan beri pengetahuan tentang segala hal yang menyangkut budaya kerja perusahaan. Dalam wawancara, PM menceritakan pengalaman masa awal dia ketika baru bekerja:

“Training kayak harga, penentuan harga, terus penulisan nota, sama pelayanan customer. Kayak dia ngasih tau diskon ini, harga normalnya ini, kayak gitu, terus nanti kasih tau lagi bahan dari sepatu, baju, ataupun celana gitu dikasih tau, perbedaan setiap produk kayak gitu, kadang tu produknya itu sama tapi ada yang beda, kantongnya lah bahannya lah, harus dihapal training juga, terus nota juga ga boleh salah, salah harga langsung minus barangnya.” (Wawancara, 2024).

Berdasarkan masa orientasi awal yang dialami PM, temuan ini menjelaskan bahwa, strategi utama latihan dilakukan dengan memberikan beberapa aspek-aspek penting. Proses *training* ini dirancang untuk menanamkan suatu pengetahuan tentang setiap detail

pekerjaan yang akan mereka lakukan selama bekerja nantinya. Pengetahuan seperti harga, menulis nota hingga dituntut harus memahami setiap bagian dari spesifikasi produk yang dijual. Berdasarkan hasil wawancara, ternyata proses *training* tidak hanya cukup sampai disitu. Ditemukan bahwa, proses *training* ini dirancang menjadi suatu praktik pendisiplinan yang berkelanjutan. Tujuannya agar pengetahuan pramuniaga terhadap produk perusahaan sesuai dengan *branding*. Strategi ini dilakukan perusahaan ritel X dengan cara membagi durasi menjadi segmen-segmen latihan yang berurutan. Proses latihan ini menunjukkan metode disiplin penambahan waktu, menjadi praktik pendisiplinan secara berulang-ulang hingga menjadi suatu kebiasaan yang melekat.

Informan menjelaskan bahwa ada perbedaan antara pramuniaga tetap dan pramuniaga perbantuan perihal proses *training* karyawan di perusahaan ritel X:

“Kalau SPG aku perbantuan sih nggak ada pake training yang kayak berminggu gitu loh, kayak training dikasih tau briefing gitu aja. Kalau SPG tetap itu ada training lagi per tanggal. Nanti mereka tuh training kayak customer, tentang pelayanan harga, kayak gitu, terus dikasih PR minimal harus dapet berapa customer, terus pelayanan customer kayak gitu-gitu.” (Wawancara, 2024).

Metode disiplin untuk mengontrol aktivitas pramuniaga akhirnya digunakan sebagai strategi melipatgandakan waktu. Apa yang dijelaskan oleh PM di atas menunjukkan bagaimana perusahaan berusaha menyusun urutan waktu latihan menjadi berkelanjutan secara lebih menguntungkan. Penerapan strategi ini juga terjadi di *tenant* F&B Y, DH menceritakan bagaimana tempat kerja nya memberikan pendidikan awal untuk pertama kali:

“Nah kalau training itu, kita dikasih waktu seminggu, dalam arti kita bener-bener itu diatur juga nih, hari pertama hari kedua mengenal dulu perkenalan tentang apa itu produk knowledge, tentang pokoknya sifatnya modul lah, kita dikasih

modul, kita baca, kita cari tau dulu dari yang awal-awal, nanti misalkan kalo datengnya jam berapa, pulangnyanya shiftnya jam berapa, terus izin nya gimana, kayak gitu-gitu masih awal, terus abis itu nanti kita hari ketiga itu udah mulai topping terus shake, hari kesekian nya ngasir terus sampai seminggu.” (Wawancara, 2024).

Selain itu, NG juga menambahkan bahwa *training* yang dilakukan di *tenant* F&B Y ini akan dilakukan penambahan waktu jika tidak sesuai dengan harapan, berikut ujaranya:

“Kan dikasih waktu ya mbak, misal dalam empat hari kerja, training, setelah itu hari kelima nanti dievaluasi atau dites sama owner nya tapi nanti kalau misalnya sama owner yang dianggap masih belum bisa untuk lolos trainingnya nanti biasanya ditambah sampai maksimal itu dua minggu training.” (Wawancara, 2025).

Metode disiplin untuk menambah kegunaan waktu juga diterapkan pada bisnis kecil. Berdasarkan pernyataan DH dan NG di atas, memperkuat temuan bahwa proses *training* karyawan memang dapat membuat pemilik modal mengatur penggunaan waktu seseorang dalam jangka waktu atau durasi tertentu. Metode disiplin ini digunakan untuk mengecek sampai dimana individu memahami bahan latihan yang diberikan. Untuk menanamkan pengetahuan dan membentuk kebiasaan terhadap karyawan baru, biasanya pada masa awal *training*, karyawan akan dikasih modul atau buku yang isinya berbagai macam aturan-aturan tentang perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, hal ini dilakukan oleh *tenant* F&B Y. Berikut yang disampaikan oleh NG:

“Pertama kali di training kan langsung apa ya istilahnya kayak langsung kerja gitu ya mbak. Langsung kayak masuk di mal gitu mbak. Jadi kita ke tenant terus apa ya. Habis itu... Dikasih tau dulu sih apa saja yang harus dilakuin gitu-gitu. Terus setelah itu baru dikasih modul untuk trainingnya buat dipelajari gitu.” (Wawancara, 2025).

Kesimpulan secara keseluruhan hasil temuan metode disiplin yang ketiga untuk mencapai tubuh pramuniaga yang patuh yaitu strategi untuk menambah kegunaan waktu (*the organization of geneses*) yang diterapkan di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y adalah menjelaskan bahwa rezim disiplin menawarkan praktik pendidikan yang diatur secara bertahap. Dimana seseorang dilatih untuk memberikan seluruh keterampilannya untuk kepentingan perusahaan atau kapitalisme.

d. Kekuatan Tersusun (*The Composition of Forces*)

Selanjutnya, hasil temuan metode disiplin keempat untuk mencapai tubuh pramuniaga yang patuh yaitu kekuatan yang tersusun (*the composition of forces*). Data yang ditemukan pada metode disiplin keempat ini adalah mengenai pengkodean dan sinyal tubuh otomatis para pramuniaga selama bekerja. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, metode disiplin kekuatan tersusun ini diterapkan pada dua lingkungan kerja yang berbeda, yaitu perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y.

Menurut Foucault metode disiplin kekuatan tersusun (*the composition of forces*) adalah praktik pendisiplinan yang dicapai dengan menyusun sebuah taktik. Taktik ini dimaksudkan agar metode disiplin sebelumnya seperti seni penyebaran, kontrol aktivitas dan proses latihan menjadi menguntungkan. Taktik diperlukan untuk dapat menyusun aktivitas dan tingkah laku seseorang. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa setiap kali ada pengumuman melalui *speaker* audio toko, pramuniaga segera langsung bergerak menuju lokasi yang dimaksud. Hal ini juga apa yang disampaikan oleh PM melalui wawancara perihal taktik yang digunakan para atasan terhadap pramuniaganya di perusahaan ritel X:

“Ada, misalnya ada yang kayak, dereta office SPG triple dengan nota, itu kan itu nanti baru mba nya memperagakan kode nyuruh cek nota, mba-mba nota ya, kayak gitu, kodenya itu.” (Wawancara, 2024).

Berdasarkan pernyataan PM di atas, perusahaan ritel X menerapkan mekanisme pemberitahuan berbasis kode untuk mempermudah koordinasi tanpa perlu banyak menggunakan komunikasi secara verbal. Contoh yang diberikan oleh PM di atas sebagai bentuk sinyal pemberitahuan yang harus dipahami oleh setiap pramuniaganya. Begitu sinyal pemberitahuan tersebut muncul, maka para pramuniaga sudah memahami bahwa mereka harus segera melakukan tindakan. Hal ini menunjukkan bahwa metode pendisiplinan tubuh melalui kekuatan tersusun semacam ini menjadi kebiasaan yang diterapkan selama bekerja.

Berbeda dengan perusahaan ritel X, metode pendisiplinan melalui sinyal tubuh tidak diterapkan di *tenant* F&B Y, tetapi tetap melakukan sistem komando yang jelas berdasarkan hasil wawancara bersama DH. Berikut ujarnya:

"Biasanya bapak tuh ga ada isyarat ya, dia tuh lebih kayak langsung ngomong, misalkan bahan nih, mohon maaf asaf itu bahannya tolong untuk nangkanya dikecilin lagi ya jangan terlalu besar, dia langsung gitu loh." (Wawancara, 2024).

Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama pramuniaga perusahaan X dan *tenant* F&B Y, diperoleh temuan bahwa taktik yang digunakan adalah dengan memberikan sistem komando atau perintah yang jelas. Dari pernyataan PM dan DH, terlihat bahwa perintah tersebut tidak perlu dijelaskan dengan panjang lebar. Tetapi hal yang terpenting adalah bagaimana sistem perintah tepat itu berfungsi mengarah pada yang dikehendaki. Perintah tersebut bisa langsung membuat pramuniaga bertindak secara otomatis. Sinyal yang diterima dapat direspon dengan cepat. Sistem perintah yang tampak dalam tanda-tanda atau kode-kode sudah menjadi bagian dari diri pramuniaga sehingga membuat mereka tahu apa yang harus dilakukan dan menjadi suatu kebiasaan dalam lingkungan kerja.

Kesimpulan secara keseluruhan hasil temuan metode disiplin yang keempat untuk mencapai tubuh pramuniaga yang patuh yaitu kekuatan yang tersusun (*the composition of forces*) yang diterapkan di

perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y adalah menunjukkan bahwa hadirnya taktik ini akhirnya dapat mengontrol tubuh dan kekuatan seseorang. Dengan memberikan perintah yang jelas dan singkat, individu akan mudah patuh dan terlatih, sehingga memberikan reaksi yang cepat secara otomatis. Jadi, seluruh aktivitas pramuniaga yang sudah terlatih sebelumnya harus dipertahankan oleh perintah yang efektif, dan menurut Foucault (1977:166) taktik tersebut sudah cukup untuk memicu perilaku yang diinginkan.

2. Wacana Praktik Pendisiplinan sebagai Metode untuk Menjaga Kepatuhan Tubuh Pramuniaga

Momen historis lahirnya disiplin menjadi awal dasar lahirnya juga seni melatih tubuh manusia. Berdasarkan hasil temuan sebelumnya, bahwa di tempat kerja praktik pendisiplinan untuk mencapai tubuh pekerja yang patuh, awal mulanya dilakukan dengan empat metode disiplin. Melalui seni penyebaran, kontrol aktivitas, proses pelatihan hingga menyusun taktik. Empat metode disiplin ini menjadi pintu masuk sebagai strategi penaklukan terhadap individu. Jika dengan empat metode disiplin tersebut membuat tubuh menjadi patuh, maka muncul tuntutan baru yang harus dijawab oleh rezim disiplin. Bagaimana tubuh yang sudah patuh tadinya dapat terus dipertahankan dalam jangka panjang, inilah pertanyaan penelitian selanjutnya.

Jika melalui pelatihan dapat membentuknya menjadi tubuh yang terampil. Namun, bagaimanakah keterampilan yang dihasilkan tadinya pada akhirnya menjadi suatu mekanisme yang dengan begitu saja dapat bekerja dengan sendirinya di dalam tubuh itu sendiri. Bagaimana kekuasaan disiplin dapat mengikat tubuh seseorang sehingga dapat diperbanyak dan dimanfaatkan kekuatannya. Foucault menunjukkan bahwa keberhasilan kuasa disiplin untuk jangka panjang dilakukan dengan tiga sarana pendisiplinan yang baik. Berdasarkan observasi peneliti, perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y memiliki tiga sarana pendisiplinan tersebut. Berikut penjelasan hasil temuannya:

a. Pengawasan Hierarki (*Hierarchical Observation*)

Hasil temuan sarana pendisiplinan pertama untuk menjaga kepatuhan tubuh pramuniaga yaitu dengan pengawasan hierarki (*hierarchical observation*). Data yang ditemukan pada sarana pendisiplinan pertama ini adalah mengenai pengawasan secara vertikal

dan pengawasan secara horizontal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sarana pendisiplinan melalui pengawasan hierarki ini diterapkan pada dua lingkungan kerja yang berbeda, yaitu perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y.

Menurut Foucault (1977:176) pengawasan hierarki (*hierarchical observation*) adalah mekanisme pengawasan yang cara kerjanya tidak hanya berasal dari jaringan hubungan atas ke bawah, tetapi juga bisa dalam jaringan hubungan bawah ke atas serta jaringan hubungan secara horizontal antar individu saling mengawasi. Jadi pengawasan hierarki ini membuat keberadaan kekuasaan disiplin menjadi tidak kelihatan, karena pengawasan seperti ini ada dimana-mana. Berdasarkan wawancara, peneliti menemukan bahwa di perusahaan X dan *tenant* F&B Y memiliki mekanisme pengawasan seperti ini. Berikut penjelasan hasil temuannya:

Pengawasan Hierarki secara Vertikal

Mekanisme pengawasan secara vertikal adalah jaringan hubungan dari atas ke bawah, *top-down*. Karakteristik aparatur pengawasan ini meliputi *owner*, direktur, manajer, koordinator dan lain-lainnya yang memiliki jabatan tertinggi. Aparatur inilah yang menggerakkan mekanisme pengawasan vertikal terhadap para pramuniaga. Dari wawancara bersama salah satu pramuniaga, PM menjelaskan struktur aparatur yang ada di perusahaan ritel X sebagai berikut:

“Ya kayak manajernya juga. Sebutannya ada berapa ya? S05, ada 5. S01, S02, S03, S04, S05. Kayak gitu sebutannya. S01 itu udah sekalian kayak dia tuh koor, ada juga yang dia tuh koor dari satu brand, cuma manajer aja terus ada yang HRD-nya, kayak gitu kayak pembagiannya.” (Wawancara, 2024).

Kunci keberhasilan suatu perusahaan juga dapat dilihat dari bagaimana penataan struktur organisasi yang jelas. Berdasarkan dari apa yang disampaikan oleh PM di atas, terlihat jelas bahwa perusahaan ritel X membentuk orang-orang yang siapa nantinya akan bertanggung jawab penuh dalam mengawasi jalannya seluruh aktivitas operasional

perusahaan. PM menjelaskan bahwa terdapat beberapa macam atasan sebagai aparatur pengawas yang memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda-beda sebagai wujud implementasi struktur pengelolaan perusahaan. Adanya hierarki dan otoritas semacam ini membuat atasan memiliki kewenangan untuk mengawasi, menilai hingga memberikan hukuman kepada bawahannya. Hal ini akhirnya dapat mempengaruhi psikologis individu untuk selalu menunjukkan performa kinerjanya dengan baik. Salah satu contoh, AA menjelaskan bagaimana dirinya berhati-hati ketika ada atasan disekitarnya:

“Beliau mau ke gudang, kalau enggak mau ke bagian depan, kayak gitu kebetulan lewat, itu kan kita... Maksudnya cuma dia dari jauh saja, kita sudah takut.” (Wawancara, 2025).

Seiring dengan perkembangan industri ritel di tengah pasar yang semakin kompetitif ini, mekanisme pengawasan menjadi semakin penting dan kompleks. Perusahaan besar khususnya seperti perusahaan ritel X, tentunya beroperasi dengan aturan yang ketat, dimana semua aktivitas perusahaan harus berjalan sesuai dengan SOP. Para pekerja atau para pramuniaganya secara langsung diawasi dengan praktik pendisiplinan yang tinggi. Inilah yang diterapkan oleh perusahaan ritel X, sebagaimana yang diceritakan oleh PM:

“Kalau pengawasan itu setiap jam, jamnya itu ada tertentu. Misalnya itu menjelang pulang jam 9, kalau enggak paling malam jam 9 itu lewat-lewat gitu. Mastiin cuma jalan doang, kalau enggak kalau pagi itu sekitar-sekitar sorean. Sore menjelang pulang gitu, nanti diawasin, kayak gitu.” (Wawancara, 2024).

Namun, dari wawancara mendalam, ditemukan informasi bahwa peran-peran dari masing-masing aparatur tersebut tidak sepenuhnya dijalankan dengan praktik pengawasan yang sama. PM menceritakan, tidak semua atasan, sama dalam menegakkan kedisiplinan. Sebagai contoh, PM menceritakan pengalamannya tidak menggunakan atribut yang seharusnya. Berikut ujarinya:

“Satunya itu kaos kaki. Harusnya putih, pakai yang kaos kaki warna-warni, tapi yang pendek. Aku pernah pake celana, Harusnya itu kan yang formal hitam. Tapi aku ada kayak ikat pinggangnya gitu. Itu nggak ditegur. Kayak, yaudah, los aja. Pas pemeriksaan itu kayak, cuman diperiksa, udah, los.” (Wawancara, 2024).

Selain itu juga, PM menceritakan pengalamannya ketika datang terlambat dan dia memanipulasi jam kehadiran:

“Terus kalau datang, datang telat gitu kan. Karena akunya belum absent untuk pinjar atau kayak yang selfie gitu. Jadi aku kadang datang telat pernah jam 9. Aku bikin jam 8. Pulang tetap sama. Jadi itu enggak ditegur sama koornya kayak, yaudah enggak apa-apa kan tetap jam 9. Koornya kayak, santai aja, kayak gitu.” (Wawancara, 2024).

Di sisi lain, PM juga menceritakan pengalamannya ketika mendapat teguran dari koor yang cara kerja mengawasnya lebih tegas dan teliti, bahkan cenderung memperhatikan setiap detail sekecil apapun. Berikut ujar PM:

“Iya, langsung dipanggil. Pernah. Kayak yang salah naruh barang. Kayak S0 berapa, dipanggil gitu. Kayak, coba diingat lagi. Tapi dia ngomongnya personal kalau yang ini tuh. Kayak manggil, tapi manggilnya. Terus ngomongnya personal. Coba diingat kemarin gimana, kayak gitu langsung kayak. Pokoknya tuh barang itu tuh, salah letak tuh dia tuh tau. Walaupun semua barang tuh banyak kan di semua. Dia hafal.” (Wawancara, PM 21 Tahun).

Selain PM, AA juga menceritakan pengalamannya ketika mendapat teguran, berikut ujarnya:

“Ya itu pernah, ya itu nyicil laporan kak. Jadi kaya penjualan hari jumat, habis itu tak cicil di hari Sabtu kan Sabtu weekend., Ga ditegur sih, cuma istilahnya ngapain gitu. Kan kayak udah sinyal gitu.” (Wawancara, 2025).

Setiap perusahaan memiliki pedoman formal atau yang sering disebut sebagai standar operasional prosedur (SOP) dalam mengatur segala aktivitas perusahaan termasuk para karyawannya. Meskipun perusahaan memiliki SOP, dari contoh pelanggaran yang dilakukan PM dan AA tersebut, menunjukkan bahwa implementasi SOP di lapangan sangat bergantung pada interpretasi dari masing-masing atasan. Setiap atasan memiliki gaya pengawasan yang berbeda-beda dalam memahami dan menjalankan aturan tersebut. Ada yang tidak begitu ketat dan ada juga yang ketat dan tegas. Berbeda dengan apa yang dialami oleh PM dan AA sebagai pramuniaga di perusahaan ritel X. DH sebagai pramuniaga di *tenant* F&B Y menceritakan bahwa, mekanisme pengawasan vertikal yang dilakukan di tempat kerjanya lebih kepada pendekatan yang santai. Aparatur pengawas di *tenant* F&B Y dilakukan secara langsung oleh pemilik usaha, sebagai satu-satunya orang yang menjalankan pengawasan vertikal ini. DH menjelaskan bahwasanya keterlibatan pemilik usaha dalam operasional sehari-hari tidak bersifat secara rutin, melainkan berdasarkan situasi. Berikut apa yang disampaikan oleh DH:

“Oh misalkan lagi kerja nih ya, oke owner tu sebenarnya agak jarang juga sih misalnya kalo dateng ya ini yang pertama ya, kalo yang kedua tuh kalo dateng tu misalnya kayak dia tu ada tujuan tertentu doang, misalkan nih dia mau ambil uang hasil ini, diambil, dan itu pun jarang gitu kan, ga yang kayak setiap hari dia datang ambil, ataupun kadang juga kita tu disuruh untuk tolong ya kirimin hasil ini, jadi tu kita yang transfer, tapi kalo misalkan promo, biasanya datang.” (Wawancara, 2024).

Dari pernyataan DH di atas, menggambarkan bahwa mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh *owner* (pemilik) *tenant* F&B Y, hanya berkaitan dengan kepentingan dan tujuan tertentu. Karena kehadirannya di tempat kerja hanya pada momen tertentu saja, tetapi sering kali diiringi dengan evaluasi menyeluruh pada tiap kali berkunjung ke tempat kerja. DH menceritakan pengalamannya:

“Dia tu lebih kayak langsung ngomong, misalkan bahan nih, mohon maaf asaf itu bahannya tolong untuk nangkannya dikecilin lagi ya jangan terlalu besar, dia langsung gitu loh, atau mungkin kalo ada misal ada minor nih kesalahan kecil kayak misalkan kesalahan taruh lap, aku pernah waktu tu, aku kan taruh di atas freezer tuh, ternyata itu ga boleh, dan kita diberitahu, asaf tolong ya lap nya tolong dipindahin ga enak dilihat customer, walaupun minor tapi penting.” (Wawancara, 2024).

Dari hasil wawancara oleh PM dan AA sebagai pramuniaga perusahaan ritel X dan DH sebagai pramuniaga *tenant* F&B Y, terlihat adanya perbedaan sistem mekanisme pengawasan vertikal yang diterapkan pada tempat kerja masing-masing. Sistem pengawasan vertikal perusahaan ritel X lebih diterapkan secara terstruktur dan terorganisasi dengan baik. Terlihat jelas pembagiannya siapa saja yang menjadi aparaturnya. Karena juga hal ini didasari perusahaan ritel X sebagai perusahaan yang besar.

Tetapi sistem mekanisme pengawasan vertikal yang diterapkan *tenant* F&B Y bersifat tidak langsung, tetapi bisa dikatakan efektif. Meskipun pemilik tidak secara rutin mengawasi, mekanisme seperti ini malah membangun rasa tanggung jawab serta rasa kewaspadaan dalam diri pramuniaganya. Hal ini menimbulkan semacam disiplin secara otomatis. Ketidakpastian kapan pemilik akan datang menjadi faktor pramuniaga harus menjaga performa kinerja mereka setiap saat. Sehingga mereka merasa selalu terawasi.

Di sisi lain, berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat mekanisme pengawasan secara vertikal ini juga diperkuat dengan didukung oleh teknologi pengawasan yang canggih. Salah satu teknologi tersebut adalah kamera pengawas CCTV yang jika dihitung lebih dari satu. Peneliti melihat terdapat CCTV yang dipasang di area kasir dan ada juga di area beberapa produk lainnya. Dari wawancara dengan PM salah satu pramuniaga perusahaan ritel X. Diperoleh informasi bahwa hampir setiap area toko terdapat CCTV. Berikut ujarnya:

“Banyak, setiap area ada.” (Wawancara, 2024).

Keberadaan kamera pengawas CCTV yang diletakkan pada setiap area, memungkinkan setiap tingkah laku apa saja yang dilakukan oleh pramuniaga selama jam bekerja dapat terlihat dan dipantau. CCTV dapat merekam segala aktivitas tersebut sehingga dapat digunakan untuk evaluasi di masa mendatang. Dengan demikian, penggunaan CCTV mampu dijadikan sebagai alat kontrol tambahan dalam mekanisme pengawasan yang lebih ketat. Pengawasan dapat lebih mudah bahkan ketika aparatur pengawas tidak hadir secara fisik ditempat. Selain itu, sistem pengawasan menggunakan teknologi seperti ini dampaknya tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengawasan tetapi juga mengakibatkan efek psikologis individu. Para pramuniaga akan terus merasa bahwa dirinya selalu diawasi. Berdasarkan wawancara, PM menceritakan perilaku dia dengan rekan kerja lainnya terhadap adanya kehadiran CCTV, berikut ujaranya:

“Ada ada, kalau ga kelihatan CCTV bisa, mba-mba nya sering, sini aja delok (lihat), biar ga kelihatan CCTV.” (Wawancara, 2024).

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi, bahwa praktik pendisiplinan melalui mekanisme pengawasan secara vertikal dengan menggunakan CCTV juga diterapkan pada ruang kerja *tenant* F&B Y. Peneliti melihat penempatan CCTV tersebut di bagian sudut ujung *tenant*. DH memberikan penjelasan adanya pemasangan kamera pengawas tersebut:

“Satu saja.” (Wawancara, 2024).

DH menjelaskan bahwa di *tenant* F&B Y hanya membutuhkan satu saja kamera pengawas CCTV ini untuk memantau mereka saat bekerja. Berdasarkan kesimpulan peneliti, banyaknya CCTV di setiap toko tergantung dari luasnya area toko tersebut seperti halnya di perusahaan ritel X. Area toko *tenant* F&B Y ini lebih terbatas dan kecil

tidak seluas dengan area perusahaan ritel X Sehingga pengawasan dengan hanya menggunakan satu CCTV saja dianggap sudah mencukupi untuk merekam segala aktivitas pramuniaga. Hal ini diperkuat oleh NG, berikut ujarnya:

“Untuk menghindari kayaknya... gak bisa ya mbak, soalnya CCTV-nya itu emang tersorot buat satu wilayah gitu.”
(Wawancara, 2025).

Tidak hanya di perusahaan ritel X saja, tetapi kehadiran kamera pengawas CCTV di *tenant* F&B Y juga membuat efek psikologis individu. Para pramuniaga akan terus merasa bahwa dirinya selalu diawasi. Apalagi berdasarkan hasil wawancara sebelumnya, bahwa *owner tenant* F&B Y tersebut jarang sekali datang ke tempat kerja untuk mengawasi secara langsung. NG menceritakan bahwa CCTV tersebut sebagai alat yang dapat mengawasi kinerja mereka:

“Kan itu ada CCTV ya, Mbak. Jadi kayak kadang itu diawasi dari CCTV gitu. Biasanya langsung ditelpon sama ownernya atau misal bisa juga ketemu sama ownernya gitu.”
(Wawancara, 2025).

Pengawasan Hierarkis secara Horizontal

Berdasarkan hasil temuan sebelumnya pada pengawasan secara vertikal, terdapat perbedaan gaya mengawas para atasan terhadap karyawannya. Efek gaya pengawasan semacam itu membuat mekanisme pengawasan merembes ke sesama para karyawan, yang akhirnya melahirkan pengawasan hierarkis secara horizontal.

Mekanisme pengawasan secara horizontal adalah jaringan hubungan secara lateral. Karakteristik aparatur pengawasan ini adalah sesama rekan kerja. Mekanisme ini didukung oleh adanya rasa senioritas lebih tinggi diantara mereka, sehingga membuat aparatur inilah yang menggerakkan mekanisme pengawasan secara horizontal. Senioritas menciptakan struktur sosial di kalangan pramuniaga, karena mereka merasa lebih berkuasa dalam mengendalikan pihak lain. Praktik pendisiplinan secara senioritas salah satunya terlihat jelas dari mendominasi terhadap juniornya. Mereka menganggap bahwa junior

adalah anggota kelompok yang memiliki posisi lebih rendah. Junior ini akan didisiplinkan oleh rekan kerja yang sudah berpengalaman jauh sebelumnya. Pengalaman seperti ini diceritakan oleh PM selama bekerja di perusahaan ritel X:

“Ya ga tau sih, beda-beda kasusnya, kadang, entah karena kayak penampilan, kadang mereka bisa merasa cantikan ini ada, terus dari sistem kerja, salah dikit digibahin, kayak kita tu kalo buat kesalahan kalo misalnya yang baru gitu nanti pasti ada gibahannya, kayak ngasih saran ke kita yang masih baru gitu, kayak seolah-olah kamu ga boleh kayak gini, yang kayak ngasih taunya tu kayak secara dia tu senior banget gitu.” (Wawancara, 2024).

Pernyataan PM tersebut menjelaskan bahwa, praktik pendisiplinan melalui pengawasan secara horizontal ini diterapkan dengan cara hukuman sosial seperti kritik, gosip, atau ditegur secara langsung. Mekanisme secara horizontal ini membentuk dinamika hubungan sosial antar sesama rekan kerja dalam interaksi mereka sehari-hari. Senioritas di lingkungan kerja semacam ini sama halnya dengan masa ospek mahasiswa di lingkungan pendidikan. Dimana junior harus menyesuaikan diri dengan senior mereka. Cara penerapan mekanisme pengawasan sesama antar rekan kerja, sering kali tidak mencerminkan sifat profesional mereka di lingkungan kerja. Menilai pihak lain dengan menggosip adalah cara yang tidak konstruktif, akan tetapi berpotensi menciptakan kerusakan hubungan sosial di antara mereka. PM menceritakan perasaannya terkait hal ini:

“Pernah, digibahin ada, tapi udahlah biarin aja, dalam hatikan, aku tu kayak, mereka sama kerja, nyari duit, kadang tu mereka butuh kebutuhan hidup untuk bertahan hidup, tapi masih gibahin orang lain, kayak setiap orang tu potensinya beda-beda, kayak ga harus selalu sama kan, kayak gitu yang nyebelin.” (Wawancara, 2024).

Di sisi lain, penerapan pengawasan secara horizontal juga terjadi di *tenant* F&B Y, seperti yang dijelaskan oleh NG, peraturan semacam

pendisiplinan juga terlihat tidak hanya diajarkan dari jaringan hubungan secara vertikal, tetapi juga diajarkan oleh sesama rekan kerjanya. Contohnya, dalam kegiatan masa *training* awal, biasanya *owner* (pemilik) *tenant* F&B Y menugaskan salah satu pramuniaga yang lebih senior untuk mengawasi dan mengatur karyawan baru.

“Yang training itu karyawan situ juga, tapi yang senior itu dia.” (Wawancara, 2025).

DH juga menambahkan hal demikian:

“Yang seingetku itu biasanya ada jobdesk tambahan kayak misal training tadi, dan bahkan dia juga kadang nge tes nih, bapanya sudah kayak tolong ya tolong tes ini yang training, kadang dia yang jadi tes nya, nah paling kayak gitu sih misal yang ditraining ini ga pantes ga layak, dilaporin.” (Wawancara, 2024).

Selain itu, dalam mekanisme pengawasan secara horizontal, setiap kesalahan tampaknya mudah sekali untuk diidentifikasi. Di mana setiap individu saling mengawasi satu sama lain. DH menceritakan pengalamannya ketika melakukan kesalahan, lalu rekan kerjanya melaporkan bahwa dialah yang harus bertanggung jawab atas kesalahan tersebut.

“Misal kita lagi stok barang nih ya malem, kita request bahan yang bakal diantar besok, kita ada kesalahan ternyata, bapaknya langsung telpon dong, ini kenapa bahannya yang kalian hitung sekian, tapi di saya kok sekian misalkan kayak gitu, nah inikan ada mines selisih ya, itu bakal ditanya satu satu sebenarnya siapa nih yang hitung ini tolong hitung ulang, biasanya kalo seniornya pas ditelpon gitu, misal aku yang lakuin ya pasti ngomong dong, oh itu (nama) pak yang tadi hitung, otomatis bapaknya ke saya.” (Wawancara, 2024).

Hal serupa juga diperkuat oleh NG bahwa, mekanisme pengawasan secara horizontal ini sangat berpengaruh dalam kinerja pribadinya:

“Karena kan sistemnya kerja tim ya mbak. Jadi misalnya kalau satu ada melakukan kesalahan, satu tim harus bertanggung jawab sih. Dan nanti pun juga kalau misal laporan ke owner juga dipertanyakan satu-satu gitu. Jadi nggak yang melakukan kesalahan aja yang ditanya semuanya gitu.” (Wawancara, 2025).

Pernyataan DH dan NG tersebut, mencerminkan bahwa sesama rekan kerja turut berperan dan memiliki kepentingan dalam mengawasi segala pergerakan kinerja rekan lainnya. Hal ini terjadi karena lingkungan kerja yang bersifat kolektif, terdapat kesalahan yang dilakukan oleh satu individu akan membawa dampak pada proses kerja tim secara keseluruhan. Mekanisme pengawasan secara horizontal ini menciptakan rasa tanggung jawab yang tinggi. Mereka tahu bahwa dirinya selalu dalam pengawasan rekan-rekan lainnya.

Kesimpulan secara keseluruhan hasil temuan sarana pendisiplinan yang pertama untuk menjaga kepatuhan tubuh pramuniaga yaitu dengan pengawasan hierarki (*hierarchical observation*) yang diterapkan di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y adalah menunjukkan bahwa praktik pendisiplinan baik itu melalui mekanisme pengawasan secara vertikal maupun secara horizontal adalah suatu mekanisme yang memaksa. Artinya sistem ini memastikan individu selalu diawasi yang akhirnya menciptakan efek kekuasaan, karena individu tersebut merasa harus patuh (Foucault:1995:170).

b. Normalisasi (*Normalizing Judgment*)

Hasil temuan sarana pendisiplinan kedua untuk menjaga kepatuhan tubuh pramuniaga yaitu dengan normalisasi (*normalizing judgment*). Data yang ditemukan pada sarana pendisiplinan kedua ini adalah mengenai pendisiplinan di ruang tertutup dan pendisiplinan di ruang terbuka. Berdasarkan hasil wawancara, sarana pendisiplinan normalisasi ini diterapkan pada dua lingkungan kerja yang berbeda, yaitu perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y.

Sebagaimana yang sudah ditemukan sebelumnya, bahwa metode disiplin seni penyebaran (*the art of distribution*) menjadi awal

mulanya teknik untuk membentuk tubuh yang patuh. Dari metode disiplin tersebut, ditemukan bahwa terdapat ruang terbuka dan ruang tertutup. Namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, ternyata di sisi lain temuan berikutnya mengungkapkan bahwa, untuk menjaga kepatuhan tubuh pramuniaga yang sudah terbentuk sebelumnya, terdapat berbagai macam praktik pendisiplinan yang diterapkan di ruang tertutup dan juga di ruang terbuka. Praktik pendisiplinan ini diterapkan oleh perusahaan ritel X maupun juga *tenant* F&B Y. Berikut penjelasan hasil temuannya:

Normalisasi di Ruang Tertutup

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama informan, diperoleh temuan bahwa, praktik pendisiplinan tubuh pramuniaga di ruang tertutup pada perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y, ada dua aspek penting yang diterapkan, yaitu disiplin dalam waktu dan disiplin dalam berpenampilan. Berikut penjelasan hasil temuannya:

Disiplin dalam Waktu

DH, pramuniaga *tenant* F&B Y, menjelaskan bahwa nilai kedisiplinan yang ditekankan kepada mereka sebagai pramuniaga untuk pertama kalinya sebagai karyawan baru adalah kehadiran dan ketepatan waktu mereka dalam bekerja. Dua indikator utama tersebut diajarkan pada saat awal masuk bekerja, ketika masa *training* atau masa pelatihan awal. Sebagaimana disampaikan oleh DH:

“Nah kalau training itu, kita dikasih waktu seminggu, dalam arti kita bener-bener itu diatur juga nih, hari pertama hari kedua mengenal dulu perkenalan, kita cari tau dulu dari yang awal-awal, nanti misalkan kalo datengnya jam berapa, pulanginya shiftnya jam berapa, terus izin nya gimana, kayak gitu-gitu masih awal.” (Wawancara, 2024).

Pernyataan DH di atas menggambarkan bahwa pemberian pengetahuan dasar di awal tentang berbagai macam aturan-aturan yang ada di perusahaan tujuannya adalah untuk mengarahkan para pekerja agar memahami apa saja aturan yang berlaku. Aturan-aturan tersebut diajarkan secara bertahap agar dapat membiasakan para pramuniaga

menyesuaikan diri selama bekerja nantinya, sehingga terhindar dari kesalahan-kesalahan. Di sisi lain, penerapan disiplin waktu juga berlaku di perusahaan ritel X. Dari hasil wawancara bersama PM, praktik pendisiplinan juga diarahkan pada pemberlakuan waktu kerja yang ketat. Berikut penjelasannya:

"Seminggu tu paling 6 hari, 1 hari libur, tapi khusus hari senin sama kamis libur. Jumat sabtu minggu ga boleh libur. Soalnya, senin sampai kamis kan ga rame jadi boleh libur." (Wawancara, 2024).

Pernyataan PM tersebut, menunjukkan bahwa dalam waktu satu minggu, pramuniaga tetap diberikan kelonggaran atau waktu beristirahat dan berhak atas jumlah hari libur tertentu. Namun, berdasarkan hasil wawancara mendalam, ternyata jatah hari libur tersebut juga diatur dengan ketat terkait perizinan yang harus dipenuhi. AA menambahkan penjelasan bagaimana prosedur yang harus dilakukan:

"Kalau izin kerja itu biasanya nanti izin koornya-nya, tuh leadernya habis itu SPV-nya. SPV tiap divisi kan beda-beda habis itu sama partnernya partner kerjanya. Karena buat koordinasi kalau misalnya istilahnya saya libur nih besok, saya besok izin dari Selasa. Nah, nanti partner saya itu partneran sama sebelahnya. Biar satu pulau itu ga kosong." (Wawancara, 2025).

Sementara itu, prosedur perizinan di *tenant* F&B Y juga diberlakukan hal yang sama, berikut penjelasan NG:

"Nah itu nentuinnya kita punya... kayak emang khusus hari Jumat buat minta jadwal. Jadi buat minggu depannya gitu. Nanti kita bisa request, tapi itu requestnya kayak cepet-cepetan. Jadi misal, aku mintanya hari Senin off, tapi temenku duluan minta Senin off, Jadi kita gak bisa off gitu." (Wawancara, 2025).

Dari pernyataan mereka di atas, dapat dilihat penentuan jadwal kerja tidak memiliki fleksibilitas. Para pramuniaga diwajibkan bekerja

dan tidaknya di hari-hari tertentu. Dengan kata lain, waktu kerja dan waktu libur bukanlah menjadi suatu keputusan individu, melainkan suatu keputusan yang telah diatur oleh perusahaan dan menjadi aturan yang telah baku. Kemungkinan kecil untuk hadirnya ruang negosiasi. Namun, kemungkinan negosiasi tersebut masih tetap bisa dilakukan, tetapi dengan catatan bahwa alasan tersebut adalah alasan yang masuk akal. Perihal ini, NG menjelaskan:

"Yang dianggap wajar... Tadi kan yang pertama tadi yang surat dokter. Paling kalau misalnya emang ada kerabat yang meninggal, tapi itu kayak emang yang keluarga inti gitu loh mbak. Jadi kayak misal orang tua atau saudara gitu." (Wawancara, 2025).

Syarat seperti itu juga terjadi di lingkungan kerja perusahaan ritel X sebagaimana yang dijelaskan oleh AA:

"Kalau lebih dari sehari biasanya jadi kayak izinnya kok nyampe dua hari, tiga hari? Itu ditanya. Kenapa? Kalau maksimalnya sih saya kurang tahu sih kak. Katanya suruh pakai surat dua hari itu. Soalnya juga mungkin karena takut juga kan kak, seniornya dikasih tanggung jawab yang besar habis itu perbantuannya kabur kan seniornya juga pusing. Soalnya kan barangnya kan juga harganya gak sedikit. Kalau misalnya di lost kan takutnya hilang. Nanti seniornya yang kena." (Wawancara, 2025).

Dari pernyataan AA dan NG di atas, menunjukkan bahwa normalisasi tentang disiplin dalam waktu tujuannya adalah agar peran dan tanggung jawab karyawan bisa dijalankan dengan baik. Hal ini juga agar tidak mengganggu berjalan lancarnya operasional perusahaan. Sehingga, setiap karyawan tidak bisa sewenang-wenangnya jika tidak sesuai prosedur atau tanpa mengikuti ketentuan yang berlaku. Maka dari itu, setiap perusahaan pasti memberlakukan ketentuan presensi sebagai tanda kehadiran. AA menjelaskan bahwa di perusahaan ritel X terdapat presensi kehadiran:

"Kalau untuk presensinya kita pinger kak datang dan pulang."
(Wawancara, 2025).

Sementara itu, prosedur presensi kehadiran di *tenant* F&B Y, dijelaskan oleh NG sebagai berikut:

"Kalau buat presensi ada biasanya itu nanti foto selfie sama menunjukkan jam yang ada di hp kasirnya terus nanti dikirim ke nomor buat presensi by wa" (Wawancara, 2025).

Disiplin dalam Berpenampilan

Selain pengaturan disiplin dalam waktu melalui jadwal jam kerja yang ketat, disiplin juga dilaksanakan pada aspek berpenampilan. Dengan adanya peraturan dari pihak perusahaan mengenai tata cara berpakaian dan bagaimana menampilkan tubuh yang ideal, pada akhirnya membuat para karyawan berusaha menyesuaikan aturan tersebut dalam penampilan mereka. Sebagai contoh. PM seorang pramuniaga di perusahaan ritel X, menjelaskan bagaimana dirinya diatur dalam berpenampilan:

"Yang ga boleh tuh, celana itu ga boleh kayak mewah-mewah gitu, terlalu mencolok, harus formal, kayak benar-benar celana kerja. Ga boleh pakai gelang, ini harus jam tangan. Sebenarnya boleh, tapi ya ga boleh warna yang bagus-bagus gitu, kayak jam-jam yang mahal-mahal gitu, kayak jam ibu-ibu gitu loh, kayak gitu gak boleh, yang biasa kayak polos kaya gitu. Terus kalau misalnya baju, ga ada sih. Iya, harus warna merah cabe, kerudungnya merah cabai. celananya hitam. Sepatu putih. Kaos kaki putih. Jilbab sih, nggak boleh dikeluarin. Jilbab segi empat." (Wawancara, 2024).

Pernyataan PM tersebut terungkap bahwa perusahaan ritel X sangat ketat dalam mengatur penampilan para karyawan mereka. Terdapat banyak aturan yang mengikat pramuniaga secara detail, apa yang boleh dan apa yang tidak boleh digunakan pada tubuh mereka sendiri. Dari sini bisa dilihat bahwa segala sesuatu sudah ditentukan dan hal ini berdasarkan standar *branding* yang dimiliki perusahaan. Aturan yang begitu rinci mencerminkan bagaimana mekanisme kontrol untuk menciptakan keseragaman dan kepatuhan. AA juga

menambahkan bahwa disiplin dalam berpenampilan sangat diutamakan dalam perusahaan ritel X. Contohnya saja sebelum masuk ke ruang kerja, setiap karyawan selalu cek diri terlebih dahulu. Berikut ujarinya:

“Jadi ya 15 menitan buat cek diri, kayak makeup. Biasanya kan kalau sebelum masuk ke toko itu di cek gitu kan mba. Kayak eyeshadow nya kurang, lipstick nya kurang. Yang ngecek biasanya SPV nya. Kalau enggak, security nya.” (Wawancara, 2024).

Karena adanya aturan yang memberlakukan tata cara bagaimana seharusnya berpenampilan dan apa saja yang harus digunakan. Mekanisme pengaturan seperti ini secara tidak langsung mendorong setiap karyawan untuk memperhatikan penampilan mereka. Contohnya saja, AA adalah seseorang yang awal mulanya tidak terbiasa menggunakan make up, tetapi karena tuntutan kerja, pada akhirnya dia mau tidak mau harus menyesuaikan dengan pekerjaannya. Berikut ceritanya:

“Ya, saya yang biasanya ga make up ya harus make up dong. Terus yang tadinya ga bisa pake eye shadow harus belajar. Ini aja kemarin itu disuruh belajar bikin alis. Alis nggak wajib sih, Mbak. Yang wajib itu eyeshadow sama blush. Biasanya kan kalau misalnya cuma bedak tok kan apalagi kena lampu kan jadinya pucet gitu.” (Wawancara, 2024).

Disiplin dalam berpenampilan semacam ini mencerminkan strategi disiplin tubuh yang digunakan oleh pemilik modal atau kapitalisme. Melalui menormalisasikan seperangkat aturan yang ada, membuat karyawan secara bertahap menginternalisasikan atau menyesuaikan diri mereka terhadap standar aturan tersebut. Namun, dalam praktiknya berdasarkan hasil wawancara mendalam, normalisasi tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar. AA dan PM menceritakan bahwasanya mereka kadang merasa tidak nyaman dengan aturan yang ada. Sehingga kadang mereka melakukan siasat untuk mengurangi ketidaknyamanan tersebut. Berikut ujar PM:

“Ada ya, aku tu jilbabnya kayak... ..mencekik. Di leher itu mencekik rasanya. Apalagi aku nggak terbiasa diikat itu kan. Pernah pake yang diikat, buset, sakit banget. Terus kayak di badan tuh menumpuk. Terus ya udah, kalau misalnya kalau yang lain diikat, kalau aku tuh, aku lepasin gini aja. Aku lepasin gini, aku jarumin, udah. Kayak jarum muslimah gitu. Supaya kayak tetap, enak gitu kalau dipake. Kalo jujur kalau misalnya yang diikat gitu tuh, karena rata-rata mereka diikat gini kan. Itu kayak di pundakku berat rasanya. Jadi kayak nggak bisa tegak amat gitu. Susah mau tegak kalau kayak gitu. Sakit.” (Wawancara, 2024).

Hal serupa juga dirasakan oleh AA atas ketidaknyamanannya terhadap aturan perusahaan:

“Cuman kan kayak... Kadang tuh ini loh. Ininya ngembung banget. Jadi saya kurang suka. Sebenarnya saya juga nggak tipe kerudung kayak gini, Kak. sukanya kan kerudungnya agak panjang. Terus nutup dada. Cuman karena tuntutan di sini, ya jadi... Harus ya. Biasain.” (Wawancara, 2025).

Di sisi lain, berdasarkan observasi, peneliti melihat ada perbedaan yang mencolok dari gaya penampilan para pramuniaga *tenant* F&B Y. Peneliti melihat bahwa tata cara berpenampilan di *tenant* F&B Y ini jauh lebih santai dibandingkan tata cara berpenampilan di perusahaan ritel X. Berikut penjelasan DH sebagai pramuniaga di *tenant* F&B Y:

“Oh iya syarat berpenampilan kita itu ya yang penting pake seragam aja sih, karna kan kita ada seragam nya kan, terus kita tu kalo udah absen, absen pun kita tu wajib pakai masker terus pake seragam terus, dan itu absen pokoknya harus siap semua, untuk sepatu bebas, celana bebas, asal sopan udah itu aja. Semir rambut itu juga ga dipermasalahkan setau aku sih, karena ada teman aku yang pake semir biasa aja, sebenarnya temanku gondrong gapapa, jadi kita tuh kayak bener-bener mencitrakan kita tu emang mahasiswa semua disini, jadikan mahasiswa boleh gondrong ya. santai aja yang penting siap bekerja.” (Wawancara, 2024).

Kebijakan aturan mengenai tata cara berpenampilan seorang pramuniaga di *tenant* F&B Y, tidak begitu menekankan pada penampilan visual yang ketat. Berdasarkan apa yang disampaikan oleh DH, nampaknya *tenant* F&B Y ini lebih menekankan pada performa kinerja setiap karyawannya. Tetapi di sisi lain, meskipun pendisiplinan dalam berpenampilan yang diterapkan lebih fleksibel, *tenant* F&B Y tetap mengatur dengan mewajibkan penggunaan seragam kerja untuk menampilkan identitas perusahaan mereka. Oleh karena itu, mekanisme kontrol tetap hadir di tengah kebijakan aturan perusahaan yang santai.

Normalisasi di Ruang Terbuka

Berdasarkan hasil temuan sebelumnya, dimana praktik pendisiplinan di ruang terbuka adalah praktik pendisiplinan tubuh yang berlangsung di luar kegiatan utama kerja pramuniaga atau di luar ruang kerja. Salah satu gambaran aktivitas pramuniaga yang mencerminkan praktik pendisiplinan di ruang terbuka adalah pada aktivitas waktu istirahat mereka. Jadwal jam istirahat dilakukan di ruang khusus untuk bisa bersantai-santai, melepaskan diri dari tekanan pekerjaan. Berikut penjelasan PM sebagai pramuniaga di perusahaan ritel X, mengenai ruang terbuka yang ada:

“Ada. Satu. Satu ruang istirahat untuk kantin ada. Kalau untuk buat misalnya makan doang bawa bekal, ada juga. Beda. Ada, ada kamar mandi khusus. Ada kacanya juga. Terus kacanya tuh di bagian kantor, kacanya itu di mana-mana. Di tempat duduk tuh ada depannya kaca. Dekat kantin tuh ada kaca.”
(Wawancara, 2024).

Berdasarkan visi dan misi perusahaan ritel X yang peneliti jelaskan pada bab dua, perusahaan ini berkomitmen untuk mensejahterakan para karyawan mereka. Jika dilihat dari apa yang disampaikan oleh PM tersebut, perusahaan ritel X menunjukkan perhatiannya terhadap kenyamanan para karyawannya seperti pemberian fasilitas pada ruang istirahat karyawan. Namun, hasil temuan yang diperoleh dari wawancara mendalam bersama PM, ruang istirahat mereka ternyata tidak sepenuhnya bebas dari mekanisme

pengawasan. Ruang terbuka bagi mereka tetap diawasi dan diatur oleh pihak perusahaan. PM mengatakan bahwa tetap terdapat kamera pengawas yaitu CCTV. Tujuan pemasangan alat kamera pengawas ini adalah untuk mengontrol pergerakan waktu tubuh para pramuniaga. PM menjelaskan mengenai hal ini:

“Ada. Paling lama. Untuk siap-siapnya sih, misalnya ini pagikan. Itu kan, cewek itu pasti mereka pada make-up-an dulu. Jadi, itu jam 8 mau jam 9 itu harusnya udah selesai. Tapi, karena belum selesai, nanti dipanggilin gitu.” (Wawancara, 2024).

Praktik pendisiplinan tubuh berdasarkan apa yang dijelaskan oleh PM tersebut, menggambarkan bahwa terdapat pembatasan waktu. Meskipun para pramuniaga difasilitasi ruang terbuka, namun hal itu tidak membuat mereka bisa keluar dari aturan yang ada. Ini adalah contoh bentuk pembiasaan dan pendisiplinan tubuh pramuniaga akan tekanan kepatuhan terhadap waktu dan ruang. Jika disimpulkan, pengaturan dan pengawasan yang terjadi di ruang terbuka dilakukan sangat dengan halus. Dilihat dari pemberian fasilitas yang mencukupi kebutuhan pramuniaga, seperti fasilitas kaca, loker, kamar mandi yang disebutkan oleh PM. Sebenarnya dibalik itu semua ada tuntutan yang harus mereka lakukan. Pramuniaga didorong untuk tetap memperhatikan penampilan mereka agar tetap terjaga ketika kembali ke ruang kerja mereka nantinya. Tidak hanya itu, berdasarkan wawancara, PM juga menjelaskan bahwa terdapat aturan yang mengatur aktivitas pramuniaga di luar jam kerja. Berikut ujarnya:

“Nggak boleh lewat eskalator pengunjung, lift pengunjung. Lewat belakang Pakuwon. Yang arahnya Gejayan kan ada jalan pintas tuh. Itu kan bisa tembus ke Pakuwon yang kebelakang. Nah, di situ. Ada loading dock. Di situ. Shift, berangkat, pulang lewat situ.” (Wawancara, 2024).

Lebih lanjut,

“Kalau misalnya kita melihat-lihat di mall, masih pakai baju (brand). Nggak boleh masuk area (brand), lewat lift lain. Eskalator lain, lewat sana. Dekat arah ChaTime. Di ChaTime, di situ. Pas di situ. Aku sering, kalau pulang kerja tuh bosan, kan? Aku kepengen ke Ohsome, jadi aku lewat sana muter. Gitu. Nggak boleh ke area (brand). Kecuali libur, baru boleh. Baju bebas, baru boleh.” (Wawancara, 2024).

Pendisiplinan terhadap karyawan memang merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan. Banyaknya aturan yang melarang pramuniaga dalam berperilaku seperti apa yang disampaikan oleh PM tersebut, menunjukkan upaya perusahaan dalam menjaga citra agar tetap baik di mata masyarakat. Karyawan tetap memiliki keterbatasan dalam menjaga perilaku mereka ketika masih menggunakan identitas perusahaan. Di sisi lain, berdasarkan hasil temuan sebelumnya, dimana ruang terbuka di *tenant* F&B Y tidak terdapat ruang khusus untuk pramuniaga bisa beristirahat. Mereka menggunakan ruang kerjanya sekaligus sebagai ruang istirahat. Hal ini juga menunjukkan bentuk pembiasaan dan pendisiplinan tubuh pramuniaga akan tekanan kepatuhan terhadap waktu dan ruang. Berikut penjelasan DH sebagai pramuniaga di *tenant* F&B Y, bagaimana dia harus menyesuaikan dirinya:

“Kita biasanya kan kalo ngeshift berdua, misal kita mau makan kita boleh ke kantin, tapi kita tetap lihat sikon ya, lihat suasana dulu nih, kalo lagi sepi-sepi kita ya izin dulu makan, atau aku beli makan terus makan di tenant, tapi kalo misalkan shift sendiri ya, kita mau makan, kita mau sholat, kita tuh ada namanya akrilik yang kita tuh bisa infoin kita lagi sedang istirahat.” (Wawancara, 2024).

Lebih lanjut, NG juga menambahkan bahwa praktik pendisiplinan di ruang terbuka mereka ini ditentukan durasi waktunya:

“Boleh, kalau istirahat paling mentok itu sejam.” (Wawancara, 2025).

Keterbatasan ruang terbuka ini memberikan gambaran bagaimana pendisiplinan menuntut tubuh agar bisa menyesuaikan dengan apa yang diterima nya. Hal ini menunjukkan bahwa kendali terhadap tubuh tetap dibawah kendali sebuah aturan. Praktik pendisiplinan semacam ini memperlihatkan bahwa tubuh manusia dipaksa harus bisa bertanggung jawab setiap saat, bahkan ketika waktu istirahat.

Kesimpulan secara keseluruhan hasil temuan sarana pendisiplinan yang kedua untuk menjaga kepatuhan tubuh pramuniaga yaitu dengan normalisasi (*normalizing judgment*) yang diterapkan di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y adalah menunjukkan bahwa praktik pendisiplinan baik itu di ruang tertutup maupun di ruang terbuka dapat dilihat sebagai normalisasi. Menurut Foucault, normalisasi semacam ini dimaksudkan untuk mengarahkan individu agar dapat menerima dan menginternalisasikan aturan-aturan yang telah ada. Aturan tersebut pada akhirnya dianggap sesuatu yang wajar dan adalah suatu kebenaran sebagai standar perilaku yang dapat diterima dalam dunia kerja.

c. Ujian (*Examination*)

Hasil temuan sarana pendisiplinan ketiga untuk menjaga kepatuhan tubuh pramuniaga yaitu dengan ujian (*examination*). Data yang ditemukan pada sarana pendisiplinan ketiga ini adalah mengenai sistem evaluasi kinerja. Berdasarkan hasil wawancara, sarana pendisiplinan ujian ini diterapkan pada dua lingkungan kerja yang berbeda, yaitu perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y.

Pencatatan Evaluasi Kinerja

Hasil dari mekanisme pengawasan hierarki dan normalisasi akan menghasilkan suatu mekanisme ujian. Menurut Foucault, ujian (*examination*) adalah mekanisme untuk mengkategorikan tiap-tiap individu dengan yang lainnya. Dilihat dari perbedaan diantara mereka berdasarkan keterampilan yang dimiliki masing-masing individu. Dengan mekanisme ujian, individu akan ditaklukkan kemudian ditentukan peringkat dan tempatnya (dalam hardiyanta, 1997:107).

Dalam wawancara yang dilakukan bersama DH, pramuniaga *tenant* F&B Y. Diperoleh informasi bahwa di tempat kerjanya diberlakukan sistem pencatatan untuk setiap kesalahan yang dilakukan. Sistem tersebut dijadikan sebagai bahan laporan dan evaluasi di masa mendatang. DH menjelaskan bahwa sistem pencatatan ini dibuat dalam perangkat lunak. Perangkat lunak ini seperti spreadsheet khusus yang dapat diakses semua pramuniaga khususnya *owner tenant* F&B Y itu sendiri. Berikut ujarinya:

“Setiap kali melakukan kesalahan catet di situ, dan itu (nama perangkat lunak) itu gak cuma di tenant ini, tapi ada yang di Ampalz semua gabung jadi satu.” (Wawancara, 2024).

Sistem pencatatan ini berfungsi sebagai bahan dokumentasi segala bentuk performa kinerja pramuniaga. Mekanisme sistem ini mempermudah atasan untuk melihat dan memantau kesalahan apa saja yang terjadi selama bekerja, sehingga sistem ini dapat mengukur kinerja tiap-tiap individu. Pada akhirnya pramuniaga akan mudah di nilai dan apakah mereka berada dalam batasan aturan perusahaan yang berlaku. Pengontrolan melalui sistem pencatatan ini juga memudahkan dalam pemberian sanksi atau penjatuhan hukuman disiplin. DH menjelaskan bahwa jika ada kesalahan yang tidak dilaporkan, maka sanksi akan berlaku. Berikut penjelasan DH:

“Kalau gak ada yang ngaku, kita harus ganti semuanya.” (Wawancara, 2024).

Penjatuhan sanksi berfungsi sebagai alat kuasa yang digunakan pemilik *tenant* F&B Y untuk menghukum segala bentuk tindakan yang dapat merugikan perusahaan. Hukuman disiplin ini menjadi alat untuk menaklukkan individu untuk menjaga kepatuhannya dengan cara bertanggung jawab dalam setiap pekerjaannya. Disisi lain, perusahaan ritel X juga menerapkan sistem ujian. Sistem ujian perusahaan ritel X didasarkan pada hasil evaluasi kinerja para pramuniaga selama bekerja.

Bagaimana dan seperti apa bentuk performa mereka selama ini. Berdasarkan hasil wawancara PM menjelaskan:

“Ada di-evaluasi. Cuma kayak lihat dulu, gitu lah kesalahannya. Kalau udah mangkel banget, baru di-evaluasi.” (Wawancara, 2024).

Menurut Foucault, pernyataan PM di atas menjelaskan bahwa, sistem evaluasi perusahaan ritel X berfungsi untuk mengidentifikasi kesalahan yang dilakukan individu apakah menyimpang dari aturan perusahaan atau tidak. Dengan mengevaluasi kesalahan tersebut, perusahaan dapat menentukan hasil keputusan terhadap diri individu tersebut. Hal ini menjelaskan bahwa kekuasaan yang dimiliki perusahaan mampu mengoreksi dan menentukan seberapa besar kesalahan individu. Hal tersebut pernah terjadi, sebagai contoh, PM menceritakan keputusan yang diambil perusahaan dalam kesalahan yang dilakukan karyawannya sebagai berikut:

“Nanti dampaknya paling pindah, dipindahin gitu. Ke tempat lain, ke mall lain. Misalnya di Amplaz kayak gitu. Dipindahin ke sini, gitu.” (Wawancara, 2024).

Pernyataan PM di atas menjelaskan bahwa tindakan perusahaan dalam mengambil keputusan atas diri pramuniaganya adalah kuasa perusahaan. Melalui sistem ujian, perusahaan berhak untuk mencatat, menentukan, mengukur, membandingkan, menormalisirkan kesalahan dan melatih para karyawannya. Dalam kasus pemindahan lokasi kerja seperti itu, ini adalah bentuk sistem ujian yang diberikan perusahaan kepada pramuniaganya sebagai hukuman disiplin. Sebagaimana yang dijelaskan PM:

“Karena kan, misalnya di sana itu lebih kayak rame gitu, kan? Atau lebih kayak... Lebih pengawasannya lebih ketat gitu, kan? Kayak nggak berani gitu loh dia.” (Wawancara, 2024).

Lebih lanjut,

“Kalau di Amplaz itu dikit. Karyawannya itu nggak terlalu banyak banget gitu loh. Iya, kecil. Nah, disuruh pindah di situ. Jadi kayak dia mau kurang aktif, kelihatan, kan. Kalau Pakuwon itu gede banget. Jadi kayak nggak bisa diatur semuanya.” (Wawancara, 2024).

Hukuman disiplin ini menjadi strategi praktik pendisiplinan perusahaan untuk membuat individu yang sebelumnya tidak teratur kemudian didisiplinkan secara cepat dengan pengawasan yang lebih ketat. Pada akhirnya praktik pendisiplinan ini menempatkan individu dalam sistem ujian yang tetap. Artinya pramuniaga dibuat terus menerus untuk membuktikan performa mereka dengan standar perusahaan dengan menempatkan mereka pada tempat yang lebih ketat. Strategi ini mencerminkan bagaimana sistem ujian (*examination*) digunakan untuk menaklukkan individu agar patuh.

Reward Kinerja

Disamping itu, selain diterapkannya hukuman disiplin, ditemukan juga sistem *reward* sebagai bagian dari mekanisme ujian. *Reward* akan diberikan kepada individu yang memberikan bentuk kinerja terbaik mereka selama melaksanakan tugas dan perannya. DH menjelaskan hal ini:

“Karena tenant kita paling banyak penjualannya, kita dapat reward.” (Wawancara, 2024).

Di sisi lain, NG juga menambahkan sistem *reward* yang terdapat di *tenant* F&B Y sebagai berikut:

“Bonus biasanya itu setelah kontraknya mbak jadi kan kontraknya enam bulan. Jadi setelah masa kontrak nanti, bisa dapat bonus kinerja gitu biasanya itu dijelasin waktu training sih. Ya tergantung kinerjanya sih.” (Wawancara, 2025).

Pemberian sistem *reward* yang dilakukan fungsinya tidak serta merta hanya sebagai bentuk penghargaan, tetapi mencerminkan

bagaimana kekuasaan bekerja dengan cara yang halus. Dengan adanya *reward*, pramuniaga akan termotivasi dalam bekerja. Sehingga efek dari mekanisme kontrol seperti ini akan membuat pramuniaga berusaha menunjukkan performa kinerja terbaik mereka bahkan tanpa pengawasan secara langsung. Di sisi lain, AA juga menceritakan bagaimana mekanisme sistem ujian ini ditujukan untuk membandingkan hasil kinerja tiap-tiap pramuniaga di perusahaan ritel X:

“Jadi kalau untuk apa namanya untuk gaji ya meskipun dari kantor bilang gajinya segini tapi benefitnya berapa kan, tiap orang beda-beda. Ada yang lebih 100, ada yang lebih 500.”
(Wawancara, 2025).

Lebih lanjut,

“Tiap hari kan kita kayak kompetitor gitu loh. Jadi tiap bulan itu dapatnya berapa juta, berapa juta. Jadi kita kompetitif gitu loh, Mbak. Jadi kita tuh tahu, oh dia lebih tinggi, oh dia penjualannya lebih banyak. ya cuman kayak jadi kayak diri kita tuh kayak yang lainnya bisa dapet segitu masa kita enggak kalau saya sendiri. jadi kalau menurut saya, kalau aku sendiri sih kayak buat motivasi aja biar kita tuh lebih semangat lagi.”
(Wawancara, 2025).

Kesimpulan secara keseluruhan hasil temuan sarana pendisiplinan yang ketiga untuk menjaga kepatuhan tubuh pramuniaga yaitu dengan ujian (*examination*) yang diterapkan di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y adalah menunjukkan bahwa sistem pendisiplinan tubuh melalui ujian pada akhirnya menempatkan individu dalam satu sistem pengawasan. Informasi yang awalnya bersifat privasi seperti keterampilan ataupun kinerja seseorang, namun dalam rezim disiplin, informasi tersebut kini menjadi wilayah yang dapat dikontrol oleh pihak kuasa.

B. Analisis Pembahasan

Bagian kedua, yaitu analisis pembahasan. Bagian ini akan menyajikan analisis terhadap hasil temuan selama dilapangan. Hasil temuan tersebut kemudian akan

dianalisis dengan menggunakan kerangka konseptual. Analisis yang dilakukan juga akan membahas hasil temuan dari studi penelitian terdahulu yang relevan. Sehingga terjadi diskusi temuan dalam bagian ini.

Berdasarkan hasil temuan, peneliti beranggapan bahwa empat metode disiplin yang diterapkan oleh perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y di dalam sebuah pusat perbelanjaan yakni seni penyebaran, kontrol aktivitas, *training* karyawan dan pengkodean sinyal tubuh menunjukkan sistem pendisiplinan ini menyerupai bentuk penjara yang dibalut secara halus. Sementara itu, tiga sarana pendisiplinan yang diterapkan oleh perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y di dalam sebuah pusat perbelanjaan yakni pengawasan hierarki, normalisasi dan sistem ujian menunjukkan sistem pendisiplinan ini tampaknya dirancang untuk dipahami sebagai bentuk kepedulian terhadap pekerja, tetapi pada kenyataannya justru mengurung individu dalam batasan kenyamanan mereka.

Penjara menurut Foucault tidak hanya dapat dipahami sebagai atau sekedar ruang secara fisik yang fungsinya untuk menghukum pelanggar pada umumnya. Tetapi, bagi Foucault penjara ini adalah sebuah mekanisme kontrol sosial yang dapat dilakukan oleh masyarakat modern dengan cara mendisiplinkan individu dalam kehidupan sehari-harinya. Foucault menolak anggapan yang melihat bahwa penjara itu terbentuk karena adanya undang-undang resmi. Karena menurutnya, jauh sebelum hadirnya undang-undang tersebut, ada sistem yang telah dijalankan yang menyerupai bentuk penjara. Sistem tersebut yakni seperti yang ditemukan dalam studi penelitian ini, yaitu dimana perusahaan atau pemilik modal memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi karyawannya secara ketat dengan cara mengatur penempatan, pelatihan, membuat standar kerja hingga memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan (Hardiyanta, 2016:130).

Konsep teori *Discipline and Punish* Michel Foucault (1995) melihat gejala ini adalah sebagai strategi kekuasaan baru yang digunakan oleh kaum kapitalisme untuk menguasai diri individu. Mengingat pada abad ke-17 hingga awal abad ke-18, dimana pada masa itu kekuasaan yang dijalankan oleh raja untuk menghukum lebih berfokus pada teknik penyiksaan pada tubuh secara langsung. Tubuh pada masa ini menjadi objek penyiksaan. Namun, sejak memasuki abad ke-19 kekuasaan yang dijalankan untuk menghukum mulai bergeser dan berubah. Pada masa ini tidak lagi menggunakan teknik penyiksaan pada tubuh secara langsung, tetapi lebih berfokus pada kontrol aktivitas, waktu serta jiwa para tahanan diambil (Iqbal, 2024:55).

Menyadari perubahan menghukum pada abad ke-19 dan melihat gejala yang terjadi di tempat kerja pada masyarakat modern sekarang berdasarkan hasil temuan dalam studi penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa kekuasaan sebenarnya tidak pernah benar-benar berakhir. Ia terus berkembang agar dapat menyesuaikan diri sehingga dapat muncul dalam bentuk-bentuk atau cara-cara yang baru untuk bertahan (Gordon, 1980:56). Menariknya dalam gejala ini adalah tubuh jarang menjadi topik utama dalam diskusi studi penelitian, khususnya bidang studi ilmu komunikasi. Padahal, dibalik tubuh para pekerja mengalami dan mendapati berbagai aturan-aturan di tempat kerja realitanya memberikan tekanan besar. Perusahaan menggunakan seperangkat aturan-aturan itu sebagai cara komunikasinya untuk menguasai dan mengendalikan diri para pekerja. Studi penelitian yang membahas tentang kelas pekerja seperti karyawan ataupun juga pramuniaga, nyatanya dalam bidang studi ilmu komunikasi terlalu cenderung fokus pada aspek peran dan strategi komunikasi perihal bagaimana *branding* untuk citra sebuah perusahaan.

Misalnya saja seperti artikel jurnal yang ditulis oleh Monika & Kusumawardhani (2023). Artikel jurnal ini membahas tentang komunikasi organisasi yang dijalankan dengan baik dan jelas memegang peranan yang sangat penting dan menjadi kunci untuk mempertahankan semangat kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Namun, berdasarkan hasil temuan dalam studi penelitian ini menemukan fakta berbeda. Melalui pendekatan rezim disiplin Foucault, hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya sekedar alat untuk membentuk semangat bekerjanya para karyawan. Tetapi komunikasi organisasi adalah strategi yang dilakukan oleh rezim kuasa yaitu berupa metode pendisiplinan tubuh melalui kekuatan yang tersusun dengan tujuan untuk menyusun kekuatannya atau dengan kata lain yakni sebuah taktik. Dalam praktiknya, perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y menerapkan mekanisme taktik berupa pemberitahuan berbasis kode untuk mempermudah koordinasi tanpa perlu banyak menggunakan komunikasi secara verbal. Begitu sinyal pemberitahuan tersebut muncul, maka para pramuniaga sudah memahami bahwa mereka harus segera melakukan tindakan. Jadi taktik yang digunakan adalah dengan memberikan sistem komando atau perintah yang jelas sehingga perintah tersebut bisa langsung membuat pramuniaga bertindak secara otomatis. Hal ini juga yang ditemukan di PT. Keihin Indonesia, dimana strategi komunikasi organisasi yang diterapkan mencerminkan nilai yang positif. Terbentuknya moral karyawan, dikarenakan komunikasi manajemen yang sangat baik

dan jelas dari pihak atas ke pihak bawah, sehingga tidak ada hambatan dalam mensosialisasikan bentuk kebijakan perusahaan. Dari sini harusnya dapat dilihat dan dimengerti bahwa menurut Foucault, komunikasi organisasi yang baik dan jelas itu adalah sebuah wacana atau diskursif oleh strategi rezim kuasa untuk membentuk subjektivitas terhadap diri individu. Jadi, Foucault menjelaskan bahwa munculnya subjektivitas bukan secara alami, tetapi muncul karena didukung oleh wacana atau diskursif (Barker, 2008:183). Ketika perusahaan memberikan sistem komando yang jelas, hal ini mencerminkan bahwa segala tindakan pekerja dapat dikendalikan dan membentuk pemahaman mereka terhadap diri mereka sendiri bahwa ia adalah seorang pekerja yang harus patuh (Oner, 2016:483).

Kemudian, artikel jurnal yang ditulis oleh Annisa Ariftha (2023). Hasil penelitian dari artikel jurnal ini adalah salah satu bentuk investasi perusahaan adalah dengan mengembangkan keterampilan terhadap karyawan melalui *training* atau pelatihan yang dibagi menjadi beberapa tahapan. Namun, berdasarkan hasil temuan dalam studi penelitian yang sedang dikaji ini menemukan fakta berbeda. Melalui pendekatan rezim disiplin Foucault, hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa latihan bukan hanya sekedar untuk meningkatkan kemampuan individu saja. Tetapi latihan adalah strategi yang dilakukan oleh rezim kuasa dengan tujuan untuk menaklukkan tubuh melalui praktik pendidikan. Dengan praktik pendidikan ini, maka rezim kuasa dapat mengatur dan menguasai penggunaan waktu kehidupan individu dalam jangka waktu tertentu (Foucault, 1995:157). Dalam praktiknya, pelatihan pramuniaga perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y terdiri dari banyak pengetahuan dasar tentang budaya dan aturan perusahaan yang harus dipahami sejak awal masuk. Kemudian, setiap detail mengenai tahapan latihan tersebut tidak dibiarkan begitu saja, melainkan akan diawasi, dinilai hingga diuji sampai dimanakah penguasaan individu terhadap pendidikan yang ditawarkan. Hal ini juga yang ditemukan pada karyawan Alfadh parfum. Dimana pelatihan *public speaking* dibagi menjadi beberapa segmen yaitu pemahaman akan teori dasar, sesi latihan, sesi praktik hingga *feedback* terhadap hasil selama masa *training* ini dilakukan. Dari sini harusnya dapat dilihat dan dimengerti bahwa menurut Foucault, pelatihan ini sebagai mesin kekuasaan untuk mendisiplinkan tubuh individu yakni pemilik modal membagi latihan bagian menjadi berurutan, pemilik modal juga menyusun urutan waktu latihan dan pemilik modal juga menguji kemampuan individu (Hardiansyah, 2012:70).

Selanjutnya, artikel jurnal yang ditulis oleh Amriadi, Fatma & Suldani (2023). Hasil penelitian artikel jurnal ini menunjukkan bahwa salah satu aspek strategi pemasaran yang diterapkan adalah mengenai penampilan pengemudi. Dengan penampilan yang ideal, strategi ini dinilai sangat berpengaruh untuk menciptakan *image* atau pencitraan bagi suatu brand. Namun, berdasarkan hasil temuan dalam studi penelitian yang sedang dikaji ini menemukan fakta berbeda. Melalui pendekatan rezim disiplin Foucault, hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penampilan bukan hanya sekedar alat untuk strategi pemasaran atau *branding*. Tetapi penampilan adalah strategi pendisiplinan yang dilakukan oleh rezim kuasa melalui normalisasi. Menurut Canguilhem (1989:239) sifat dari norma itu sendiri sebenarnya polemik, dimana terdapat perdebatan mengenai sesuatu yang diyakini itu apakah benar atau salah. Dengan kata lain, norma bukanlah sesuatu yang tetap, melainkan sesuatu yang selalu dapat berubah dan diperdebatkan. Dalam praktiknya, pramuniaga di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y dituntut untuk mengikuti standar penampilan dari masing-masing perusahaan seperti bentuk pakaian, warna pakaian, aksesoris, hingga make-up. Demikian juga yang dilakukan oleh PT Blue Bird, dimana penampilan pengemudi menjadi salah satu strategi pemasaran perusahaan. Dari sini harusnya dapat dilihat dan dimengerti bahwa menurut Foucault, penampilan ini menjadi mesin kekuasaan untuk mendisiplinkan tubuh individu melalui normalisasi dengan memberikan celah untuk memungkinkan rezim kuasa dapat mempergunakannya untuk menyesuaikan dan memberlakukan suatu tuntutan berdasarkan standarnya.

Terakhir, artikel jurnal yang ditulis oleh Wipi Supriyanto (2019). Hasil penelitian artikel jurnal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal yang digunakan sebagai kunci untuk meraih kesuksesan perusahaan adalah dengan *tell and sell*. Artinya arah komunikasi dilakukan oleh tingkatan yang lebih tinggi atau secara vertikal atas ke bawah. Namun, berdasarkan hasil temuan dalam studi penelitian yang sedang dikaji ini menemukan fakta berbeda. Melalui pendekatan rezim disiplin Foucault, hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara vertikal ini adalah mencerminkan bentuk dari metode disiplin pengawasan hierarki. Foucault melihat komunikasi vertikal ini digunakan rezim kuasa untuk dapat menguasai, mengontrol dan mengawasi tubuh individu. Dalam praktiknya, pramuniaga di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y diawasi oleh aparaturnya seperti owner ataupun koordinatornya. Adanya hierarki dan otoritas semacam ini membuat atasan memiliki kewenangan untuk mengawasi, menilai hingga memberikan

hukuman kepada bawahannya. Demikian juga yang dilakukan oleh kepala sub bagian PDAM Tirta Satria, dimana mereka membuat SOP yang kemudian diserahkan ke bagian bawahnya untuk dapat dilaksanakan oleh para karyawannya. Dari sini harusnya dapat dilihat dan dimengerti bahwa menurut Foucault, komunikasi yang sifatnya vertikal dari atas ke bawah merupakan alat disiplin yang sempurna, dimana mereka yang berkuasa dapat mengarahkan, mengawasi dan menyesuaikan individu yang berada dibawah kontrolnya (Foucault, 1995:175). Sehingga, motif melakukan pengawasan adalah agar dapat digunakan untuk bisa mempengaruhi, mengarahkan, memanipulasi, menghasilkan keuntungan hingga mengendalikannya (Rudschies, 2022).

Beberapa studi riset di atas barangkali tidak secara langsung membahas apalagi menyentuh ranah diantara hubungan kuasa, pengetahuan dan tubuh, dimana hal ini justru menjadi permasalahan yang hendak dijawab melalui studi penelitian ini. Barangkali juga, peneliti disini dapat memberikan review dan kritik atas studi riset tersebut. Kecenderungan hasil temuan riset mereka tidak memperhatikan, tidak melihat dan juga tidak peka bagaimana seperangkat aturan yang dinormalisasikan oleh pemilik modal dalam ruang kerja ini sebenarnya di realitas kehidupan merupakan bagian dari bekerjanya rezim kuasa untuk tujuan menaklukkan individu melalui wacana praktik pendisiplinan yang ditawarkan agar menjadi individu yang memungkinkan tubuh itu patuh dan tunduk. Jadi, berdasarkan hasil temuan selama di lapangan, hal yang ingin peneliti tekankan melalui studi riset mengenai tubuh pramuniaga di pusat perbelanjaan ini adalah bahwa aturan kerja dibuat bukan hanya sekedar untuk meningkatkan efisiensi dari struktur manajerial sebuah organisasi. Tetapi aturan kerja dibuat untuk menguasai diri individu agar dapat dikontrol dan dimasukkan tugas-tugas ke dalam tubuh mereka. Seperangkat aturan yang ada memang terlihat sebagai prosedur kerja yang biasa, karena hal inilah tujuan dari rezim kuasa, dimana mereka mengusahakan untuk dapat menyesuaikan mekanisme kerjanya dengan cara memberikan tampilan yang halus tanpa perlu diawali dengan paksaan secara langsung sehingga memiliki kemampuan untuk mengkonstruksi kehidupan setiap individu (Hardiyanta, 2016:59).

Di samping itu, berdasarkan dari adanya perubahan tata cara menghukum di abad ke-19, pendekatan Foucault ini menunjukkan bahwa tubuh di era masyarakat modern saat ini fungsinya adalah sebagai instrumen atau media (Hardiyanta, 2016:28). Dengan kata lain, aturan itu adalah komunikasinya atau konten pesannya sementara

tubuh itu adalah medium utamanya untuk menyampaikan konten pesan tersebut. Dengan demikian, studi penelitian tubuh pramuniaga di pusat perbelanjaan ini dapat mengisi celah adanya kekosongan pembahasan dalam studi riset bidang ilmu komunikasi di atas dengan membahas bagaimana rezim kuasa bekerja melalui wacana praktik pendisiplinan yang menormalisasikan hal tersebut menjadi rutinitas individu di tempat kerjanya. Perlu dicatat bahwa perbedaan pendekatan ini bukan berarti studi riset terdahulu keliru, melainkan pendekatan dalam penelitian ini mengambil jalur pemahaman yang lain. Dimana studi penelitian ini memberikan perhatian pada kaum kelas pekerja.

Berdasarkan empat metode disiplin dan tiga sarana pendisiplinan yang ditemukan dalam studi penelitian ini menunjukkan bahwa kekuasaan bukan hanya sekedar penggulingan yang dilakukan oleh berbagai organisasi atau institusi dalam sebuah negara. Tetapi kuasa sejatinya berkaitan dengan kemampuan untuk redistribusi pengaruhnya dalam mengubah cara berpikir seseorang (Oliver, 2010:34). Dengan ini, kuasa dapat secara terus menerus memperluas legitimasinya untuk mengatur, mengawasi, mengendalikan, merubah ataupun juga mempengaruhi individu dalam kehidupan sehari-harinya. Kuasa juga pada akhirnya menjadi mula terbentuknya subjektivitas baru dalam diri individu. Perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y menjadi salah satu contoh organisasi yang menghasilkan subjek-subjek yang mana para pekerja ini akhirnya menginternalisasikan norma-norma perusahaan dan pada gilirannya mereka akan mengatur tindakan ataupun juga perilaku mereka sendiri. Sehingga, kekuasaan ini memiliki peran ganda, dimana kuasa mampu membatasi tetapi disisi lain memungkinkan individu menjadi aktor yang aktif dalam menjalankan kekuasaan tersebut (Arifka, 2024).

Berdasarkan hasil temuan studi penelitian ini, ditemukan juga penggunaan teknologi dalam rezim kuasa. Praktik pendisiplinan pada tubuh pramuniaga melibatkan teknologi kamera pengawas yakni CCTV. Mekanisme pengawasan terus muncul dalam bentuk yang baru karena perkembangan teknologi baru (Rudschies, 2010:276). Sistem pengawasan seperti ini dinamakan Foucault sebagai *panopticon*. Sistem ini sifatnya adalah *discontinue*, artinya mekanisme kerja rezim kuasa tidak dilakukan secara terus menerus melainkan hanya dalam kondisi tertentu saja. Namun, efek yang diterima oleh orang yang terawasi adalah secara *continue* atau terus menerus (Iqbal, 2024:52). Misalnya saja, hadirnya kamera pengawas CCTV di berbagai sudut ruang toko akan memberikan efek pengawasan, sehingga para

pramuniaga menganggap bahwa mereka selalu akan diawasi dan terekam CCTV meskipun apakah CCTV tersebut benar-benar berfungsi dengan baik atau tidak. Inilah konsep *panopticon* menurut Foucault yang dirancang oleh J. Bentham. Melalui *panopticon*, orang-orang yang ditugaskan untuk menjadi pengawas dapat terus menerus melakukan pekerjaannya untuk memantau tiap individu tanpa pernah dapat diketahui keberadaanya oleh individu tersebut (Hardiyanta, 2016:115). Jadi, efek utama dari *panopticon* adalah individu akan selalu menyadari bahwa mereka akan secara terus menerus diawasi.

Dari semua penjelasan di atas, inilah gambaran mengenai hubungan antara relasi kekuasaan, pengetahuan dan tubuh. Dimana wacana sengaja dibuat untuk melegitimasi cara bekerjanya rezim kuasa (Martono, 2014:7). Kekuasaan dapat membentuk pengetahuan yang bagaimana dan seperti apa sejatinya tentang apa itu kebenaran, kenormalan ataupun juga kewajaran, sehingga nantinya dapat digunakan sebagai wacana umum. Wacana digunakan sebagai alat untuk menyebarkan dan mewujudkan mekanisme dari penggunaan kekuasaan yakni dengan cara mensosialisasikan kepada individu. Dalam konteks penelitian ini, empat metode disiplin dan tiga sarana pendisiplinan itu adalah contoh wacana yang disosialisasikan para pemilik modal perusahaan. Akibatnya, perusahaan memiliki kekuasaan untuk mengatur, mengontrol, mengawasi dan menilai apakah tiap pramuniaga termasuk kategori yang dijadikan standar ideal perusahaan. Semua wacana tersebut ditanamkan melalui tubuh pramuniaga. Dengan cara inilah, perusahaan mendapatkan pengetahuan akan diri pramuniaga tersebut.

Pembahasan terakhir sebagai penutup bagian analisis pembahasan dalam studi penelitian ini adalah mengenai keruangan. Berdasarkan hasil temuan, bahwa media atau instrumen untuk mengkomunikasikan kekuasaan itu tidak hanya tubuh tetapi juga ruang. Menyadari bahwa adanya pengaruh yang dibawa oleh hubungan kekuasaan dalam kehidupan pramuniaga sebagai pekerja. Dalam beberapa hal, penelitian ini ingin menunjukkan bagaimana konstruk ruang kerja yang kemudian dapat mengambil posisi penting sebuah perusahaan dalam menerapkan sistem kontrol dan pengawasan. Salah satu buku yang menjadi pendukung penelitian ini adalah karya Henri Lefebvre (1991) berjudul *The Production of Space/Henri Lefebvre Translated by Donald Nicholson-Smith*. Buku ini dapat menjadi contoh mengenai korelasi antara komunikasi dengan ruang. Lefebvre ingin menunjukkan peran dan fungsi ruang dalam mode

produksi, bagaimana memanfaatkannya dalam pembentukan suatu sistem (Lefebvre, 1991:11).

Menurutnya, ruang bisa saja hasil dari produk yang bersifat sosial. Lefebvre juga mengatakan bahwasanya ruang itu tidak pernah menjadi sebagaimana dirinya, karena ruang itu diproduksi secara sosial (Robert, 2014). Produk yang bersifat sosial dimaksud adalah hasil dari hubungan sosial yang dilakukan oleh manusia. Sementara juga didukung oleh Doreen Massey (1994:261), dimana ruang menurutnya bukan sesuatu yang bersifat absolut tetapi bersifat relasional. Maka dari itu, dengan kata lain, tindakan sosial yang sengaja dibentuk dalam sebuah ruang, maka tindakan tersebutlah yang memberi makna pada ruang itu pula, untuk selanjutnya bagaimana keruangan tersebut akan digunakan sesuai dengan tujuan abstraknya. Ruang abstrak sendiri adalah ruang yang didalamnya berisi kaum-kaum borjuis dan kapitalis (Lefebvre:1991:57). Ruang ini adalah ruang yang kecenderungannya dimanfaatkan untuk keuntungan yang strategis (Fuchs, 2018:11).

Salah satu contoh ruang abstrak yang dibuat oleh kapitalisme yang ditemukan dalam studi penelitian ini adalah toko di pusat perbelanjaan. Kita melihatnya itu adalah sebuah ruang yang normal dimana memang tempat terjadinya hubungan sosial antara sesama pramuniaga maupun dengan pelanggan. Namun, jika diperhatikan lebih dalam, sebenarnya kapitalisme telah mengatur dan membentuk hampir setiap aspek tindakan pramuniaga di dalam atau pada toko tersebut. Tugas tubuh pramuniaga adalah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik melalui komunikasi seperti cara berpakaian ataupun juga cara berperilaku yang mana tujuannya adalah untuk *branding* sehingga terlihat profesional. Cara-cara tersebut sebenarnya adalah teknik pengurungan di ruang kerja serta cara untuk menutupi bagaimana realitas sesungguhnya kerja mereka yang begitu panjang dan mendapat tekanan. Inilah yang terjadi dalam sistem kapitalisme. Hadirnya kapitalisme, merubah ruang sosial yang tadinya untuk menjalani aktivitas sehari-hari berubah menjadi ruang abstrak untuk keuntungan kapitalis. Namun berdasarkan hasil temuan, pola penerapan praktik pendisiplinan oleh rezim kuasa di setiap toko di pusat perbelanjaan tidak selalu dijalankan dengan praktik yang sama.

Hasil temuan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan bentuk pelaksanaan wacana praktik pendisiplinan di perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y, meskipun bentuk metode dan sarana disiplin yang diterapkan oleh keduanya serupa. Pola pelaksanaan praktik pendisiplinan di perusahaan ritel X dilaksanakan secara formal

dan ketat. Hal ini dikarenakan, sebagai perusahaan besar dengan banyak tingkat manajerial, penerapan metode dan sarana disiplinnya cenderung lebih terstruktur. Setiap karyawan berada dalam hierarki yang jelas, sehingga segala aturan perusahaan dikontrol dengan sistem pengawasan yang ketat. Sementara itu, pola pelaksanaan praktik pendisiplinan di *tenant* F&B Y dilaksanakan secara sederhana tidak terlalu ketat. Hal ini karena, sebagai *tenant food and beverages* (F&B) yang hanya menggunakan *stand* kecil di Pakuwon Mall Jogja, tingkatan manajerialnya hanya *owner*-nya secara langsung yang menjadi satu-satunya atasan. Penerapan metode dan sarana disiplinnya cenderung lebih sederhana. Hal ini memungkinkan praktik pendisiplinan menyesuaikan dengan dinamika yang lebih ringan dan suasana kerja yang lebih fleksibel.

Perbedaan lingkungan ruang kerja antara perusahaan ritel X dan *tenant* F&B Y tersebut menjelaskan bahwa ruang adalah dialektika produksi yang artinya ruang sekaligus menjadi hasil dan penyebab atau bisa dikatakan sebagai produk dan produsen (Fuchs, 2018:7). Karena hubungan antara ruang dan komunikasi berbeda dengan model komunikasi pada tahapan transmisi pada umumnya, oleh karena itu, ruang tidak bisa hanya dipahami sebagai tempat terjadinya komunikasi, tetapi media atau komunikasi itu juga turut membentuk arti ruang (Dhona, 2018:2). Dari hasil temuan tersebut dapat kita pahami bahwa ruang kantor yang didesain baik itu secara ketat ataupun secara sederhana akan bisa mengkomunikasikan bahwa aturan yang ada juga mencerminkan hal yang serupa. Sementara itu, Komunikasi yang dijalankan baik itu secara ketat ataupun secara sederhana bisa mengartikan bahwa ruang yang ditempatinya juga mencerminkan hal yang serupa. Inilah salah satu proyek Marx yang membuat Lefebvre tertarik untuk membongkar realitas sebenarnya pada konsep keruangan yaitu fetisisme ruang (Fuchs, 2018:10). Dimana fetisisme ruang ini terjadi karena ada anggapan bahwa ruang itu terjadi secara alami, padahal sebenarnya dibalik itu, ruang dibentuk oleh hubungan sosial atau kekuatan tertentu yaitu salah satunya kapitalisme yang sering kali tersembunyi dan dilakukan secara halus. Maka dari itu, Lefebvre mengatakan bahwa ruang juga bisa dianggap sebagai media atau instrumen kuasa (Dhona, 2021:3).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan Penelitian

Setiap perusahaan memiliki pedoman formal atau yang sering yang kita sebut sebagai *standard operating procedure* (SOP) yang mana ini akan menjadi acuan pokok dalam mengatur segala tahapan aktivitas perusahaan. (Nur'aini dalam Nabila, 2022:58). Dengan diterapkannya SOP akan terlihat jelas bahwa, realitasnya terkadang tubuh karyawan dituntut untuk selalu mengikuti atau terikat dengan aturan tertentu yang berada di sekelilingnya. Realitas tubuh karyawan terbatas dalam waktu dan ruang, karena mereka dihadapkan dengan adanya kuasa di luar tubuh mereka sendiri. Maka dari itu, SOP ini bersifat mengikat dan membatasi segala pergerakan karyawan agar tidak menyebabkan tindakan yang menyimpang. Semua aturan demi aturan yang diterapkan oleh perusahaan kepada setiap karyawannya, dapat dilihat dan dipahami sebagai hasil dari adanya wacana kekuasaan di dalam ruang dan waktu tempat kerja mereka. Perusahaan telah menciptakan figur seorang pramuniaga sebagai figur dengan tubuh yang terampil, cekatan dan perawakan yang ideal melalui aturan-aturan yang ada.

Siapa sangka dengan melalui konsep *Discipline and Punish* karya besar Michel Foucault pada tahun 1975, tampaknya kita disuguhkan dengan pemahaman bahwa kita harus menyaksikan bagaimana rezim kuasa tidak akan ada habisnya mendominasi dalam jiwa manusia hingga sampai sekarang. Melalui Foucault kita dapat melihat hubungan erat antara kuasa, pengetahuan dan tubuh.

Sebagai kesimpulan, setidaknya ada empat poin utama yang muncul dari telaah studi penelitian tubuh pramuniaga di pusat perbelanjaan ini. Pertama, rezim kuasa selalu muncul dalam topeng yang baru. Sebagaimana perubahan penggunaan kuasa tidak lagi berada dalam anggapan pada abad 17 dan abad 18 yang dipandang secara negatif dan represif. Melainkan, kini penggunaan kuasa harus dipandang secara positif dan produktif. Foucault melihat kekuasaan itu bukanlah sesuatu yang dimiliki oleh suatu kelompok seperti pemahaman umum soal kuasa secara vertikal, tetapi kuasa itu tersebar dalam bentuk relasi hubungan sosial yang terjadi dalam masyarakat (Hardiyanta, 2016:17)). Akibatnya kuasa dapat muncul dalam bentuk interaksi, aturan, norma, kebiasaan yang dialami oleh pramuniaga dimana pada akhirnya dapat mempengaruhi cara berpikir dan tindakan pramuniaga dalam bekerja. Dengan

demikian, memahami kuasa bukan bertolak dari pertanyaan siapa yang dapat memiliki kuasa tersebut. Tetapi bertolak dari pertanyaan bagaimana atau melalui dengan cara apa kuasa itu bekerja (Kamahi, 2017:118).

Kedua, munculnya perkembangan pengetahuan tentang individu. Jika terjadi perubahan penggunaan kuasa yang awalnya represif menjadi produktif yang tidak lagi menyentuh tubuh secara langsung. Maka yang disentuh oleh rezim kuasa sekarang menurut Foucault yakni adalah jiwa individu. Jiwa adalah hasil dan alat penjara bagi tubuh (Foucault: 1995:30). Maka dari itu, pemahaman akan konsep seperti apa kekuasaan itu bagi masyarakat modern sekarang adalah *disciplinary power*. Kekuasaan untuk mendisiplinkan individu menjadi produktif ini hanya sebagai strategi rezim kuasa untuk dapat mengenali bagaimana karakter individu tersebut. *Disciplinary power* dapat menaklukkan individu sehingga segala aktivitas individu dapat direkam, diawasi, dipantau, diuji, dinilai, hingga dikategorikan (Kamahi, 2017:119). Hal inilah yang ditemukan dalam studi penelitian ini melalui tiga sarana pendisiplinan yakni pengawasan hierarki, normalisasi dan sistem ujian. Sehingga pada akhirnya, dari seluruh proses pendisiplinan tersebut, semakin individu ditaklukkan maka akan semakin diketahui dan dikenali karakteristik individu itu pula.

Ketiga, tubuh individu khususnya pramuniaga menjadi seonggok media bagi pemilik modal, kapitalis, atau korporat. Melalui pendekatan materialis, merujuk pada artikel yang ditulis oleh Dhona (2023:15), kita dapat memahami bahwa definisi komunikasi bukan hanya tergantung pada suksesnya proses transmisi pesan tetapi juga pada seperangkat aturan atau wacana. Pendekatan ini menjauhi hal-hal yang bersifat simbolik seperti transmisi pesan, melainkan mendekati objek studi komunikasi yakni infrastruktur, ruang, jalan, hingga tubuh.

Keempat, ruang atau tempat kerja adalah penjara. Toko yang ada di pusat perbelanjaan adalah sebuah ruang yang jika dilihat lebih dalam, bukanlah ruang yang normal sebagaimana tempat terjadinya hubungan sosial antara pramuniaga dengan pelanggan ataupun juga sesama pramuniaga. Karena realitasnya sebenarnya adalah ruang tersebut telah dipergunakan sebagai media, alat kontrol dan kekuasaan bagi kapitalis untuk mengatur dan membentuk tindakan pramuniaga di dalam toko tersebut dengan tujuan tertentu khususnya keuntungan. Jadi, bisa dipahami bahwa ruang dan komunikasi itu bersifat ambiguitas. Ruang menjadi medium untuk mengkomunikasikan aturan dan aturan tersebut juga bisa memperlihatkan bagaimana ruang itu dipergunakan.

Dengan demikian, peneliti dapat mengatakan bahwasanya studi penelitian ini sudah menjawab rumusan masalah yang dilontarkan melalui dua pertanyaan penelitian yang dituliskan pada bab satu.

B. Saran Penelitian

Meskipun peneliti sudah mampu menjawab rumusan masalah studi penelitian ini, tetapi peneliti tetap menyadari bahwasanya penelitian ini belum mencapai kesempurnaan dan masih banyak memiliki celah kekurangan. Barangkali kekurangan studi penelitian ini terdapat dari segi referensi yang digunakan, bagaimana kedalaman analisis yang dibuat peneliti, ataupun juga cakupan informan yang peneliti libatkan sebagai kunci untuk membantu peneliti dapat menjawab rumusan masalah.

Salah satu hal yang mungkin bisa peneliti sarankan untuk studi penelitian selanjutnya adalah cakupan informan atau narasumber penelitian. Informan yang dilibatkan dalam studi ini hanyalah dari sisi karyawannya saja, tanpa melibatkan sudut pandang dari pihak manajemen perusahaannya sebagai atasan mereka. Cakupan informan yang didapatkan dikarenakan adanya keterbatasan akses dan izin untuk memperoleh informasi mendalam. Barangkali juga, jika melibatkan pihak atas mungkin saja bisa memberikan kedalaman analisis yang jauh lebih kompleks dan komprehensif. Sehingga bagian hasil temuan dan analisis pembahasan dapat diperbaiki di penelitian selanjutnya tentang bagaimana hubungan kuasa, pengetahuan, dan tubuh pada sebuah pusat perbelanjaan khususnya dunia kerja masyarakat modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriadi, A., Fatma, F., & Suldani, Muh. Resa. Yuldianto. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran PT Blue Bird Dalam Menghadapi Persaingan Dengan Taksi Online Di Makassar. *CORE: Journal of Communication Research*, 1(1),11-19. Diambil dari <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3591619>
- Apriyani, Dika., Purnamasari, Endah. Dewi., & Wulandari, Try. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Hindoli (A Cargill Company). *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 8-16. Doi: 10.33087/eksis.v14i1.337
- Apriyanti, Masayu. Endang. (2020). Pelayanan Terbaik bagi Pelanggan Berperan Mempertahankan Kontinuitas Perusahaan. *Sosio e-kons*, 12(1), 70-77. Doi: 10.30998/sosioekons.v12i1.3576
- Arifka, Angga. (2024). Subjektivasi, agensi, dan relasi kuasa dalam pandangan Foucault. Dalam *Arrahim.id*. Diambil dari: <https://arrahim.id/aa-tp/subjektivasi-agensi-dan-relasi-kuasa-dalam-pandangan-foucault/>
- Ariftha, A. (2023). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Public Speaking Pada Karyawan Alfadh Parfum. *Nivedana: Jurnal Komunikasi dan Bahasa*, 4(2), 364-372. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/4390964>
- Barker, C. (2008). *Cultural Studies: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- BL, A. T. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Skill Terhadap Kinerja Pramuniaga Yang Bekerja Di Mall. *JEBS: Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 4(4), 456-460. Doi: <https://doi.org/10.47233/jeps.v4i4.1866>
- Canguilhem, G. (1989). *The normal and the pathological*. New York, NY: Zone Books.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (2th ed.). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3th ed.). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Dhona, H. R., & Mahatattwo, G. (2021). Pangkalan Gojek: Ruang Produk Kapitalisme Digital. *Jurnal KOMUNIKATIF: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 10(1), 1-15. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2323245>
- Dhona, H. R. (2018). Komunikasi Geografi. *Jurnal Komunikasi*, 13(1), 1-16. Diambil dari <https://journal.uui.ac.id/jurnal-komunikasi/article/view/11584>

- Dhona, H. R. (2020). Analisis Wacana Foucault dalam Studi Komunikasi [Using Foucauldian Discourse Analysis in Communication Studies]. *Journal Communication Spectrum*, 9(2), 189-208. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1694505>
- Dhona, Holy. Rafika. (2023). Pendekatan Materialist untuk Studi Komunikasi Indonesia. *Jurnal KOMUNIKATIF: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 12(1), 14-24. DOI: 10.33508/jk.v12i1.4641
- Dwi, N., & Deno, F. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Chatime Focal Point Medan. *Jurnal Psychomutiara*, 2(1), 46-56. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1738196>
- Foucault, M. (1980). *Power/knowledge: Selected interviews and other writings 1972-1977* (C. Gordon, Terj.). New York: Pantheon Books.
- Foucault, M. (1995). *Discipline and punish: The birth of the prison* (A. Sheridan, Terj.). New York: Vintage Books.
- Fuchs, C. (2019). Henri Lefebvre's Theory of the Production of Space and the Critical Theory of Communication. *Communication theory*, 29(2), 129-150. Doi: 10.1093/ct/qty025
- Halik, A. (2018). Paradigma Kritik Penelitian Komunikasi (Pendekatan Kritis-Emansipatoris dan Metode Etnografi Kritis). *Jurnal Dakwah Tabligh*, 19(2), 162-178. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/927990>
- Hardiansyah, H. (2012). Seni Disiplin Tubuh dalam Perspektif Michel Foucault. *Jurnal Substantia: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin*, 14(1), 63-72. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1103834>
- Hardiyanta, Sunu. P. (2016). *Michel Foucault Disiplin Tubuh Bengkel Individu Modern*. Yogyakarta: LKiS.
- Hidayat, M. N. (2018). Strategi Implementasi Program Keluarga Berencana Dalam Menekan Angka Fertilitas (Studi Akseptor KB Desa Bandung, Diwek, Jombang). *Jurnal Pendidikan Geografi: Kajian, Teori, dan Praktek dalam Bidang Pendidikan dan Ilmu Geografi*, 23(2), 107-112. Doi: <http://dx.doi.org/10.17977/um017v23i22018p107>
- Iqbal, M. M. (2024). *Anatomi pemikiran kontemporer dari Foucault, Derrida, Bourdieu, & Perkembangannya*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Kamahi, Umar. (2017). Teori Kekuasaan Michel Foucault: Tantangan Bagi Sosiologi Politik. *Jurnal Al-Khitabah*, 3(1), 117-133. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/591356>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Lefebvre, H. (1991). *The production of space* (D. Nicholson-Smith, Terj.). Oxford, UK: Basil Blackwell.

- Lucas, R. W. (2015). *Customer service: skills for success* (6th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Mahanum, M. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 1-12. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2350476>
- Mahendra, R. (2022). *Disiplin Dan Penjagaan Ingatan: Ruang Keramat Pada Gunung Gambar Sebagai Pelestarian Lingkungan*. Universitas Islam Indonesia.
- Martono, N. (2014). *Sosiologi Pendidikan Michel Foucault: Pengetahuan, Kekuasaan, Disiplin, Hukuman, dan Seksualitas*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Massey, D.B. (1994). *Space, place, and gender*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Megasari, I., & Prasetyo, H. (2017). Disiplin Tubuh Pesilat Persaudaraan Setia Hati Terate: Formasi Pembentukan Subjektivitas. *DIMENSI-Journal of Sociology*, 10(1), 32-45. Diambil dari: <https://journal.trunojoyo.ac.id/dimensi/article/view/3750>
- Monika, N. R., & Kusumawardhani, T. (2022). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Keihin Indonesia. *INTERPRETASI: Communication & Public Relations*, 3(1), 78-86. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3267957>
- Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)* (1th ed.). Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Mustaqim, Rinaldi, A., & Saputra, D. R. (2024). Analisis Asrama Pesantren Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta dalam Perspektif Pendisiplinan Tubuh Michael Foucault. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 68-77. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/4435600>
- Nabilla, D. R. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 58-75. Diambil dari: <https://journal.uir.ac.id/selma/article/view/26602>
- Nayyiroh, Z. A. (2021). *Disiplin Wisatawan Dalam Ziarah Wali Sunan Kudus*. Universitas Islam Indonesia.
- Oliver, P. (2010). *Foucault The Key Ideas*. London: Hodder Education.
- Öner, S. (2016). Foucault's analysis of subjectivity and the question of philosophizing with words or things. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 479-486. Doi: 10.14687/ijhs.v13i1.3493
- Pakuwon Mall Yogyakarta. (2023). *About us*. Diambil dari: <https://pakuwonmalljogja.com/aboutus>

- Rismayadi, Budi., Fadli, Uus. Mohammad. Darul., & Anggela, Flora. Patriacia. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung Pusat Perbelanjaan Mall Di Karawang. *Buana Ilmu*, 4(2), 204-233. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2129577>
- Robert, Robertus. (2014). Ruang Sebagai produksi Sosial Dalam Henri Lefebvre. Dalam *Cak Tarno Institute (CTI)*. Diambil dari <https://caktarno.wordpress.com/2014/09/06/ruang-sebagai-produksi-sosial-dalam-henri-lefebvre/>
- Rudschies, C. (2022). Power in the modern ‘surveillance society’: From theory to methodology. *Information Polity*, 27(2), 275-289. Doi: 10.3233/IP-211536
- Rukin, D. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Salim, D., & Syahrums, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif* (10th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, W. (2019). Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan Pelanggan. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 2(1), 48-53. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1081771>
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Zaidan, Y. F. (2020). Relasi Tubuh dan Kekuasaan: Kritik Sandra Lee Bartky Terhadap Pemikiran Michel Foucault. *JAQFI: Jurnal Aqidah Dan Filsafat Islam*, 5(2), 134-153. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2016635>