

PEREMPUAN DI ERA INDUSTRIALISASI: KONSTRUKSI DIRI OPERATOR SPBU DI SURABAYA

Ani Supartiyah

Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
Anisweet22@gmail.com

Arif Affandi

Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
Inter_milaniac@yahoo.com

Abstrak

Perempuan dalam ranah publik tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan pasar akan tenaga pelayanan sebagai operator SPBU. Di satu sisi, Kebutuhan pekerjaan yang menuntut perempuan untuk bekerja, memiliki berbagai resiko yang harus dijalani. Salah satu konsekuensi yang harus dijalani dari peraturan perusahaan bagi perempuan yaitu tidak memperbolehkan perempuan menggunakan jilbab pada saat bekerja. Berkaca pada fenomena operator SPBU, hal ini menjadi pilihan bagi operator perempuan yang berjilbab dengan berbagai motif dan tujuan yang ingin dicapai. Pada dasarnya, operator perempuan SPBU dihadapkan pada negosiasi diri yang menimbulkan ambiguitas nilai-nilai religi dan tuntutan perusahaan menimbulkan dampak dalam pelayanan. Penelitian ini bermaksud untuk memaparkan tentang konstruksi diri yang dibangun oleh operator perempuan pada SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon. Teori yang digunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah teori Alfred Schutz tentang *because motive* dan *in order to motive* dan teori konstruksi sosial Peter L. Berger. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi Alfred Schutz. Teknik penentuan subyek dilakukan dengan teknik *snowball*. Hasil dari penelitian tentang konstruksi diri operator perempuan di SPBU Surabaya dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan konstruksi diri antara operator perempuan SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon. Perbedaan konstruksi diri yang pada akhirnya menimbulkan dampak yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Operator perempuan, Konstruksi diri, Dampak konstruksi diri

Abstract

Women in the public sphere can not be separated from the needs of the market for energy services as a carrier gas station. In the one hand, Needs some work which demanding women's to work, have a various risks which must be lived. One of the konsekuensi which must be lived from regulations companies for women namely do not allow women use the jilbab at the time of working. Reflecting on the phenomenon of gas station operators, it is an option for women who are veiled operators with different motives and objectives. Basically, female carriers stations faced with the negotiations themselves are causing ambiguity religious values and demands of the company have an impact in service. This research intends for expose about construction self-which built by operator women on SPBU Sukolilo and SPBU Kayoon. The theory used as a knife in the analysis of this study is the theory of Alfred Schutz *Because motive* and *in order to motive* and sosial construction theory Peter L. Berger. This research was conducted with method of qualitative with phenomenology approach Alfred Schutz. Technique of determining the subject was done by using *snowball*. The results of research about construction self-operator women's in SPBU Surabaya can be known that the there are difference construction self-between operator women SPBU Sukolilo and SPBU Kayoon. Differences kosntruksi themselves that ultimately lead to a different impact on the service provided to customers.

Keywords: Woman operator, Self construction, Self construction impacts

PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri transportasi tidak dapat dilepaskan pula dari pertumbuhan industri yang bergerak dalam bidang pemenuhan bahan bakar. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pemenuhan bahan bakar adalah Pertamina melalui SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Pertumbuhan SPBU yang semakin meningkat membuat persaingan diantara SPBU dan perusahaan asing (Shell) semakin meningkat pula. Pada Kecamatan Sukolilo yang berada di wilayah Surabaya Timur terdapat 4 SPBU. Pada Kecamatan Genteng yang

berada di Surabaya pusat, terdapat 7 SPBU. Jumlah SPBU yang cukup banyak ini mendorong munculnya persaingan diantara SPBU tersebut.

Sekitar 10 tahun terakhir ini banyak SPBU yang menggunakan tenaga kerja perempuan sebagai Operator SPBU. SPBU yang dahulu didominasi laki-laki saat ini sudah mulai mengalami pergeseran. Hampir semua SPBU sudah menggunakan tenaga kerja perempuan sebagai operator SPBU. Sebagai contoh SPBU di Surabaya yang menggunakan tenaga operator perempuan adalah SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon.

Fenomena masuknya perempuan sebagai operator SPBU juga dijumpai pada SPBU lain. Media pertama tahun 2007 dalam peringatan HUT RI yang dilakukan oleh SPBU 44.502.10 Semarang. Pada peringatan HUT RI yang dirayakan oleh SPBU Semarang ini menampilkan operator perempuan yang berpakaian tentara yang disertai ikat kepala merah putih. Ternyata tidak cukup disini operator perempuan juga ditampilkan dengan pakaian kebaya pada peringatan Hari Kartini.

Dalam Suara Surabaya wilayah kota Surabaya pusat juga menampilkan keunikan dari operator perempuan. Pada SPBU Kayoon yang berada di jalan Kemiri no. 48 pada peringatan hari Kartini tahun 2012 menampilkan penampilan yang berbeda. SPBU Kayoon menampilkan operator dengan pakaian serimpi. Hal ini bertujuan untuk mengingatkan kepada masyarakat tentang momen peringatan hari Kartini (suarasurabaya.net).

Surabaya City Guide memaparkan sebuah berita mengenai keunikan SPBU Kayoon. Melalui tiket nota multimedia SPBU Kayoon membangun citra dengan kekhususannya sendiri, seperti halnya pada SPBU Kayoon Kemiri, di SPBU Pahlawan juga diterapkan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Selain itu, mereka juga menawarkan solusi cerdas bagi seluruh customer, terutama customer pribadi maupun korporasi yang kerap menghadapi masalah-masalah keborosan maupun kebocoran pembelian BBM. Salah satunya berupa terobosan teknologi baru dan canggih, dan yang pertama di Indonesia, yaitu berupa tiket nota multimedia. Dalam nota ini selain tercantum lengkap informasi pembelian BBM, mulai dari tanggal, nomer nota, nama petugas, jenis BBM, harga pembelian, uang yang diserahkan dan kembalinya, juga yang paling penting terdapat foto kendaraan pada waktu pengisian sehingga membuat nota ini menjadi *fraud proof* (surabayacityguide.co.id).

Kondisi yang berbeda di SPBU Sukolilo dengan nota biasa seperti kebanyakan SPBU-SPBU sehingga dapat menimbulkan terjadinya kecurangan. Kecurangan yang dapat timbul sebagai dampak lemahnya kontrol dari sistem yang ada dalam perusahaan tersebut.

Fenomena yang ditemukan di SPBU Sukolilo, dimana persentase operator perempuan lebih besar ketimbang operator laki-laki. Jumlah operator perempuan pada SPBU Sukolilo ada 10 orang. Sedangkan, operator laki-laki terdapat 9 orang. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan mulai mendominasi pekerjaan sebagai operator SPBU. Di satu sisi, operator perempuan pada SPBU Sukolilo memiliki penampilan yang berbeda ketika operator perempuan bekerja dan pada saat mereka berada dilingkungan sosialnya. Keunikan ini ditampilkan dengan operator perempuan yang pada dasarnya memakai jilbab pada saat bekerja tidak diijinkan memakai jilbab.

Keunikan yang ditampilkan oleh SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon menarik dijadikan sebagai kajian dalam artikel ini. Dimana operator perempuan yang bekerja di SPBU Sukolilo menampilkan keunikan dengan penampilan operator perempuan yang menggunakan jilbab pada saat berangkat kerja dan pulang kerja. Sedangkan, keunikan yang ditampilkan oleh operator perempuan di SPBU Kayoon dengan *make up* layaknya

karyawan Mall dengan *make up* yang cukup tebal. Serta, menyajikan penampilan yang berbeda pada peringatan hari tertentu.

Perempuan dalam dunia kerja sebagai operator SPBU didasarkan pada pertimbangan - pertimbangan tertentu. Perempuan dipandang lebih teliti, rajin dan tingkat kecurangan yang dilakukan juga lebih kecil. Selain memiliki keunggulan dibandingkan dengan operator laki-laki operator perempuan juga memiliki kekurangan antara lain: perempuan lebih cepat lelah dan mengalami nyeri, cenderung tidak tahan terhadap bau BBM.

Konstruksi diri operator perempuan di SPBU Surabaya menjadi menarik untuk dipahami. Konstruksi diri yang dibangun oleh operator perempuan pada saat bekerja dengan tuntutan tidak memakai jilbab dan berpenampilan dengan busana tertentu menimbulkan konstruksi diri yang berbeda pada SPBU Pinggiran dan SPBU Pusat kota Surabaya.

Kondisi peraturan yang sama antara SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon tentang peraturan tidak diperbolehkan memakai jilbab. Tetapi kondisi saat ini dimana operator perempuan yang bekerja di SPBU Kayoon tidak terdapat operator berjilbab. Sedangkan, mayoritas operator perempuan di SPBU Sukolilo berjilbab. Perbedaan ini yang selanjutnya mengalami proses negosiasi diri yang berbeda didalam diri individu akan menimbulkan dampak yang berbeda.

Dampak yang ditimbulkan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh operator perempuan kepada pelanggan. Konstruksi diri yang berbeda akan menimbulkan dampak yang berbeda pula. Kondisi semacam ini menjadi menarik untuk dibahas lebih dalam pada bab pembahasan.

Berdasarkan latar belakang di atas penting untuk mengetahui konstruksi diri yang dibangun oleh operator perempuan di SPBU Surabaya. Selain itu, juga untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan dari konstruksi diri operator perempuan. Dampak yang dimaksudkan disini adalah dari proses negosiasi dalam diri operator perempuan yang memakai jilbab untuk menjalani pekerjaannya.

Permasalahan yang ingin dikaji dalam penelitian ini yaitu bagaimana konstruksi diri operator perempuan di SPBU Surabaya dan bagaimana dampak konstruksi diri terhadap pelayanan kepada pelanggan.

Pemaknaan yang diberikan terhadap dirinya tidak dapat dilepaskan pula terhadap dampak yang ditimbulkannya. Dimana individu menampilkan apa yang ada diluar diri individu dan memberikan makna terhadap tindakannya.

KAJIAN TEORI

Teori yang digunakan dalam penelitian ini sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah teori Alfred Schutz tentang *because motive* dan *in order to motive* yang digunakan untuk membongkar konstruksi diri yang dibangun oleh operator SPBU. Selain itu, sebagai teori pendukung untuk membongkar dampak konstruksi diri yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Peter L. Berger untuk mengetahui negosiasi diri dari operator

SPBU. Teori Alfred Schutz peneliti gunakan untuk membongkar latar belakang (sebab) dan tujuan dari operator perempuan yang pada akhirnya membentuk konstruksi diri mereka.

Menurut Schutz, manusia adalah makhluk sosial. Selanjutnya ini berakibat bahwa kesadaran akan kehidupan sehari-hari merupakan sebuah kesadaran sosial. Pusat perhatian Schutz yang lain ada pada dunia sosial actor yang merupakan suatu yang intersubjektif dan pengalaman penuh makna dari individu. Dunia sosial tersebut disebut dengan kehidupan dunia (*life world*) atau dunia kehidupan sehari-hari. Secara keseluruhan Schutz memusatkan perhatian pada hubungan dialektika antara cara individu membangun realitas sosial dan realitas cultural yang mereka warisi dari para pendahulu mereka dalam dunia sosial (Ritzer dan Goodman, 2008: 94).

Schutz membuat suatu perbedaan penting antara motif-motif sebab (*because motif*) dan untuk motif-motif (*in-order to motives*). Yang pertama merujuk pada pengalaman masa lalu kita, sedangkan yang kedua merujuk kepada tujuan dari tindakan (Jacky, 2010: 25).

Berger dan Luckman menyatakan bahwa realitas obyektif dapat langsung diterjemahkan kedalam realitas subyektif, dan begitu pula sebaliknya. Kedua relitas tersebut memang bersesuaian satu sama lain, tetapi selalu ada realitas yang lebih obyektif yang dapat diinternalisir oleh seorang individu saja. Sosialisasi tidak pernah merupakan proses yang lengkap. Hal ini menyebabkan akan selalu ada tatangan untuk memelihara realitas, khususnya kebutuhan untuk mengawali hubungan simetris antara realitas subyektif dengan realitas obyektif. Eksternalisasi merupakan proses dimana semua manusia yang mengalami sosialisasi yang tidak sempurna itu secara bersama-sama membentuk realitas baru (Poloma, 2004: 305).

Teori Peter L. Berger ini berusaha untuk mengungkap proses negosiasi yang terjadi didalam diri individu ketika dihadapkan pada pilihan-pilihan yang ada untuk melakukan suatu tindakan. Oleh karena itu, penting teori ini digunakan sebagai alat analisis di dalam penelitian ini.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan disini adalah fenomenologi Alfred Schutz, dimana peneliti berusaha untuk memahami secara lebih mendalam motif-motif sebab dan tujuan dari operator perempuan dalam tindakannya.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai dengan April 2013. Tempat penelitian dilakukan di SPBU Sukolilo di Jln. Arief Rachman Hakim no 150, berada di Kelurahan Keputih, Kecamatan Sukolilo dan SPBU Kayon yang berada di Jln. Kayon Embong Kemiri no. 48. Alasan metodologis pemilihan lokasi di SPBU Sukolilo dikarenakan pada SPBU ini menggunakan tenaga kerja perempuan sebagai operator SPBU, selain itu SPBU ini terletak dipinggiran kota Surabaya. Sedangkan, memilih SPBU Kayoon yang terletak di pusat kota Surabaya digunakan sebagai bahan perbandingan tentang konstruksi diri operator perempuan

di SPBU yang berada di pinggiran kota Surabaya dan di pusat kota Surabaya.

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah operator perempuan yang bekerja di SPBU Sukolilo (operator perempuan yang berjilbab) dan operator perempuan di SPBU Kayoon. Pemilihan subyek dilakukan dengan teknik *snowball* melalui *key informan* yang peneliti pilih sebagai informan kunci. Penggunaan *key informan* bertujuan untuk mempermudah langkah peneliti didalam proses penggalian data secara mendalam. Pemilihan *key informan* peneliti lakukan pada setiap lokasi penelitian yaitu SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon.

Pengumpulan data peneliti lakukan dengan wawancara dengan subyek penelitian. Wawancara mendalam (*indept interview*) peneliti lakukan secara langsung dengan subyek penelitian yang bertujuan untuk mengali data secara mendalam. Selain itu, peneliti juga melakukan pengumpulan data skunder.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui beberapa tahapan, antara lain: pengelompokan data (memilah data-data yang diperlukan didalam penelitian), penggolongan pada variabel tertentu (pengelompokan data berdasarkan jawaban subyek), pengkategorian/tififikasi, dan interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterkaitan Motif Sebab dan Motif Tujuan Bagi Operator SPBU Perempuan

Motif sebab atau motif yang menjadi latar belakang yang digunakan sebagai sarana untuk membongkar dunia sosial. Dimana menurut Schutz bahwa latar belakang dunia sosial subyek belum tentu menentukan tindakan seseorang. Dalam penelitian ini diketahui bahwa terdapat beberapa motif sebab yang diungkapkan oleh subyek.

Dunia sosial operator perempuan yang merujuk pada kehidupan operator perempuan pada saat belum bekerja di SPBU. Hal ini untuk melihat motif-motif sebab yang ditampilkan oleh setiap operator didalam memilih suatu pekerjaan. Meskipun Schutz beranggapan bahwa dunia sosial subyek belum tentu menentukan pilihan tindakan subyek akan tetapi penting untuk mengetahui motif-motif sebab dari operator perempuan.

Terdapat beberapa *because motive* yang ditampilkan oleh operator perempuan yang bekerja di SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon. Motif sebab yang ditampilkan antara lain Pendidikan, ekonomi, agama, dan kondisi sosial.

Pertama, Pendidikan merupakan sesuatu yang cukup penting didalam menentukan pilihan kerja. Subyek penelitian yang mayoritas adalah lulusan SMA/SMK atau sederajat dapat dikatakan bahwa pendidikan operator perempuan yang bekerja di SPBU rendah. Rendahnya tingkat pendidikan memberikan pengaruh terhadap pilihan yang subyek ambil. Dimana pada dasarnya operator perempuan berharap memiliki pekerjaan yang jauh lebih baik, akan tetapi keterbatasan pendidikan membuat subyek tidak dapat memilih pekerjaan yang diinginkan.

Sebagaimana yang terlihat pada hasil wawancara dengan beberapa operator perempuan di SPBU Sukolilo. Operator tersebut pada dasarnya menginginkan pekerjaan

yang sesuai dengan pendidikannya. Misalnya sebagai *accounting* atau bekerja di kantor. Pilihan kerja yang menjadi harapan dari operator perempuan yang tidak dapat terpenuhi karena keterbatasan dari jenjang pendidikan.

Jenjang pendidikan tidak dapat dipandang sebelah mata sebagai motif individu didalam memilih pekerjaan. Dimana operator perempuan memiliki pertimbangan-pertimbangan yang mengarah pada pemilihan pekerjaan yang didasarkan pada latar belakang pendidikan. Oleh karena itu, pendidikan dipandang cukup penting sebagai motif sebab individu didalam membangun dunia sosial operator perempuan.

Kedua, faktor ekonomi merupakan permasalahan yang secara financial cukup penting didalam menentukan pilihan. Latar belakang prekonomian keluarga yang dapat dibidang kelas menengah kebawah karena orang tua dari operator perempuan yang hanya bekerja sebagai buruh, petani, kuli dan pekerjaan tidak tetap lainnya. Menuntut operator perempuan untuk membantu menopang perekonomian keluarga. Pentingnya motif ekonomi bagi setiap individu dapat dilihat dari pengalaman kerja yang dimiliki oleh operator perempuan. Dimana operator perempuan yang terus berusaha untuk memperoleh pendapatan yang lebih tinggi.

Kondisi perekonomian keluarga yang kurang membaik menuntut perempuan memasuki ranah publik. Perempuan turut bekerja untuk meningkatkan perekonomian keluarga. Sebagaimana yang dilakukan oleh operator perempuan yang bekerja di SPBU. Sebagai sarana meningkatkan kesejahteraan keluarga perempuan bekerja sebagai operator SPBU.

Pengalaman kerja juga merupakan salah satu faktor penunjang perempuan didalam memilih pekerjaan. Pengalaman kerja yang berbeda akan memberikan penilaian terhadap suatu pekerjaan berbeda pula. Operator perempuan yang sebelumnya tidak pernah memiliki pengalaman kerja dan dengan kondisi kerja yang dijalannya sebagai pengalaman pertama akan berbeda dengan perempuan yang sebelumnya sudah pernah bekerja ditempat lain.

Beberapa subyek dengan pengalaman kerja yang dimiliki sebelum bekerja di SPBU menilai bahwa pekerjaan sebagai operator SPBU pendapatan yang diperoleh jauh lebih besar jika dibandingkan dengan pekerjaan sebelumnya. Misalnya: salah satu operator perempuan di SPBU Sukilo yang pernah bekerja di Toko mas dan sebagai operator kartu kredit dengan pendapatan yang kecil dan resiko pekerjaan yang cukup besar. Menilai bahwa bekerja sebagai operator SPBU termasuk pekerjaan yang cukup baik bagi dirinya.

Latar belakang keluarga yang dapat dibidang sederhana dalam perekonomian keluarga menuntut mereka untuk bekerja untuk memberikan tambahan pendapatan. Bekerja sebagai operator SPBU merupakan salah satu jalan untuk memberikan tambahan pendapatan didalam keluarga. Tambahan penghasilan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan perekonomian keluarga dari operator perempuan.

Ketiga, agama menjadi factor pendukung dalam menampilkan kehidupan sosial operator perempuan.

Dimana berdasarkan hasil penelitian bahwa mayoritas operator perempuan beragama islam. Dalam agama islam perempuan wajib untuk memakai jilbab. Tetapi seperti kondisi yang dapat dilihat saat ini bahwa tidak semua perempuan yang beragama islam memakai jilbab. Operator perempuan yang peneliti wawancarai dari 6 operator terdapat 3 operator perempuan yang memakai jilbab.

Operator perempuan yang memakai jilbab di dalam lingkungan sosialnya dihadapkan pada dilema yang cukup besar. Dimana kondisi kerja yang harus mereka jalani menuntut mereka untuk tidak memakai jilbab. Sebagaimana yang diketahui dari temuan data lapangan bahwa beberapa subyek mulai berjilbab pada saat mereka duduk di bangku pendidikan SMA/SMK dan terdapat satu subyek yang sudah dari SD memakai jilbab karena bersekolah disekolah berbasis agama islam.

Agama yang menjadi motif sebab ini belum tentu menentukan pula tindakan operator perempuan. Meskipun pada dasarnya pada saat mereka sebelum bekerja sudah memakai jilbab didalam dunia sosialnya tetapi ketika mereka dihadapkan pada tuntutan pekerjaan pilihan yang mereka ambil dapat berbeda. Seperti yang terlihat bahwa operator perempuan yang pada awalnya memakai jilbab kemudian dihadapkan pada tuntutan pekerjaan mereka dengan pertimbangan-pertimbangan yang rasional rela melepas jilbab.

Keempat, kondisi sosial yang dimaksudkan disini adalah kondisi lingkungan dari operator perempuan. Beberapa subyek memberikan gambaran bahwa kondisi sosial subyek yang berada didalam lingkungan yang biasa saja (bukan santri) tidak menuntut operator perempuan untuk memakai jilbab. Oleh karena itu, dalam lingkungannya operator perempuan menampilkan penampilan tanpa jilbab. Tetapi terdapat beberapa operator perempuan meskipun tidak berasal dari lingkungan santri tetapi tetap berpenampilan dengan jilbab.

Kondisi sosial disini juga dapat diartikan sebagai motif sebab lain yang mempengaruhi pilihan operator perempuan. Salah satunya yaitu kedekatan jarak rumah dengan tempat operator perempuan bekerja. Ternyata terdapat operator perempuan yang menjadikan latar belakang kedekatan dengan orang tua menjadi suatu alasan dan pertimbangan didalam memilih suatu pekerjaan.

Motif lain yang menjadi pertimbangan operator perempuan didalam memilih suatu pekerjaan adalah kedekatan jarak tempat kerja dengan tempat tinggal operator perempuan. Hal ini sebagai dampak adanya pengaruh factor orang tua didalam menentukan pilihan pekerjaan anak. Kondisi semacam ini dijadikan sebagai salah satu alasan perempuan di dalam memilih pekerjaan. Pekerjaan sebagai operator SPBU dengan alasan jarak yang cukup dekat dengan tempat tinggal operator perempuan menjadi pilihan.

Adapun *in order to motives* atau motif tujuan yang ingin dicapai oleh individu didalam mengambil tindakannya penting didalam membangun konstruksi diri mereka. Adapun tujuan yang ingin dicapai untuk setiap individu berbeda-beda. Sebagai operator SPBU tidak semata-merta mereka jalani begitu saja tetapi terdapat

motif-motif tujuan yang ingin dicapai dari setiap individu. Terdapat beberapa motif tujuan yang ingin dicapai oleh operator perempuan yang bekerja di SPBU yaitu penghasilan tambahan (*ceperan*), pekerjaan yang tidak membosankan, dan kenyamanan lingkungan kerja.

Pertama, penghasilan tambahan (*ceperan*). Ceperan yang dimaksudkan disini berbeda antara SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon. Pada SPBU Kayoon ceperan diperoleh dari hasil pembulatan dari penjualan yang sudah tidak ada uang pecahan untuk pengembaliannya. Misalnya: pembelian premium senilai Rp 13.475 operator perempuan di SPBU Kayoon dibulatkan menjadi Rp 13.500 dikarenakan tidak ada pecahan senilai Rp 75. Dari pembulatan tersebut operator perempuan mendapatkan Rp 75 sebagai ceperan. Jadi ceperan yang didapatkan oleh operator perempuan di SPBU Kayoon diperoleh dari hasil pembulatan dari penjualan pada saat ada pengisian bahan bakar penuh.

Operator perempuan SPBU Sukolilo selain memperoleh pendapatan tambahan dari hasil pembulatan penjualan juga memperoleh pendapatan tambahan dari penjualan bon palsu. Penjualan bon palsu yang dilakukan oleh operator perempuan dijadikan sebagai pendapatan tambahan.

Motif tujuan yang dimunculkan oleh operator perempuan di SPBU Sukolilo yaitu pendapatan tambahan (*Ceperan*). *Ceperan* yang dimaksudkan oleh operator perempuan di SPBU Sukolilo tidak hanya ceperan dari hasil pembulatan, melainkan dari hasil jualan bon palsu. Berjualan bon palsu menjadi salah satu tujuan operator perempuan Sukolilo tetap bertahan menjadi operator SPBU. Meskipun motif ini tidak ditemukan pada operator perempuan SPBU Kayoon.

Pendapatan tambahan yang diperoleh dari hasil penjualan bon palsu cukup banyak. Misalnya : untuk satu bon premium biasanya operator perempuan bisa mendapatkan Rp 5.000, Rp. 4000. Operator perempuan mendapatkan uang banyak pada saat menjual bon pertamax atau pertamax plus. Pendapatan yang diperoleh bisa mencapai Rp 50.000 sampai Rp 100.000. Pendapatan tambahan yang dapat terbilang cukup besar dibandingkan dengan pendapatan tetap operator perempuan menjadi motif lain operator perempuan mempertahankan pekerjaannya.

Lemahnya control di SPBU Sukolilo memberikan peluang operator untuk melakukan kecurangan. Kecurangan didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang pada akhirnya disisi lain dapat merugikan perusahaan. Kecurangan tersebut muncul sebagai dampak kecilnya gaji yang diperoleh oleh operator perempuan di SPBU Sukolilo. Sedangkan, pada SPBU Kayoon yang menampilkan noto multimedia yang dimiliki dengan keterangan yang lengkap membuat operator tidak dapat melakukan kecurangan. Bahkan kecurangan tersebut tidak ada.

Kedua, menilai bahwa pekerjaan sebagai operator SPBU termasuk pekerjaan yang tidak membosankan, sehingga perempuan yang bekerja di SPBU merasa tidak jenuh terhdap pekerjaannya. Pekerjaan sebagai operator SPBU yang melayani pelanggan dengan berbagai karakter yang berbeda membuat operator perempuan

tidak jenuh pada pekerjaannya. Jika dibandingkan dengan bekerja sebagai buruh pabrik dimana pekerjaan yang dilakukan cenderung monoton dan relasi kerja yang dihadapi juga cenderung tetap sehingga waktu berjalan terasa lebih lama.

Motif tujuan mencari pekerjaan yang tidak membosankan menjadi tujuan lain dari operator perempuan didalam memilih sebuah pekerjaan. Nilai sebuah pekerjaan tidak hanya tergantung pada gaji yang diperoleh tetapi juga lingkungan yang mempengaruhi.

Ketiga, memperoleh pekerjaan yang nyaman juga menjadi tujuan dari beberapa subyek penelitian. Dimana rekan kerja dan pimpinan yang pengertian membuat operator perempuan merasa nyaman bekerja dan malas untuk mencari pekerjaan lain. Motif lain operator perempuan yang mendukung bertahan bekerja sebagai operator SPBU adalah kondisi kerja yang nyaman. Meskipun pekerjaan yang dijalani menghasilkan gaji yang besar dan mudah dilakukan tetapi jika rekan kerja dan pemilik perusahaan tidak memperlakukan dengan baik maka akan timbul rasa ketidaknyamanan pada pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, kenyamanan menjadi tujuan dari operator perempuan untuk tetap bertahan bekerja sebagai operator SPBU dengan rekan kerja yang baik.

Berdasarkan because motive dan in order to motive di atas dapat ditarik kesimpulan dalam sebuah tabel yang memperjelas konstruksi diri operator perempuan. Berikut tabel yang menjelaskan konstruksi diri operator perempuan:

Tabel 1
Konstruksi Diri Operator Perempuan

Because motive	In oerder to motive	Konstruksi diri
Pendidikan	Ceperan	Bekerja sebagai operator SPBU karena terpaksaan
Ekonomi	Pekerjaan yang tidak menjenuhkan	
Agama	Kenyamanan kerja	Pekerjaan sebagai operator SPBU cukup membanggakan
Sosial		

Negosiasi Diri Operator SPBU Perempuan

Negosiasi diri yang secara tidak langsung menampilkan dampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dari proses konstruksi diri yang dibangun oleh operator SPBU. Konstruksi diri yang berbeda dari setiap operator perempuan akan menimbulkan dampak yang berbeda pula didalam memberika pelayanan kepada pelanggan.

Dampak yang dimunculkan oleh operator SPBU yang merasa terpaksa memberikan pelayanan yang berbeda dengan operator perempuan yang merasa bangga pada pekerjaannya sebagai operator SPBU. Operator yang merasa terpaksa bekerja sebagai operator SPBU akan memberikan pelayanan kepada pelanggan kurang maksimal. Sedangkan, operator perempuan yang merasa bangga terhadap pekerjaannya akan memberikan palyanan yang maksimal kepada pelanggan.

Perbedaan dampak yang ditimbulkan dapat dilihat lebih jelas pada penyajian tabel. Berikut tabel yang dapat mempermudah dampak yang ditimbulkan dari konstruksi diri operator perempuan:

Tabel 2
Dampak Konstruksi Diri

Konstruksi Diri	Dampak Konstruksi Diri terhadap Pelayanan Kepada Pelanggan
Terpaksa bekerja sebagai operator SPBU	- Malas - Penerapan 3 S membedakan status sosial - <i>Make up</i> yang digunakan biasa saja
Bangga sebagai operator SPBU	- Memiliki rasa tanggung jawab tinggi - Pelayanan yang diberikan maksimal - Penampilan dengan <i>make up</i> cukup (sedap dipandang)

Pelayanan yang kurang maksimal muncul sebagai dampak dari konstruksi diri yang dibangun oleh operator perempuan itu sendiri. Operator perempuan yang pada awalnya memakai jilbab dengan proses tawar menawar yang dilaluinya yang pada dasarnya operator perempuan menginginkan tampil dengan jilbab. Tetapi kondisi peraturan perusahaan yang tidak memperbolehkan berjilbab membuat kinerja yang diberikan tidak dapat maksimal.

Pelayanan yang kurang maksimal ini ditunjukkan dengan penampilan *make up* operator perempuan SPBU Sukolilo yang dapat dibilang kurang dan pelayanan yang cenderung membedakan status sosial dari pelanggan. Perbedaan status sosial ini dapat dilihat pada saat operator menerapkan 3S (senyum, salam dan sapa). Operator perempuan pada SPBU Sukolilo memberikan pelayanan yang berbeda dengan penerapan 3 S kepada karyawan kantor pejabat dan pelanggan yang menggunakan mobil. Sedangkan, untuk pelanggan yang hanya anak sekolah dan mahasiswa operator perempuan tidak menerapkan 3 S dengan baik, bahkan hampir tidak sama sekali.

Pada dasarnya operator perempuan yang memakai jilbab merasa tidak nyaman dengan penampilannya. Tetapi dibenturkan pada tuntutan peraturan pekerjaan yang memaksa untuk melepas jilbab. Proses negosiasi diri yang secara tidak langsung operator perempuan jalani yaitu dengan penampilan berjilbab ketika mereka berangkat kerja dan pulang kerja.

Dampak dari proses negosiasi diri dapat dilihat dari penampilan yang ditampilkan oleh operator perempuan di SPBU Sukolilo yang berpenampilan dengan harnet, topi dan deker yang seolah-olah menjadi pengganti dari penampilan mereka yang berjilbab. Legitimasi yang diberikan perusahaan pada saat *briefing* juga memperkuat proses internalisasi kedalam diri operator perempuan di SPBU Sukolilo.

Proses internalisasi yang pada akhirnya dieksternalisasikan kedalam tindakan operator perempuan. Eksternalisasi ini muncul sebagai tindakan dari operator perempuan.

Pada saat *briefing* operator perempuan diberikan gambaran kondisi lingkungan kerja yang pada dasarnya banyak yang memakai jilbab kemudian mereka juga harus tampil tanpa jilbab. Personalia memberikan legitimasi dengan memaparkan bahwa jilbab sudah

digantikan dengan topi, harnet dan deker yang sudah menampilkan layaknya seperti berjilbab.

Secara subyektif mereka menganggap bahwa berpenampilan tanpa jilbab pada saat bekerja sebagai suatu keharusan. Sehingga, secara kesadaran diri operator perempuan yang berpenampilan tanpa jilbab pada saat bekerja menganggap bahwa itu biasa saja karena mereka dibenturkan dengan peraturan yang dibuat oleh perusahaan. Sehingga, ini menjadi sebuah tuntutan yang seharusnya dilakukan operator perempuan pada saat bekerja. Operator perempuan dengan alasan sulitnya mencari pekerjaan dan demi memperoleh uang yang halal mereka tidak merasa keberatan untuk melepas jilbab.

Objektivikasi yang dibuat oleh operator perempuan pada akhirnya memberikan dampak terhadap tindakannya. Pemaknaan diri yang dieksternalisasikan ditampilkan dalam tindakan operator perempuan dalam kehidupan sehari-hari.

Dampak lain yang ditimbulkan dari proses negosiasi tersebut adalah dalam pelayanan yang diberikan oleh operator perempuan SPBU Sukolilo. Mereka dalam memberikan pelayanan (penerapan 3 S) cenderung membedakan status sosial dari pelanggan. Dimana mereka tidak memberikan pelayanan yang sama antara anak sekolah, mahasiswa dan orang kantoran. Mereka cenderung memandang dari penampilan pelanggan untuk menerapkan 3 S (senyum, salam dan sapa). Serta operator perempuan menampilkan dengan *make up* yang cenderung biasa saja atau kurang.

Sedangkan, operator perempuan yang bekerja di SPBU Kayoon yang pada dasarnya tidak berjilbab dan dengan pendapatan yang diperoleh cukup besar membuat pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari penampilan subyek pada saat bekerja. Dimana subyek selain berpenampilan dengan *make up* yang cukup juga dituntut untuk tampil dengan busana tertentu pada peringatan hari besar dapat dilaksanakan secara baik. Bahkan operator perempuan di SPBU Kayoon memiliki kesadaran yang tinggi didalam memberikan pelayanannya. Selain itu, didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan operator perempuan SPBU Kayoon cenderung tidak membedakan status sosial dari pelanggan.

Pelayanan yang maksimal dapat dilihat dari penerapan “sembilan kata mutiara” yang berbeda dengan SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon. Penerapan Sembilan kata mutiara yang bertujuan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.

Pemberian pelayanan ini dapat dilihat dari keramahan operator perempuan pada saat menyambut pelanggan yang datang ke SPBU Kayoon. Mereka juga tidak membedakan status sosial dari pelanggan. Dimana pelayanan yang sama tetap diberikan kepada pelanggan sepeda motor dan mobil. Selain itu, pada SPBU Kayoon juga menampilkan pelayanan dengan “sembilan kata mutiara” yang bertujuan untuk menghargai hak-hak pelanggan. Dari sini terlihat jelas dampak yang muncul sebagai timbale balik dari konstruksi diri yang mereka bangun.

PENUTUP

Simpulan

Konstruksi diri yang ditampilkan berbeda akan memberikan dampak yang berbeda pula. Dimana konstruksi diri yang berbeda yang ditampilkan oleh operator perempuan SPBU Sukolilo dan SPBU Kayoon dengan *because motive* yang berbeda tidak selalu memberikan pengaruh pada tujuan yang dicapai berbeda pula.

Konstruksi diri operator perempuan yang terbentuk dari *because motive* dan *in order to motive* memberikan dampak yang berbeda bagi setiap individu. Perempuan yang merasa bangga terhadap pekerjaannya memberikan dampak yang cukup positif dengan pemberian pelayanan yang maksimal. Pelayanan maksimal ini dapat dilihat dari penampilan dan pelayanan pada saat melayani pelanggan. Operator perempuan pada SPBU Kayoon memberikan penampilan maksimal dengan *make up* yang cukup dan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan.

Sedangkan, dampak dari konstruksi diri operator perempuan yang merasa terpaksa bekerja sebagai operator SPBU memberikan dampak pelayanan yang kurang maksimal. Pelayanan yang kurang maksimal ini ditunjukkan dengan kecurangan yang dilakukan oleh operator perempuan dengan berjualan bon palsu untuk memperoleh *ceperan*. Selain itu, didalam penampilannya operator perempuan cenderung tampil dengan *make up* yang biasa saja serta pelayanan yang membedakan status sosial dari pelanggan. Perbedaan status sosial pelanggan dapat dilihat dari penerapan 3 S yang tidak diterapkan pada semua pelanggan tetapi pelanggan tertentu yang menurut mereka layak, seperti karyawan kantor.

Saran

Pemaknaan terhadap diri sendiri tidak dapat dilepaskan dari dampak yang ditimbulkan didalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan ruang bagi setiap diri individu, sehingga penting untuk memberikan ruang bagi mereka untuk menjadi diri mereka sendiri. Ruang tersebut bertujuan agar mereka dapat berekspresi menjadi diri mereka sendiri sehingga dampak yang ditimbulkan terhadap pelayanan dapat maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- M. Jacky. 2010. *Fenomenologi Husserl, Schutz Berger. Bahan Bacaan Untuk Mata Metode Kuliah Penelitian Kualitatif*. Program Studi Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya.
- Media Pertamina. 3 September 2007. Halaman 3. (Online) . <http://id.scribd.com/>. Diakses tanggal 8 Januari 2013.
- Poloma, Margaret M.. 2004. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ritzer, George dan Goodman, Douglas J.. 2008. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prenada Media.

Suarasurabaya.net. SPBU Kayon Bergaya Penari Serimpi. (Online). <http://m.suarasurabaya.net>. Diakses 8 Februari 2013.

Surabaya City Guide. Edisi Januari 2012 . (online) . Halaman 19. <http://surabayacityguide.co.id/emag/201201/files/201201.pdf> . Diakses tanggal 9 Februari 2013.

