

ABSTRAK

Pengelolaan Kesan yang Dilakukan *Bencong* Berdasarkan Pandangan dari Masyarakat dan Komunitasnya di Kota Padang.

Oleh : Maryanti

Bencong adalah seseorang dengan fisik pria mempunyai psikis wanita dan tertarik kepada yang berjenis kelamin laki-laki. Pekerjaan yang dilakukan *bencong* umumnya bergerak dalam pelayanan jasa. Pelayanan dalam bidang jasa di Kota Padang dapat kita lihat di salon-salon kecantikan yang dikelola *bencong*, saat memberikan jasa pada pelanggan salon *bencong* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan menciptakan suasana yang nyaman untuk pelanggan mengingat keberadaan *bencong* yang kurang diterima di tengah-tengah masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *dramaturgis* karya Erving Goffman. Goffman mengasumsikan bahwa ketika orang-orang berinteraksi, mereka ingin menyajikan suatu gambaran diri yang akan diterima orang lain. Ia menyebut upaya itu sebagai “pengelolaan kesan” (*impression management*), yakni teknik-teknik yang digunakan aktor untuk memupuk kesan-kesan tertentu dalam situasi tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling* dengan mengambil beberapa informan, dalam penelitian ini informan berjumlah 13 orang yang terdiri dari 8 orang *bencong* dan 5 orang pelanggan salon. Alasan menggunakan penelitian dengan metode kualitatif ini untuk memberikan keleluasaan dan kesempatan bagi peneliti untuk bisa menggali informasi secara lebih mendalam, karena kasus yang diangkat cukup sensitif. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa ada beberapa pengelolaan kesan yang dilakukan oleh *bencong* saat bekerja melayani pelanggan di salon. Dengan cara menanggalkan beberapa *image* yang sudah melekat kuat pada diri *bencong* seperti dandanan yang norak, pakaian yang terbuka, dan bahasa yang digunakan serta *bencong* juga harus menjaga sikap di depan pelanggan. Bagi *bencong* yang mangkal pada malam hari yang tidak terlibat dalam transaksi seks juga mengelola kesan terhadap *bencong* yang melakukan aksi transaksi seks.