

**DRAMATURGI PADA FILM YOU'VE GOT MAIL****<sup>1</sup>Andre Ikhsano, <sup>2</sup>Asifa Fauzia**<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Institut Komunikasi & Bisnis LSPR  
[andre.i@lspr.edu](mailto:andre.i@lspr.edu)**Diterima** : 08 Januari 2021; **Review** : 03 Februari 2021; **Direvisi Author** : 11 Juni 2021; **Terbit** : 14 Agustus 2021

---

**Abstract**

*Every human being naturally wants peace, but on the other hand, contradictory traits are also present in the form of hostility and conflict. The film You've Got Mail tells the story of the two main characters who have conflicts with each other in the real world and at the same time also establish good relations with each other through e-mail. This duality is unique and interesting to study more deeply through Erving Goffman's dramaturgical perspective in the form of a front stage and a backstage which can dissect two sides in a social conflict between individuals. This research-based on the constructivism paradigm with a qualitative approach and through Barthes' semiotic analysis, which focuses on four scenes in the film You've Got Mail; managed to find that the front stage and backstage elements are described in detail, and it can be seen that the front stage is more dominant than the backstage. This has implications for impression management which is thicker on the element of imaging by the communicator.*

**Keywords:** *Semiotics, Conflict, Dramaturgy, Front Stage, Back Stage, Impression Management*

---

**1. PENDAHULUAN**

Film *You've Got Mail* menceritakan kedua orang yang saling berkenalan melalui dunia maya menggunakan surat elektronik (*e-mail*). Keduanya kerap saling bertukar pesan tanpa memberitahukan informasi pribadi seperti nama, pekerjaan, dan tempat tinggal secara terperinci. Pesan-pesan mereka berisikan keseharian, apa yang mereka rasakan, apa yang mereka sukai,

dan saling menceritakan kekhawatiran tanpa menyebutkan detail-detail yang dapat mengungkap siapa mereka sebenarnya.

Joe Fox dan Kathleen Kelly yang merupakan pemeran dari film tersebut sama-sama menggunakan nama lain dalam *e-mail* mereka. Kathleen menggunakan nama *Shopgirl* dan Joe menggunakan nama *NY152*. Namun tanpa mereka sadari, pada kehidupan

nyata keduanya merupakan pesaing bisnis yang bergerak dalam bidang yang sama, yaitu bisnis toko buku. Toko buku baru milik Joe Fox mengancam keberadaan toko buku kecil khusus buku anak-anak yang telah berdiri sejak lama milik Kathleen Kelly. Yang diwariskan oleh ibunya.

Semasa hidupnya, Kathleen sering berada di toko buku yang bernama "*The Shop Around The Corner*" milik ibunya sehingga Kathleen menganggap bahwa toko buku yang sekarang sudah menjadi miliknya ini merupakan bagian dari hidupnya yang harus ia jaga. Maka ketika Joe Fox dengan segala keunggulan toko buku miliknya mengancam keberadaan *The Shop Around The Corner*, Kathleen tidak tinggal diam dan melakukan perlawanan. Hal ini yang kemudian menyebabkan mereka tidak saling menyukai dan berkonflik pada kehidupan nyata, sedangkan dalam dunia maya, keduanya menunjukkan sisi yang lain dari diri mereka.

Joe Fox menunjukkan sisi lain dari dirinya yang tidak ia tunjukkan kepada siapapun dan terbuka mengenai perasaan bersalahnya kepada *Shopgirl* (Kathleen Kelly) lewat *e-mail* yang menjadi tempat mereka berkomunikasi. Joe Fox mengungkapkan penyesalannya

dan merasa bersalah telah berperilaku buruk kepada seseorang. Hal yang sama juga dilakukan oleh Kathleen dimana ia mengungkapkan sisi lain dari dirinya kepada *NY152* (Joe Fox) mengenai kekhawatirannya dan penyesalannya mengenai ketidakmampuannya dalam melawan dirinya sendiri untuk tidak memperlakukan pesaing bisnisnya dengan cara yang sama buruknya.

Suatu film tentu ingin menyampaikan suatu pesan tertentu kepada penontonnya. Selain itu pada suatu film pula kita dapat melihat bagaimana konflik sosial digambarkan; yang dapat kita lihat dari perspektif dramaturgi.

Kehadiran teori dramaturgi merupakan dampak atas sebuah reaksi atau fenomena terhadap meningkatnya konflik sosial, konflik rasial, dampak represif birokrasi, serta industrialisasi. Erving Goffman menekankan teori dramaturgi dalam aspek sosiologi pada individu sebagai analisis, khususnya pada interaksi tatap muka (Suneki & Haryono, 2012).

Dramaturgi merupakan teori yang menjelaskan mengenai interaksi sosial yang dianggap sebagai sebuah pertunjukan teater atau drama dimana manusia menjadi seorang aktor yang

mencoba untuk menyampaikan maksudnya dalam mencapai suatu tujuan melalui drama yang dilakukannya. Identitas dari seorang aktor dapat berubah sesuai dengan siapa aktor melakukan interaksi (Widodo dalam Fitri, 2015). Dramaturgi yang dikemukakan oleh Erving Goffman merupakan panggung sandiwara dimana seseorang akan menunjukkan suatu karakter yang berbeda ketika berada pada panggung depan dan panggung belakang (Suciptaningsih, 2017).

Goffman membagi kehidupan sosial dalam teori dramaturgi menjadi dua bagian yaitu panggung depan dan panggung belakang. Panggung depan yang merupakan tempat bagi individu atau aktor untuk menampilkan sisi terbaik dari dirinya (Fitri, 2015). Panggung depan merupakan wilayah depan yang tertuju kepada suatu peristiwa sosial dimana individu dapat menampilkan peran formalnya. Lebih lanjut Goffman membagi panggung depan menjadi dua bagian yaitu tata ruang (*setting*) dan pribadi depan (*personal front*). Tata ruang atau *setting* merupakan tempat bagi aktor untuk memainkan perannya (Anindhita, 2018).

*Setting* juga dapat dikatakan sebagai suatu situasi fisik yang harus ada

ketika seorang aktor melakukan sebuah pertunjukan (Musta'in, 2010). Tanpa *setting*, aktor tidak dapat memainkan peranannya dengan baik. Sedangkan *personal front* merupakan sesuatu yang terdiri dari berbagai macam perlengkapan yang diharapkan oleh penonton untuk ada pada seorang aktor (Anindhita, 2018).

*Personal front* juga mencakup bahasa verbal dan non verbal dari seorang aktor (Musta'in, 2010). Dalam *personal front*, Goffman menambahkan dua hal yaitu penampilan (*appearance*) dan sikap (*manner*). Penampilan atau *appearance* meliputi suatu cara atau barang yang digunakan oleh seorang aktor untuk memperlihatkan status sosial yang dimilikinya kepada penonton. Barang tersebut dapat berupa pakaian seperti seragam yang dikenakan atau aksesoris yang secara tidak langsung merupakan bentuk komunikasi non-verbal yang dilakukan aktor terhadap penonton (Anindhita, 2018). Sedangkan sikap atau *manner* merupakan cara yang digunakan oleh aktor untuk menunjukkan kepada penonton akan suatu karakter atau peran yang dimainkan oleh aktor tersebut dalam situasi tertentu (Fitri, 2015)

Panggung belakang dalam dramaturgi merupakan tempat bagi seorang aktor yang tidak diketahui oleh

penonton (*audience*). Panggung belakang diibaratkan sebagai panggung sandiwara bagian belakang atau kamar rias dari para aktor untuk mempersiapkan diri dan berlatih dalam memainkan perannya di panggung depan (Damayanti, Arsal & Sulaha, 2016). Di dalam panggung belakang, seorang aktor dapat berperilaku bebas tanpa memikirkan bagaimana mereka seharusnya bersikap karena panggung belakang merupakan suatu kondisi yang bebas dari penonton (Mulyana dalam Priyadi, 2018). Panggung belakang juga dapat dikatakan sebagai sisi dari diri aktor yang sebenarnya (*jati diri sesungguhnya*) dimana hal ini tidak dapat dilihat ketika aktor berada di panggung depan. Panggung belakang merupakan wilayah yang tersembunyi dari khalayak dengan maksud untuk melindungi rahasia pertunjukan (Anindhita, 2018). Erving Goffman mengemukakan bahwa pada umumnya, individu akan cenderung menampilkan diri mereka yang diidealisasikan dalam sebuah pertunjukan di panggung depan (*front stage*) dan memilih untuk menyembunyikan hal-hal tertentu dalam pertunjukan yang mereka lakukan (Mulyana dalam Anindhita, 2018).

Dalam buku “*The Presentation of Self in Everyday Life*” yang ditulis oleh Erving Goffman pada tahun 1959, terkait dengan bagaimana individu menampilkan dirinya pada suatu tatanan dunia sosial; Goffman memfokuskan perhatiannya pada interaksi yang dilakukan secara tatap muka dan kehadiran bersama (*co-presence*) dimana seseorang dapat menyajikan suatu pertunjukan kepada orang lain, namun kesan (*impression*) yang dihasilkan dan diperoleh oleh setiap individu akan hal tersebut dapat berbeda-beda. Dari beberapa individu, ada yang memutuskan untuk meyakini pertunjukan yang disajikan kepadanya dan sebaliknya (Santoso dalam Suciptaningsih, 2017). Fokus Goffman terhadap interaksi tatap muka atau kehadiran bersama membuat individu dapat saling mempengaruhi dalam tindakan mereka terhadap satu sama lain ketika mereka berhadapan secara fisik (Supardan dalam Fitri, 2015).

Konsep dramaturgi Goffman memiliki pandangan bahwa ketika seseorang melakukan interaksi dengan orang lain, maka ia akan mengelola kesan mengenai dirinya yang diharapkan dapat terlihat oleh orang lain sehingga orang akan mengenalnya dengan kesan tertentu yang diinginkan. Pada dasarnya, teori dramaturgi memusatkan perhatian pada

adegan-adegan yang diperlihatkan oleh seorang aktor. Dalam sebuah drama, penting bagi seorang aktor untuk memainkan perannya dengan baik agar suatu adegan dapat disampaikan kepada penonton sesuai dengan tujuan. Dalam hal ini, penonton diharapkan dapat mempercayai peran yang dimainkan oleh seorang aktor. Kegiatan ini oleh Erving Goffman disebut sebagai *impression management* (Mulyana dalam Priyadi, 2018).

*Impression management* merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengelola kesan atau citra ketika seorang aktor tengah berhadapan dengan penonton (Fitri, 2015). Pemikiran Erving Goffman berlandaskan konsep “diri” (*self*) yang terbagi menjadi “*I*” dan “*Me*” yang merupakan gagasan dari George Herbert Mead. Gagasan ini diadopsi oleh Goffman dengan “*I*” mengacu kepada diri sebagai subjek dan “*Me*” mengacu kepada diri sebagai objek. “*I*” dan “*Me*” merupakan bagian dari keseluruhan proses sosial. “*I*” merupakan bentuk dari perwujudan diri sedangkan “*Me*” merupakan bentuk penerimaan atas orang lain yang sudah digeneralisasi (Derung, 2017).

Bila kita lihat dari teori dramaturgi ini, berbagai penelitian dramaturgi

sudah banyak dilakukan sebelumnya. Namun masih terlihat fokus pada panggung depan, berupa pencitraan berbagai macam tokoh. Pada penelitian ini, suatu yang menarik terkait dengan dramaturgi adalah mencoba melihat dikotomi panggung depan dan panggung belakang secara mendetail dan mendalami mana yang pada akhirnya akan lebih dominan. Nilai kebaruan dari dramaturgis inilah yang peneliti usung pada penelitian ini dan berharap akan memberikan sumbangsih pada pengembangan teori dramaturgis kedepannya. Dari gambaran singkat di atas, maka masalah utama dari penelitian ini untuk mendalami konflik yang terjadi dalam film *You've Got Mail* menurut perspektif dramaturgi Erving Goffman melalui panggung depan dan panggung belakang dan melihat mana yang lebih dominan pada akhirnya.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma Konstruktivisme menjadi landasan dari penelitian ini. Konstruktivisme menekankan pada kebenaran suatu realitas sosial dapat dilihat sebagai konstruksi social. Konflik sosial yang tergambarkan pada film ini

adalah sebagai bentuk kontruksi sosial. Dengan pendekatan kualitatif yang digunakan, peneliti mencoba menjelaskan dan menganalisis fenomena konflik sosial pada film secara deskriptif.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Semiotika Roland Barthes; melalui dua tatanan signifikansi denotasi dan konotasi yang disebut sebagai *Two Orders of Signification* dimana model ini terdiri dari 3 tahapan yaitu denotasi, konotasi,

dan mitos digunakan untuk dapat membedah empat adegan yang telah dipilih berdasarkan muatan dramaturgis yang paling kental. Unit analisis yang digunakan berupa pesan baik secara verbal maupun non verbal seperti interaksi atau percakapan antar tokoh, gambar, serta simbol dalam film *You've Got Mail* yang berdurasi selama 1 jam 59 menit. Adapun empat adegan yang dipilih adalah sebagai berikut:

Tabel Adegan Film

Adegan	Menit	Keterangan
Adegan 1 	36:47 – 37:00	Dalam panggung depan ( <i>front stage</i> ) yang diperlihatkannya, Joe Fox memojokkan Kathleen Kelly dan mengejek tentang bagaimana selama ini Kathleen menjalankan bisnis toko bukunya dengan sembrono dan kurang hati-hati sehingga bisnisnya terancam mengalami kebangkrutan
Adegan 2 	39:18 – 39:49	Dalam panggung belakang ( <i>back stage</i> ), Joe Fox menyesali perkataannya yang telah menyakiti Kathleen Kelly. Dalam email yang ditulisnya kepada <i>shopgirl</i> , Joe menyatakan bahwa ia merasa sudah menjadi versi terburuk dari dirinya
Adegan 3 	1:06:46 – 1:07:06	Dalam panggung depan ( <i>front stage</i> ), Kathleen Kelly menyatakan pandangannya mengenai Joe Fox yang menurutnya bukan apa-apa tanpa kekuasaan dan uang yang dimilikinya. Pernyataan ini disampaikan langsung oleh Kathleen kepada Joe

## Adegan 4

1:12:10 –  
1:12:40

Dalam panggung belakang (*back stage*), Kathleen Kelly merasa bersalah karena telah menyampaikan perkataan yang terkesan menyakiti dan menyinggung perasaan Joe Fox. Dalam email yang ditulisnya kepada NY152, Kathleen menuangkan perasaan bersalahnya dengan jujur dan berkata bahwa perbuatannya merupakan perbuatan yang tidak baik karena telah menyakiti orang lain walaupun orang tersebut juga telah menyakitinya lebih dahulu

Sumber : Film *You've Got Mail*, 1998

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Adegan 1-Front stage Konfrontasi Joe Fox terhadap Kathleen



Gambar Penggambaran Konflik Sosial dari Joe Fox kepada Kathleen

Adegan 1 pada menit ke 36:47 – 37:00 berupa konflik sosial yang terjadi di antara kedua tokoh utama dalam film *You've Got Mail*, yaitu Joe Fox dan Kathleen Kelly menggambarkan panggung depan (*front stage*) dari Joe Fox yaitu memperlihatkan sisi superioritas dirinya agar Kathleen Kelly menyadari bahwa mereka berada pada

tingkat yang berbeda. Ucapan yang terdengar angkuh dan terkesan merendahkan juga sengaja dilakukan oleh Joe Fox kepada Kathleen Kelly untuk mendukung dan memperkuat argumentasinya. Hal demikian dilakukan oleh Joe Fox karena dirinya memiliki kepentingan sebagai seorang pebisnis.

### Denotasi

Joe Fox mengutarakan: “*I have in my possession the super-duper secret printout of the sales figures of a book store, so inconsequential yet full of its own virtue that I was immediately compelled to rush over there for fear that it’s going to put me out of business.*” kepada Kathleen Kelly. Pada kalimat “–*printout of the sales figures of a book store, so inconsequential yet full of its own virtue.....*” yang memiliki arti bahwa selama menjalankan bisnis toko bukunya, Kathleen Kelly tidak memiliki kaidah atau pedoman khusus sehingga toko buku miliknya terkesan dijalankan secara tidak profesional. Hal ini juga yang kemudian dinyatakan oleh Joe Fox sebagai penyebab terpuruknya toko buku milik Kathleen Kelly sekaligus membuktikan bahwa Kathleen merupakan seseorang yang kurang kompeten dalam bidangnya dan menyebabkan dirinya berada pada posisi yang lebih rendah dari Joe Fox. Kata “*inconsequential*” berasal dari kata “*inconsequent*” yang memiliki persamaan makna atau sinonim “*lacking worth or importance*” yang berarti kurang kompeten atau kurang penting dalam Bahasa Indonesia. Kata “*inconsequential*” sendiri memiliki

pengertian sebagai sesuatu yang tidak berturutan, tidak bertalian, atau ngawur jika diartikan ke dalam Bahasa Indonesia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata “ngawur” memiliki makna acak, seenaknya, sembarangan, gegabah, serta kurang awas (KBBI Daring, 2020).

Hal *superior* lain terlihat pada pakaian yang digunakannya berupa setelan jas lengkap dengan dasi dan kemeja, Joe Fox terlihat lebih resmi dan formal jika dibandingkan dengan pakaian yang digunakan oleh Kathleen Kelly yang terlihat semi-formal dengan pilihan pakaiannya berupa *blouse* wanita tanpa kerah dan kancing. Perbedaan pemilihan pakaian yang digunakan oleh Joe Fox dan Kathleen Kelly semakin menekankan adanya perbedaan kelas di antara mereka. Hal berikutnya yang sengaja diperlihatkan Joe Fox dalam *Front Stage* sebagai upaya dalam menunjukkan sisi *superior* yang dimilikinya adalah pemilihan warna hitam dalam pakaian. Warna hitam sendiri dalam konteks positif memiliki arti sebagai lambang kekuatan, kekuasaan, kemewahan, elegan, formal, serius, hingga dikaitkan dengan sesuatu yang bergengsi. Warna hitam juga memberikan efek dalam meningkatkan kepercayaan diri (Monica & Luzar, 2011). Warna hitam dipandang

positif dalam beberapa frase seperti istilah *Black Tie* yang ada pada kebudayaan Barat yang memiliki arti sebagai sebuah pertemuan sosial yang bersifat formal (Suhandra, 2019).

### **Konotasi**

Upaya lain yang diperlihatkan oleh Joe Fox berupa panggung depan adalah pada bahasa tubuh dan ekspresi wajah, Joe Fox mencondongkan tubuhnya ke arah Kathleen Kelly secara terus menerus sebagai maksud untuk memojokkan Kathleen. Perilaku Joe Fox yang demikian dapat diartikan sebagai upayanya untuk menegaskan bahwa Kathleen Kelly tidak memiliki tingkat kredibilitas yang setara dengannya. Sikap angkuh Joe Fox juga diperlihatkan ketika ia memposisikan dirinya mengintimidasi Kathleen Kelly dengan mengikis jarak di antara mereka. Sikap Kathleen Kelly yang membeku di tempatnya setelah diperlakukan demikian oleh Joe Fox semakin mendukung perilaku Joe Fox yang berusaha menempatkan dirinya dalam posisi yang jauh lebih tinggi dengan merendahkan pesaing bisnisnya. Ekspresi wajah Kathleen Kelly yang terperangah dan sikap dari bahasa tubuhnya yang menjauh ketika Joe Fox mengkonfrontasinya

dengan mencondongkan tubuhnya ke arah Kathleen menjadi pertanda bahwa Kathleen Kelly telah mengakui kekalahannya secara tidak langsung dan menyadari bahwa dirinya berada dibawah kekuasaan milik Joe Fox.

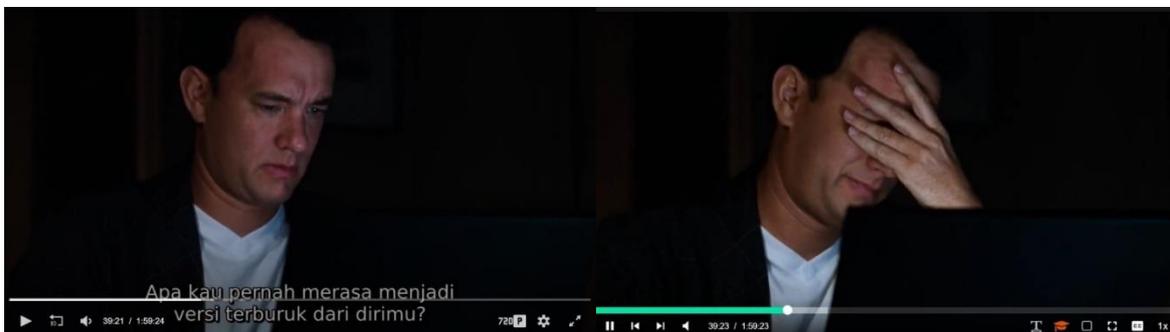
### **Mitos**

Kekuasaan telah ada sejak zaman dahulu. Kekuasaan kerap dikaitkan dengan sesuatu yang menggoda dan menggiurkan, kekuasaan sering kali diperebutkan dan menjadi latar belakang dari banyak orang untuk berkompetisi demi meraih suatu tujuan tertentu dengan kekuasaan yang dimilikinya (Haboddin, 2017). Akibat banyaknya kekuasaan yang diperebutkan, banyak pula persaingan yang terjadi baik di kota maupun di desa (Sari, Azhar & Erviantono, 2016). Salah satu unsur kekuasaan yang dapat diperlihatkan adalah adanya penggunaan pakaian formal yang dijadikan sebagai simbol dari kekuasaan itu sendiri. Pakaian formal berupa setelan jas lengkap biasanya menjadi simbol akan seseorang yang memiliki kewenangan tertinggi. Kekuasaan juga memiliki keterkaitan yang erat dengan kekuatan dan pengaruh dimana kekuasaan diartikan sebagai suatu kemampuan dari individu atau kelompok untuk membatasi

keinginan dari individu atau kelompok lain dan mencegah keinginannya dikuasai oleh individu atau kelompok lain tersebut (Maran & Effendy dalam Haboddin, 2017). Dengan adanya kekuasaan, suatu tujuan atau kepentingan yang ingin dicapai menjadi semakin mudah untuk diraih, sebab, kekuasaan juga dipahami

sebagai suatu kesempatan bagi seseorang atau kelompok untuk mewujudkan kehendaknya dalam bentuk aksi sosial, baik kepada pihak-pihak yang menentang maupun pihak-pihak yang mengikuti kehendak tersebut (Weber dalam Haboddin, 2017).

### Adegan2-Backstage berupa Perasaan Bersalah Joe Fox terhadap Kathleen Kelly



#### Gambar Back Stage Joe Fox

Adegan 2 diambil pada menit ke 38:45 – 39:49, menggambarkan bagian panggung belakang (*back stage*) dari Joe Fox dengan memperlihatkan dirinya yang sesungguhnya dan mengungkapkan apa yang dirasakannya dengan apa adanya tanpa dipengaruhi oleh kepentingan apapun. Joe Fox mengungkapkan perasaan bersalahnya akibat konfrontasi yang dilakukannya terhadap Kathleen Kelly. Perasaan ini ia ungkapkan dalam *e-mail* yang ditulisnya kepada *Shopgirl*, seseorang yang dikenal Joe Fox melalui internet atau dunia maya. Tanpa diketahui oleh Joe Fox, pengguna nama *Shopgirl*

sesungguhnya adalah Kathleen Kelly. Keduanya saling menjalin hubungan baik di dunia maya tanpa saling menyinggung hal-hal pribadi mengenai diri mereka masing-masing termasuk identitas mereka yang sebenarnya.

#### Denotasi

Pada menit ke 38:45 – 39:12, Joe Fox telah mengenakan pakaian tidurnya dan bersiap untuk pergi tidur. Namun kemudian, ketika Joe Fox sudah berada di kamarnya dan berusaha untuk terlelap, ia tidak dapat melakukannya. Hal ini diakibatkan oleh perasaan bersalahnya yang mengganggu dan menguasai dirinya

sehingga Joe Fox tidak dapat beristirahat dengan baik. Yang dilakukan Joe Fox berikutnya adalah ia memutuskan untuk keluar dari kamarnya dan menuliskan *e-mail* kepada *Shopgirl* (Kathleen Kelly) sebagai upaya untuk menenangkan dirinya. Pada menit ke 39:13 – 39:49, Joe Fox menuliskan *e-mail*nya berupa, “*Do you ever feel you’ve become the worst version of yourself? That a Pandora’s box of all the secret, hateful parts – your arrogance, your spite, your condescension, has sprung open? Someone upsets you and instead of smiling and moving on, you zing them. Hello, it’s Mr. Nasty. I’m sure you have no idea what I’m talking about.*”. Kalimat yang ditulis Joe Fox tersebut dapat diartikan sebagai ungkapan dari perasaan bersalahnya dimana ia merasa telah menjadi versi terburuk dari dirinya. Dalam kalimat “*Do you ever feel you’ve become the worst version of yourself?*” dapat dilihat bahwa Joe Fox mencoba untuk menuangkan perasaan bersalah karena ia telah menjadi orang yang buruk. Kata “*worst*” jika diartikan ke dalam Bahasa Indonesia memiliki makna “paling buruk” atau “terburuk” yang berasal dari kata “buruk”. Menurut pengertian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata buruk diartikan

sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan, jahat (tentang kelakuan dan sebagainya), rusak atau busuk karena sudah lama (tentang pemakaian), serta tidak cantik, tidak elok, jelek (tentang muka, rupa, dan sebagainya) (KBBI Daring, 2020). Kata “buruk” ini yang kemudian menggambarkan perasaan bersalah dari Joe Fox dimana ia menyesal telah menjadi versi terburuk dari dirinya dalam panggung depan yang dimilikinya.

Kalimat setelahnya berupa “*That a Pandora’s box of all the secret, hateful parts – your arrogance, your spite, your condescension, has sprung open?*” pada menit ke 39:26 – 39:35 juga semakin menjelaskan perasaan bersalah. Joe Fox merasa bahwa hal-hal buruk yang terdapat dalam dirinya telah muncul ke permukaan seperti bagian-bagian penuh kebencian yang terdiri dari arogansinya, itikad buruk, serta sikap merendahkan yang kemudian ia proyeksikan secara sengaja kepada orang yang dituju dalam Panggung Depan atau *Front Stage* miliknya yaitu Kathleen Kelly. Kata “*arrogance*” yang terdapat pada kalimat “*That a Pandora’s box of all the secret, hateful parts – your arrogance, your spite, your condescension, has sprung open*” dalam Bahasa Indonesia memiliki arti “arogan”. Kata arogan sendiri dalam

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bermakna sombong, congkak, angkuh, mempunyai perasaan superioritas yang dimanifestasikan dalam sikap suka memaksa atau pongah (KBBI Daring, 2020). Sedangkan kata “*condescension*” memiliki makna “sikap merendahkan” dalam Bahasa Indonesia dimana kata merendahkan berarti memandang rendah (hina) orang lain, menghinakan, menjadikan rendah, membawa hingga menjadi rendah, serta menurunkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Daring, 2020). Perasaan bersalah yang diperlihatkan oleh Joe Fox yang terdapat pada menit ke 38:45 – 39:49 diakibatkan oleh kepentingan yang dimilikinya sebagai seorang pebisnis handal. Pada Panggung Depan, Joe Fox dituntut untuk menunjukkan bagian dari dirinya yang *superior* dan arogan walaupun sebenarnya ia tidak menginginkan hal yang demikian. Oleh sebab itu, melalui *e-mail* yang ditulisnya dalam Panggung Belakang, Joe Fox mencoba mengungkapkan bagian dari dirinya yang sesungguhnya.

### **Konotasi**

Hal lain yang ditunjukkan Joe Fox sebagai bentuk ungkapan dari perasaan bersalahnya akibat konfrontasi yang

dilakukannya terhadap Kathleen Kelly dapat terlihat melalui bahasa tubuhnya pada menit ke 39:23 ketika Joe Fox mengarahkan tangannya untuk menyentuh keningnya sendiri dengan gerakan sedikit memijat yang diartikan sebagai bentuk dari perasaan frustrasi karena telah menjadi versi terburuk dari dirinya. *Gesture* atau gerakan yang demikian pada dasarnya tidak selalu dikaitkan dengan sesuatu yang menggambarkan rasa frustrasi, namun dalam konteks yang berkesinambungan dengan apa yang sedang Joe Fox lakukan, yaitu menulis *e-mail* sebagai bentuk ungkapan mengenai perasaan bersalahnya, maka dapat disimpulkan bahwa *gesture* menyentuh kening dan memijatnya adalah sesuatu yang Joe Fox coba untuk perlihatkan sebagai bentuk dari kegelisahan akibat perasaan bersalah yang dialaminya.

Pada menit ke 39:26 – 39:35, kalimat yang ditulis Joe Fox dalam *e-mail*nya kepada *Shopgirl* (Kathleen Kelly) berupa ungkapan, “.....*That a Pandora’s box of all the secret, hateful parts – your arrogance, your spite, your condescension, has sprung open?.....*” dimana pada kalimat ini tidak semata-mata membahas mengenai sejarah mitologi Yunani mengenai *Pandora’s*

*box* atau kotak Pandora atau bahkan membahas wujud fisik dari kotak tersebut, melainkan terdapat makna kiasan yang terkandung dalam kalimat yang ditulis Joe Fox. Makna tersiratnya adalah bagaimana ia telah membuka bagian-bagian buruk dari dirinya yang kemudian diperlihatkan kepada Kathleen Kelly sebagai orang yang dituju demi tercapainya kepentingan yang dimiliki pada panggung depan sehingga setelah semuanya berhasil dilakukan, ada sisi lain dari diri Joe Fox yang sesungguhnya, yang terdapat pada panggung belakang yaitu mencoba untuk menyatakan bahwa apa yang telah dilakukannya merupakan hal yang tidak semestinya.

### **Mitos**

Perasaan bersalah yang dialami oleh Joe Fox berasal dari konflik sosial yang terjadi diantara dirinya dengan pesaing bisnisnya, yaitu Kathleen Kelly. Konflik sosial ini berujung dengan konfrontasi yang dilakukan Joe Fox terhadap Kathleen Kelly dalam Panggung Depan dari Joe Fox. Konflik sosial sendiri dapat diartikan sebagai adanya suatu oposisi atau proses pertentangan pendapat yang terjadi diantara dua pihak atau lebih, kelompok-kelompok, serta organisasi-organisasi (Sipayung, 2016).

Adanya berbagai konflik sosial yang terjadi di kalangan masyarakat disebabkan oleh berbagai faktor. Dalam pandangannya, Karl Marx menyatakan bahwa konflik sosial yang terjadi di antara masyarakat disebabkan oleh faktor ekonomi. Pendapat lain dikemukakan oleh Max Weber, konflik sosial yang ada dalam kehidupan masyarakat tidak hanya disebabkan oleh faktor ekonomi, tetapi juga disebabkan oleh faktor kekuasaan, faktor ideologi, dan faktor agama (Baharudin dalam Latifah, 2018). Terjadinya konflik sosial juga disebabkan oleh adanya keberadaan karakteristik yang berbeda di kalangan masyarakat yang terdiri atas sejumlah kelompok dan strata sosial (Wirawan dalam Sipayung, 2016).

Interaksi, komunikasi, dan relasi yang dijalin antar individu, antar kelompok atau komunitas, bahkan antar bangsa sekalipun selalu memiliki dinamika komunikasi yang konstruktif maupun destruktif. (Rorong, 2020) Hal ini bergantung kepada keberadaan mitos yang terdapat dalam lapisan masyarakat yang memiliki perbedaan persepsi mengenai konflik sosial yang dihadapi, seperti perkelahian yang dianggap sebagai pembuktian diri bagi suatu masyarakat dan dianggap sebagai sesuatu

yang tidak lazim bagi masyarakat lain. Budaya dan masyarakat Barat yang menganggap bahwa cara bicara dari seorang anak yang kritis merupakan sesuatu yang baik dan menggambarkan prinsip keterbukaan, sedangkan pada Budaya dan masyarakat Timur, hal yang demikian dianggap sebagai sesuatu yang

kurang sopan. Melalui hal-hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa konflik sosial memiliki persepsi yang bergantung kepada kerangka konseptual umum dari suatu masyarakat atau kelompok. Hal ini juga yang kemudian disebut sebagai mitos dari suatu konflik (Dharmawan, 2019).

### Adegan 3-Front Stage Konfrontasi Kathleen Kelly terhadap Joe Fox



Gambar 3 . *Front Stage* Kathleen Kelly

Adegan 3 diambil pada menit ke 1:06:20 – 1:07:13, adegan ini menekankan panggung depan atau *front stage* berupa konfrontasi Kathleen Kelly kepada Joe Fox bahwa Joe Fox bukan siapa-siapa tanpa kekuasaan dan uang

yang dimilikinya. Kathleen Kelly mencoba untuk mempertegas bahwa ia juga memiliki kredibilitas yang berbeda dari Joe Fox. Kathleen Kelly juga menyatakan mengenai keistimewaan toko buku miliknya yang diwariskan dari

mendiang sang ibu dan bagaimana orang-orang menyukai toko buku tersebut yang dijalani dengan cinta, sesuatu yang tidak dimiliki oleh toko buku milik Joe Fox yang hanya mengedepankan bisnis dan meraup keuntungan semata.

Pada Adegan 3 juga diketahui bahwa Kathleen Kelly ingin menemui NY152, seseorang yang memiliki hubungan baik dengan dirinya melalui dunia maya. Tanpa diketahui oleh Kathleen Kelly, identitas sesungguhnya dari NY152 adalah Joe Fox, begitu juga sebaliknya dimana Joe Fox tidak mengetahui bahwa pengguna sesungguhnya dari *Shopgirl* adalah Kathleen Kelly. Sesuai ketentuan yang telah disepakati melalui *e-mail*, keduanya bertemu pada suatu tempat makan dengan Kathleen Kelly yang membawa buku serta bunga mawar sebagai penanda bahwa dirinya adalah *Shopgirl* sehingga dapat dikenali oleh NY152. Namun ketika Joe Fox tiba di tempat makan tersebut dan menyadari bahwa *Shopgirl* sesungguhnya adalah Kathleen Kelly, ia tidak mengakui dirinya sebagai NY152 dan tetap datang sebagai Joe Fox. Hal ini yang kemudian memicu konfrontasi yang dilakukan oleh Kathleen Kelly terhadap Joe Fox. Dalam konfrontasi yang dilakukannya, terdapat pernyataan yang

diungkapkan oleh Kathleen Kelly yang semakin mempertegas bahwa bagian panggung depan sangat berbeda dengan apa yang ditunjukkan dalam panggung belakang.

### Denotasi

Pada menit ke 1:06:46 – 1:07:06 Kathleen Kelly menyatakan bahwa, “*You’ve deluded yourself into thinking that you’re some sort of benefactor, bringing books to the masses. But no one will ever remember you, Joe Fox. And maybe no one will remember me, either, but plenty of people remember my mother, and they think she was fine, and they think her store was something special. You are nothing but a suit.*” (Ephron, 1998). Dalam pernyataan tersebut, Kathleen Kelly menegaskan bahwa Joe Fox telah menipu dirinya sendiri dengan menganggap dirinya sebagai orang dermawan yang memberikan buku kepada khalayak umum melalui toko bukunya dengan segala potongan harga yang diberikan. Kathleen juga menyatakan bahwa tidak akan ada orang yang mengingat dan menghargai Joe Fox karena ia sesungguhnya bukan apa-apa tanpa uang dan kekuasaan yang dimilikinya. Kalimat “*You are nothing but a suit*” yang

diungkapkan langsung Kathleen Kelly kepada Joe Fox pada menit ke 1:07:04 – 1:07:06 semakin menegaskan bahwa Joe Fox hanyalah seseorang dengan kekuasaan dan uang, tanpa kedua hal tersebut, Joe Fox tidak memiliki arti yang istimewa. Kata “*suit*” sendiri memiliki arti setelan jas dalam Bahasa Indonesia.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), jas adalah baju resmi (potongan Eropa) berlengan panjang, berkancing satu sampai tiga, dan dipakai di luar kemeja (KBBI Daring, 2020). Seiring berkembangnya zaman, sebuah pakaian tidak hanya memiliki fungsi sebagai kebutuhan untuk melindungi tubuh, tetapi juga dijadikan sebagai simbol atas suatu stratifikasi sosial (Mesita & Sapto, 2020). Penggunaan pakaian formal berupa setelan jas oleh Joe Fox dijadikan sebagai simbol akan suatu kekuasaan dan strata sosial yang tinggi. Oleh sebab itu, pada menit ke 1:07:04 – 1:07:06, Kathleen Kelly mengungkapkan “*You are nothing but a suit*” untuk menegaskan bahwa Joe Fox hanyalah seseorang yang memiliki kekuasaan dengan status sosial yang tinggi. Pernyataan Kathleen Kelly pada menit ke 1:06:20 – 1:06:28 berisi tentang perbandingan antara Joe Fox dengan *NY152*. Dalam kalimat tersebut dapat

terlihat bahwa Joe Fox dan *NY152* memiliki kepribadian yang berbeda walaupun keduanya merupakan satu orang yang sama, dimana hal yang demikian tidak diketahui oleh Kathleen Kelly. Hal ini juga menjadi bukti bahwa apa yang yang diperlihatkan pada Panggung Depan atau *Front Stage* jauh berbeda dengan apa yang terlihat pada Panggung Belakang atau *Back Stage*, sebab pada *Front Stage*, terdapat suatu kepentingan dan tujuan yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam bertindak.

Pernyataan lain Kathleen Kelly berupa, “*Well, if he’s not here, he has a reason, because there is not a cruel or careless bone in his body. But I wouldn’t expect you to understand anybody like that.*” Kata “*cruel*” dalam Bahasa Indonesia memiliki makna yang berarti “kejam”. Kata kejam dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tidak menaruh belas kasihan, bengis, zalim: ketika berkuasa (KBBI Daring, 2020). Kata kejam ditujukan Kathleen Kelly kepada Joe Fox atas perbuatannya yang membuat toko buku milik Kathleen mengalami keterpurukan. Pada menit ke 1:06:20 – 1:07:13 dapat dilihat pakaian kasual berupa kaus yang dipadukan dengan cardigan yang digunakan

Kathleen Kelly memberikan kesan sederhana dan pakaian Joe Fox yang berupa setelan jas formal lengkap dengan kemeja serta dasi yang memberikan kesan resmi dimana hal ini kemudian memiliki kaitan erat dengan aspek kekuasaan yang ditonjolkan oleh Joe Fox. Hal ini juga yang semakin memperkuat pernyataan Kathleen Kelly bahwa Joe Fox hanyalah seseorang dengan uang melimpah dan kekuasaan.

### **Konotasi**

Pernyataan berupa, “*because there is not a cruel or careless bone in his body*” yang merupakan kalimat sindiran yang ditujukan kepada Joe Fox bahwa ia merupakan orang yang kejam dan tidak memiliki rasa kepedulian terhadap orang lain. Kalimat “*careless bone*” merupakan kalimat kiasan yang memiliki makna lain dari arti kalimat itu sendiri yaitu suatu ungkapan yang ditujukan untuk menggambarkan seseorang dengan tingkat kepedulian yang rendah. Dalam hal ini, Kathleen Kelly secara sengaja berucap demikian kepada Joe Fox untuk menegaskan bahwa Joe Fox merupakan orang yang egois, yang hanya memikirkan kepentingan dirinya sendiri tanpa mempertimbangkan kepentingan orang lain.

Ekspresi sendu yang diperlihatkan Joe Fox pada menit ke 1:07:13 dimana ia mengarahkan pandangannya ke bawah diiringi dengan bibir yang terkatup rapat memberikan kesan bahwa apa yang telah diucapkan oleh Kathleen Kelly dalam konfrontasinya berhasil membuat Joe Fox menyadari mengenai betapa buruk dirinya dengan segala kekuasaan yang dimilikinya. Hal ini semakin mendukung dan menciptakan suatu persepsi bahwa apa yang dilakukan Kathleen Kelly untuk mempertegas sisi dari dirinya yang memiliki kredibilitas dan keistimewaan dalam pandangan masyarakat sekitar atau khalayak umum telah berhasil dilakukan. Konfrontasi Kathleen Kelly yang terkesan menjatuhkan Joe Fox sengaja dilakukan dengan tujuan untuk menekankan kepada Joe Fox bahwa dirinya tidak berarti apa-apa tanpa kekuasaannya.

### **Mitos**

Pada dasarnya, pakaian merupakan kebutuhan pokok bagi manusia yang digunakan sebagai pelindung tubuh. Namun seiring perkembangan zaman, pakaian tidak hanya dijadikan sebagai kebutuhan pokok yang mendasar bagi manusia tetapi juga digunakan sebagai simbol dari stratifikasi

sosial untuk menunjukkan status sosial dari individu. Terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi stratifikasi sosial, yaitu aspek ekonomi, politik, pendidikan, keturunan, hingga aspek agama (Narwoko dalam Mesita & Sapto, 2020). Mitos mengenai hubungan gaya berpakaian dengan stratifikasi sosial sudah sejak lama menjadi unsur diferensi atau pembeda golongan dari berbagai masyarakat. Pakaian dijadikan sebagai simbol sosial yang membedakan masyarakat sesuai dengan kelasnya (Mesita & Sapto, 2020). Hal ini pada awalnya berasal dari kebudayaan Barat yang kemudian menyebar ke wilayah-wilayah lain termasuk Indonesia khususnya pada masa kolonial Belanda. Kedatangan bangsa Barat ke Indonesia tidak hanya berdampak pada kehidupan sosial ekonomi, tetapi juga berdampak kepada gaya berpakaian masyarakat Indonesia (Nurhajarini dalam Mesita & Sapto, 2020). Contohnya seperti penggunaan jas sebagai simbol intelektualitas khas Eropa yang digunakan oleh kaum laki-laki Belanda (Tilaar dalam Mesita & Sapto, 2020). Selain itu merujuk pada penelitian yang dilakukan Prihandini (2016) menyatakan bahwa pakaian juga dapat menimbulkan kepercayaan diri dan citra diri yang ingin

dimunculkan oleh orang yang menggunakannya.

#### 4. PENUTUP

Dramaturgi Erving Goffman sangat relevan dan bekerja dalam film *You've Got Mail*. Panggung depan dan panggung belakang tergambarkan dengan detail dan berujung kepada dominasi panggung depan. Hal ini tentu memberikan tanda bahwa *impression management* manusia (komunikator) saat ini lebih terkontrol karena unsur panggung depan; yaitu pencitraan. Komunikator ingin dipersepsikan sesuatu oleh komunikan dalam setiap interaksi sosial. Implikasinya adalah perlu advokasi lebih mendalam pada setiap komunikator untuk menselaraskan panggung depan dan panggung belakangnya. Selain itu meminimalisir gap panggung belakang dengan panggung depan sehingga komunikator dapat bertindak sebagai pribadi yang jujur, genuine; sehingga pesan komunikasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik, tulus serta dapat memberikan efek komunikasi sesuai yang diharapkan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

Anindhita, W. (2018). Dramaturgi Dibalik Kehidupan Social Climber.

- Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 6(1), 1-11. ISSN: 2355-5181. doi: 10.46806/jkb
- Bafadhal, A. S. (2018). *Perencanaan Bisnis Pariwisata (Pendekatan Lean Planning)*. Malang, Indonesia: UB Press.
- Damayanti, F., Arsal, T., & Sulaha, A. S. (2016). Kondisi Sosial Ekonomi Pengemis dalam Perspektif Teori Dramaturgi (Studi Kasus di Desa Pageralang, Kecamatan Kemranjen, Kabupaten Banyumas). *Jurnal Solidarity*, 5(2), 144-154. ISSN: 2252-7133
- Dharmawan, L. (2019). Konstruksi Konflik dan Elemen-Elemen Budaya Pada Kasus Pembakaran Bendera HTI. *Jurnal CARE*, 4 (1), 51-55. ISSN: 2528-0848. Retrieved from <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalcare/article/view/006>
- Derung, T. N. (2017). Interaksionisme Simbolik dalam Kehidupan Bermasyarakat. *Jurnal Kataketik dan Pastoral*, 2(1), 118-131. ISSN: 2503-5150
- Fitri, A. (2015). Dramaturgi: Pencitraan Prabowo Subianto di Media Sosial Twitter Menjelang Pemilihan Presiden 2014. *Jurnal Interaksi*, 4(1), 101-108. doi:10.14710/interaksi.4.1.101-108.
- Haboddin, M. (2017). *Memahami Kekuasaan Politik*. Malang, Indonesia: UB Press.
- KBBI Daring. (2020). Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Latifah, N. (2018). Agama, Konflik Sosial, dan Kekerasan Politik. *FONDATIA Jurnal Pendidikan Dasar*, 2 (2), 154-167. ISSN: 2656-5390. doi: <https://doi.org/10.36088/fondatia.v2i2.131>
- Mesita, N. Y., & Sapto, A. (2020). Pakaian sebagai Simbol Stratifikasi Sosial Masyarakat Jawa pada Masa Kolonial Abad ke 19 sampai Awal Abad ke 20. *Jurnal Dimensi Sejarah*, 1(1), 189-204. ISSN: 2086-133.
- Monica, & Luzar, L. C. (2011). Efek Warna dalam Dunia Desain dan Periklanan. *Jurnal Humaniora*, 2(2), 1084-1096. doi:<https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3158>
- Musta'in. (2010). "Teori Diri" Sebuah Tafsir Makna Simbolik (Pendekatan Teori Dramaturgi Erving Goffman). *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 4(2), 269-283. ISSN: 1978-1261
- Prihandini, P. (2016). Pengalaman Komunikasi Pemakaian Jilbab Fashionable. *Commed: Jurnal Komunikasi dan Media*, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 51-68. ISSN 2615-6725. Retrieved from <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/commed/article/view/102>
- Priyadi, C. (2018). Analisis Dramaturgi Penampilan Anies Baswedan dalam Kampanye Pilgub 2017. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 1(2), 339-348. ISSN: 2614-8498. doi:10.32509/pustakom.v1i2.712
- Rorong, M. J. (2020). *Fenomenologi*. Deepublish.
- Sari, I. A., Azhar, M. A., & Erviantono, T. (2016). Mitos dan Kekuasaan Studi Kasus Hegemoni Ngalap Berkah Gunung Kemukus Terhadap

- Pencarian Kekuasaan. *E-Jurnal Politika*, 1 (1), 1-13. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/politika/article/view/24085>
- Sipayung, M. E. (2016). Konflik Sosial dalam Novel Maryam Karya Okky Madasari: Kajian Sosiologi Sastra. *Jurnal Ilmiah Kebudayaan SINTESIS*, 10(1), 22-34. doi: <https://doi.org/10.24071/sin.v10i1.164>
- Suciptaningsih, O. A. (2017). Hedonisme dan Konsumerisme dalam Perspektif Dramaturgi Erving Goffman. *Equilibria Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 2(1), 26-32.
- doi: <https://doi.org/10.26877/ep.v2i1.2191>
- Suhandra, I. R. (2019). Studi Komparatif Makna Konotasi Warna dalam Budaya Masyarakat Barat dan Masyarakat Suku Sasak Lombok Indonesia. *Cordova Journal: Languages and Culture Studies*, 9 (1), 17-38. <https://doi.org/10.20414/cordova.v9i1.1774>
- Suneki, S., & Haryono. (2012). Paradigma Teori Dramaturgi Terhadap Kehidupan Sosial. *Jurnal Ilmiah CIVIS*, II(2). doi:[10.26877/civis.v2i2/Juli.456](https://doi.org/10.26877/civis.v2i2/Juli.456)