

BAB II

KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada tahap ini peneliti melakukan riset dengan mencari perbandingan-perbandingan dari penelitian terkini yaitu tentang pendisiplinan tubuh yang terjadi pada konsumen di restoran cepat saji dengan penelitian sejenis lainnya maupun yang memiliki sudut pandang baru untuk memperkaya teori dan sebagai sumber inspirasi untuk penentuan langkah penelitian ke depan nya.

Penelitian pertama dengan judul “Mekanisme Pendisiplinan Michael Foucault Studi Kasus Ketidaksiplinan Peserta Didik Sma Yc Jakarta Barat” oleh Soleha bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis mekanisme pendisiplinan yang diterapkan oleh SMA YC Jakarta Barat terhadap peserta didik yang dianggap tidak disiplin. Fokus utamanya adalah untuk memahami bagaimana kekuasaan dan kontrol dijalankan dalam institusi pendidikan tersebut. Kedua penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif dan konsep pendisiplinan menurut Foucault yang diimplementasikan pada topik di lingkungan sehari-hari namun penelitian tersebut sudah memiliki pemetaan bentuk penolakan yang sudah didapatkan untuk dibuktikan kebenarannya sedangkan pada penelitian ini murni mencari berbagai respon kepatuhan maupun penolakan yang dihasilkan.

Selanjutnya yaitu jurnal penelitian dengan judul “*Human Computer Interaction* (HCI) dalam Lingkup Pendidikan” oleh Sukiswo et al bertujuan untuk menjelaskan berbagai potensi pemanfaatan teknologi informatika pada ruang lingkup pendidikan sebagai bentuk dari Human Computer Interaction(HCI). Meskipun sama-sama meneliti tentang interaksi manusia dan teknologi, namun lingkup yang diteliti pun cukup berbeda yaitu bidang Pendidikan, selain itu penelitian ini sama sekali tidak mengaitkan dengan konsep pendisiplinan/kepatuhan sehingga hanya berfokus pada HCI itu sendiri.

Dalam jurnal penelitian ketiga dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Terhadap Pengendalian Intern” oleh Wijayanti et al yang lebih berfokus pada lingkungan kerja dengan mengaitkan konsep Stress Kerja,

Penghargaan, Kepatuhan, Kenyamanan Lingkungan Kerja, dengan hasil penelitian di mana stress kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pengendalian internal. Kedua penelitian sama-sama melibatkan konsep kepatuhan namun memiliki perbedaan yaitu sifat penelitian kuantitatif, mengambil perspektif di bidang lingkungan kerja, dan sama sekali tidak mengaitkan penelitian dengan konsep kekuasaan, dan lebih berfokus pada faktor-faktor penyebab kepatuhan seperti stress kerja dan kenyamanan lingkungan kerja dibandingkan macam respon perilaku kepatuhan yang dihasilkan karyawan itu sendiri.

Penelitian keempat dengan judul “Kekuasaan Dan Kepemimpinan Sebagai Proses Sosial Dalam Bermasyarakat” yang dilakukan oleh Darc et al mengungkap konsep Kekuasaan, Kepemimpinan, dan Proses Sosial. Hasil penelitian menyatakan bahwa kekuasaan dipahami sebagai kesempatan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk mewujudkan kehendak mereka dalam suatu tindakan komunal bahkan jika tindakan itu ditujukan untuk mengatasi perlawanan pihak lain yang berpartisipasi dalam tindakan itu. Dari hal ini terlihat keduanya memang memiliki kesamaan pemahaman di mana kekuasaan merupakan elemen penting dalam kehidupan masyarakat namun penelitian tersebut tidak meneliti sudut pandang disiplin & kepatuhan dari Masyarakat sendiri namun lebih berfokus pada gaya kepemimpinan kekuasaan yang diberikan.

Cukup berbeda dengan penelitian ini, penelitian kelima dengan judul “*The Role of Teacher Authority In Students’ Learning*” yang dilakukan oleh Esmaeili dkk yang mengungkap konsep otoritas dan pembelajaran memberikan hasil kesimpulan yaitu ketika tingkat otoritas guru meningkat, maka pembelajaran siswa mengalami peningkatan. Kedua penelitian memang sama-sama mengaitkan konsep kekuasaan namun memiliki beberapa perbedaan yaitu lebih berorientasi pada bidang Pendidikan, lebih berfokus pada pihak pemegang kekuasaan, dan lebih meneliti gaya otoritas guru dan dampak kepemimpinan guru dalam mengajar terhadap pembelajaran siswa dibandingkan respon perilaku siswa atas kepatuhan.

Menggunakan objek penelitian yang sama yaitu restoran cepat saji McDonald's, penelitian keenam yang dilakukan oleh Yudha et al dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Mcdonald's" dengan konsep Performa, Kepuasan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan, memberikan hasil yaitu dalam segi pelayanannya, gerai McDonald's memperoleh kriteria puas namun kepuasan dari segi segmentasi harga belum sepenuhnya terpenuhi. Dari hal ini dapat terlihat bahwa penelitian tersebut lebih berfokus pada *impact* atau kepuasan konsumen dari kualitas layanan yang diberikan oleh McDonald's, berbeda dengan penelitian ini yang lebih berfokus pada sisi sosio kultural yaitu respon kepatuhan dari konsumen ketika melakukan pembelian di gerai McDonald's. Selain itu penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif yaitu melakukan penyebaran kuesioner dan analisis yang dilakukan menggunakan *Importance Performance Analysis* juga *Customer Satisfaction Index* sehingga data yang dihasilkan lebih objektif dan sifatnya lebih eksak atau pasti dibandingkan penelitian ini.

Penelitian ketujuh dengan judul "Analisis Tingkat Kepatuhan Masyarakat terhadap Protokol Kesehatan COVID-19 dengan Pendekatan Health Belief Model" oleh Maisyarah dkk dengan konsep Kepatuhan, COVID-19, *Health Belief Model*, dan Protokol Kesehatan memiliki hasil penelitian yaitu persepsi hambatan memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan menjalankan protokol saat pandemi COVID-19. Keduanya mempunyai kesamaan dengan penelitian ini yaitu berpusat pada kepatuhan namun penelitian keenam lebih menjelaskan penyebab kepatuhan dengan persepsi menggunakan teori Health Belief Model di mana terdapat perilaku individu mengalami kepatuhan karena memang dengan sendirinya menghindari risiko terinfeksi COVID-19. Sedangkan penelitian ini berfokus pada bagaimana respon kepatuhan yang dihasilkan itu sendiri.

Secara garis besar penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada penyebab kepatuhan dan jarang yang mengaitkan konsep HCI dengan konsep disiplin maupun kepatuhan sebagaimana yang dilakukan penelitian ini yang menghubungkan antara *Human-Computer Interaction* dengan konsep pendisiplinan

tubuh di mana mesin pemesanan atau Kiosk tidak hanya dilihat secara positif atau dari kegunaannya saja, tetapi juga dari segi sosio kulturalnya yaitu dari respon kepatuhan perilaku yang dihasilkan konsumen sebagai objek penelitian dengan mengaitkan konsep kepatuhan, kekuasaan, dan hukuman khususnya dalam bidang kuliner yaitu di restoran cepat saji McDonald's Indonesia yang dibahas dalam segi kualitatif. Perbandingan-perbandingan yang didapatkan dari penelitian terdahulu dapat dilihat secara keseluruhan pada tabel 2.1 di bawah.



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun Terbit, dan Lembaga	Fokus Penelitian	Teori/Konsep	Metode Penelitian	Persamaan	Hasil Penelitian
1.	Mekanisme Pendisiplinan Michael Foucault Studi Kasus Ketidakdisiplinan Peserta Didik Sma Yc Jakarta Barat	(Soleha, 2017) Universitas Indonesia	Memahami bagaimana kebijakan, praktik, dan strategi pendisiplinan di sekolah diterapkan dan dipahami oleh peserta didik.	Pendidikan, Ketidakdisiplinan, Kebijakan Sekolah	Analisis Data Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama menggunakan konsep menurut Foucault • Mengaitkan konsep kepatuhan pada hal di luar politik yaitu di lingkungan sehari-hari • Sama-sama berbicara tentang ketidakpatuhan/resistensi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketidakdisiplinan yang dipetakan merupakan ketidakdisiplinan berdasarkan asumsi para penegak kedisiplinan di SMA YPC • Pemetaan ketidakdisiplinan berdasarkan asumsi para penegak kedisiplinan yang ada di SMA YC yang mengalami ketimpangan yang

							disebabkan perbedaan asumsi kedisiplinan oleh para guru atau para penegak kedisiplinan yang ada di SMA YPC
2.	<i>Human Computer Interaction (HCI)</i> Dalam Lingkup Pendidikan	(Sukiswo et al., 2024) SILITEK	Memahami bagaimana interaksi antara manusia dan komputer dapat dioptimalkan untuk meningkatkan proses belajar mengajar di lingkungan pendidikan.	HCI, Model pengguna dan konteks penggunaan, Belajar dan Pengajaran	Studi kasus kualitatif	Sama-sama meneliti interaksi manusia yaitu melalui konsep HCI	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologi informatika dalam lingkup pendidikan memiliki peranan yang sangat penting guna mendukung kemajuan pendidikan di Indonesia. • Potensi yang dapat dikembangkan dengan

							memanfaatkan teknologi informatika dalam lingkup pendidikan sebagai bagian dari Human Computer Interaktif(HCI) meliputi website, sistem administrasi, dan media pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan instansi pendidikan.
3.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Terhadap Pengendalian Intern	(Wijayanti et al., 2022) Universitas Teknologi Yogyakarta	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pengendalian pekerja magang.	Stress Kerja, Penghargaan, Kepatuhan, Kenyamanan Lingkungan Kerja	Analisis Kuantitatif	Sama-sama melibatkan konsep kepatuhan	<ul style="list-style-type: none"> • Temuan penelitian menunjukkan bahwa imbalan mempunyai dampak positif terhadap lingkungan kerja dan kepatuhan

							<p>pengendalian internal karyawan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stres kerja tidak berpengaruh terhadap lingkungan kerja dan kepatuhan terhadap pengendalian internal. • Lingkungan kerja tidak berfungsi sebagai variabel mediasi.
4.	Kekuasaan Dan Kepemimpinan Sebagai Proses Sosial Dalam Bermasyarakat	(Darc et al., n.d.) Universitas Bangka Belitung	Penempatan gaya kepemimpinan di masyarakat	Kekuasaan, Kepemimpinan, Proses Sosial	Deskriptif Kualitatif	Sama-sama melibatkan konsep kekuasaan	<ul style="list-style-type: none"> • Hukum ada ketika perintah dapat ditegakkan oleh sekelompok pejabat khusus yang akan menggunakan paksaan fisik atau

							<p>psikologis untuk mematuhi perintah atau memberikan sanksi kepada mereka yang melanggar perintah.</p> <ul style="list-style-type: none"> Keputusan pemimpin juga mewakili rasa keadilan masyarakat yang bersangkutan (para pengikutnya). Gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan: Pemimpin otokratis adalah pemimpin yang mampu memberi perintah, pemimpin
--	--	--	--	--	--	--	---

							demokratis adalah pemimpin yang berupaya mencapai konsensus, dan pemimpin laissez-faire adalah pemimpin yang sangat toleran.
5.	The Role of Teacher's Authority In Students' Learning	(Esmaeili et al., 2015)Paya me Noor University	Gaya otoritas guru dan pembelajaran siswa sekolah menengah	Otoritas, Pembelajaran	Analisis Kuantitatif	Sama-sama mengusung tema sejenis yaitu tentang kekuasaan atau otoriter	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil dari uji Pearson menunjukkan bahwa dengan mempertimbangan tingkat signifikansi, semua sumber otoritas guru

							<p>memiliki hubungan yang signifikan dengan pembelajaran siswa. Hal ini mengimplikasikan bahwa ketika tingkat otoritas guru meningkat, maka pembelajaran siswa berada pada tingkat yang lebih tinggi dalam masyarakat yang diteliti.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

6.	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Mcdonald's	(Yudha et al., 2022) Universitas Padjadjaran	Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen	Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Performa	Analisis Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Meneliti di bidang yang sama yaitu kuliner • Penelitian memiliki objek serupa yaitu restoran cepat saji McDonald's 	<ul style="list-style-type: none"> • Masih terdapat beberapa hal yang belum memenuhi harapan responden terhadap kinerja pelayanan gerai makan McDonald's. Hal tersebut harus menjadi prioritas utama pihak McDonald's dalam meningkatkan pelayanan kinerjanya sehingga keseluruhan elemen yang ada pada gerai makan McDonald's menjadi semakin baik lagi. Berdasarkan penghitungan
----	---	---	---	---	----------------------	---	---

								<p>menggunakan Analisis CSI, gerai makan McDonald's memperoleh kriteria puas dalam melayani pelanggan yang akan menggunakan jasanya.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

7.	Analisis Tingkat Kepatuhan Masyarakat terhadap Protokol Kesehatan COVID-19 dengan Pendekatan Health Belief Model	(Maisyaroh et al., 2022) Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta	Faktor yang mempengaruhi kepatuhan protokol kesehatan melalui pendekatan Health Belief Model (HBM).	Kepatuhan, COVID-19, <i>Health Belief Model</i> , Protokol Kesehatan	Kuantitatif	Sama-sama melibatkan konsep kepatuhan/disiplin	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Health Belief Model</i> Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat terhadap penerapan protokol kesehatan COVID-19 di Kabupaten Banjarsari. • <i>Perceived benefit</i> atau persepsi kerentanan serta <i>perceived barrier</i> atau persepsi hambatan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan menjalankan asyarak asyarak saat pandemi COVID-19.
----	--	--	---	--	-------------	--	---

2.2 Landasan Konsep

2.2.1 Disiplin dan Hukuman

Disiplin adalah pelatihan yang membuat orang lebih mau patuh atau mempunyai kendali yang lebih baik terhadap dirinya sendiri. Hal ini biasanya datang dalam bentuk peraturan, hukuman jika dilanggar, atau perilaku yang dihasilkan dari pelatihan ini. Disiplin juga bisa berarti menghukum seseorang yang dimaksudkan untuk mengajarkan seseorang berperilaku terkendali. Dalam hal ini, disiplin hadir dalam bentuk memastikan masyarakat mengikuti aturan dan tidak menimbulkan masalah (Sendari, 2023).

Namun nyatanya ada sudut pandang baru mengenai disiplin menurut Michel Foucault, di mana Foucault mengemukakan bahwa kekuasaan disipliner adalah teknologi kekuasaan yang digunakan untuk mendisiplinkan tubuh dan menjadikannya berfungsi. Dominasi tubuh ini terjadi secara terselubung melalui aktivitas yang terkesan alami. Konsep kekuasaan disiplin adalah upaya untuk mengawasi seluruh aspek tubuh individu meliputi: tingkah laku, kecerdasan, gaya penampilan dan bagaimana ia dapat menjadi lebih berguna (Setyowati, 2022b). Ketika tubuh seseorang tidak bertindak sesuai dengan sistem yang ada dalam suatu institusi, maka berbagai upaya normalisasi kekuasaan dilakukan. Sesuai dengan pernyataan dari Foucault sendiri di mana adanya mekanisme pengawasan yang disebut dengan *panopticon* atau “penjara bundar”. Ia menjelaskan bahwa istilah ini mirip dengan penjara berbentuk lingkaran dan di tengahnya yang memudahkan penjaga untuk mengawasi narapidana, tanpa mereka sadari bahwa mereka selalu diawasi (Meghan & Rachele, 2017). Padahal tanpa selalu adanya kehadiran pihak yang melakukan observasi, hal tersebut dapat menjadi kekangan bagi para narapidana sehingga membuat mereka merasa selalu diawasi. Dengan demikian pengawasan ini terinternalisasi oleh masing-masing individu (Wibowo, 2018). Berikut merupakan gambaran penjara panopticon dengan metafora konsep disiplin dan kekuasaan yang tertera pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Penjara Panopticon
Sumber: Geotimes (2023)

Sedangkan pemahaman Foucault tentang kekuasaan berbeda dengan tradisi Marxis dan Weberian, yang memandang kekuasaan sebagai hak istimewa dan “properti” yang hanya dimiliki oleh segelintir orang yang mencapai dominasi melalui manipulasi ideologi. Baginya, kekuasaan tidak selalu berdampak negatif melalui tindakan koersif dan represif dari institusi pemegang kekuasaan, termasuk negara. Misalnya, dalam konsep panopticon Foucault, helm dipakai saat mengendarai sepeda dalam masyarakat modern karena aturannya ditetapkan oleh negara, dan pengoperasian tenaga tanpa tekanan membuat pengendara sepeda merasa bersalah karena tidak memakai helm sementara yang lain membantu negara menegakkan teguran bagi pengendara yang tidak memakai helm (Martono, 2014).

Menurut Foucault, kekuasaan di dunia tidak terlihat. Kekuasaan tidak dimiliki oleh segelintir orang yang berkuasa dan mengorbankan orang lain, tetapi lebih menyebar. Foucault juga percaya bahwa kekuasaan mengalami transformasi secara evolusioner, artinya jika di masa lalu raja menjalankan kontrol sosial melalui ketaatan pada hukum dan menghukum warga negara yang dianggap bersalah melalui kekerasan dan represi (kedaulatan), maka dalam konteks modern di banyak

negara, masyarakat perlahan-lahan mulai mengalami transformasi untuk meninggalkan ini sama sekali. Pendekatan ini digantikan oleh model kekuasaan disiplin atau normalisasi perilaku yang bertujuan memanfaatkan kapasitas produktif dan reproduksi tubuh serta menginternalisasi subjek sebagai efek dan wahana kekuasaan (vektor kekuasaan) (Wiradnyana, 2018).

Terdapat perbedaan yang terlihat jelas jika dilihat dari konsep kekuasaan pada saat reformasi dulu dan sekarang. Reformasi yang dimaksud di sini berarti datang untuk hidup dengan standar dan norma masyarakat yang ada. Menurut Foucault, kekuasaan yang sering ditemui pada zaman reformasi dahulu pada umumnya bersifat represif. Represif merupakan salah satu ciri sistem kontrol sosial. Tindakan represif seringkali berbentuk tekanan, pembatasan atau represi. Sedangkan kontrol sosial itu sendiri adalah proses atau pengendalian terhadap kemungkinan terjadinya penyimpangan sosial (CR-27, 2022).

Perilaku supresif sering terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, terutama antara pihak yang kuat dan pihak yang lemah. Dalam represi individu, pengaruh datang dari panutan atau figur. Dampak ini mungkin baik atau buruk. Misalnya, para pemuka agama menasehati masyarakat untuk mempraktikkan toleransi dalam keberagaman. Lalu adanya represi institusional terjadi ketika satu atau lebih institusi memberikan pengaruh. Badan-badan melakukan pengawasan terhadap anggota badan tersebut sambil memberikan dampak pada kehidupan orang-orang yang berada di bawah yurisdiksi badan tersebut (Donna, 2019).

Adapun bentuk represi resmi dan tidak resmi. Represi resmi terjadi ketika lembaga resmi negara melakukan kontrol atau pengawasan sosial sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tindakan ini disertai dengan sanksi yang jelas dan mengikat. Misalnya, aparat penegak hukum memantau kepatuhan warga terhadap hukum. Pelanggaran apa pun akan ditangani sesuai hukum. Pada saat yang sama, represi tidak resmi terjadi ketika kontrol atau pengawasan sosial terjadi tanpa aturan dan sanksi hukum yang jelas. Tindakan keras tidak resmi sering kali dilakukan oleh tokoh masyarakat, agama, atau adat yang dipercaya oleh masyarakat (Setyowati, 2022b)

Misalnya sanksi sosial berupa pengucilan atau pengusiran dari lingkungan. Ketika memikirkan konsep kekuasaan ini, yang muncul di benak kita hanyalah penindasan, kekerasan baik fisik maupun mental dan juga ancaman di mana sebenarnya jenis kekuasaan ini memang dianggap efektif (Meghan & Rachele, 2017).

Pada zaman dahulu, hukuman sebagian identik dengan kekerasan dan penderitaan tubuh sedangkan saat ini hal tersebut bukan lagi menjadi fokus hukuman. Bila sebelumnya bentuk hukuman terfokus pada tindakan kejahatan itu sendiri, sekarang hukuman lebih berfokus pada apa yang terungkap dari kejahatan tersebut mengenai pelakunya, bukan seputar kejahatan itu sendiri. Hukuman tidak harus melulu seperti penjara dan sanksi denda, tetapi bentuk hukuman dapat terjadi sederhana seperti bila seseorang tidak membayar mereka tidak bisa memesan dan tidak mendapatkan produk (Martono, 2014). Evolusi hukuman tidak hanya terjadi karena bangkitnya nilai kemanusiaan. Praktik ini dimodifikasi dan disesuaikan karena pengaturan keperluan biaya yang lebih efektif dan cara mendisiplinkan subjek yang lebih baik (Meghan & Rachele, 2017).

2.2.2 Kepatuhan dan Resistensi

Secara umum terdapat beberapa motif kepatuhan seseorang terhadap hukum atau kekuasaan di lingkungan sekitarnya. Pertama, Masyarakat taat hukum karena takut akan sanksi (hukuman). Sanksi ini merupakan bencana bagi mereka yang terkena dampaknya. Hukuman ini dijatuhkan kepada seseorang yang terbukti melakukan pelanggaran hukum dan dinyatakan bersalah oleh pengadilan. Penalti pada dasarnya merupakan wujud nyata kekuasaan negara dalam memenuhi kewajiban hukum. Dengan sanksi tersebut, masyarakat normal merasa takut karena kehidupan mereka di penjara sepenuhnya dibatasi oleh aturan yang ketat. Keuntungan penjara adalah melalui sanksi, perilaku merugikan sosial serupa dapat dicegah karena pelakunya akan menjalani hukuman penjara selama beberapa waktu. Artinya, sifat sanksi dalam hal ini memberikan efek jera bagi pelakunya, melindunginya dari perilaku tidak terpuji yang merugikan masyarakat. Bersifat

mendidik dan berharap pelaku kejahatan tidak mengulangi kesalahan yang sama setelah menjalani hukuman (Graham, 2020).

Jika seseorang melakukan tindakan kriminal seperti mencuri, ia pasti akan dijatuhi hukuman penjara. Padahal kenyataannya tidak semua orang termotivasi untuk tidak mencuri karena takut akan hukuman penjara tersebut, dalam arti lain kekuasaan represif hanya memaksa seseorang untuk melakukan apa yang tidak benar-benar mereka inginkan. Selanjutnya, masyarakat taat hukum karena taat, bertakwa, dan mampu membedakan yang baik dan yang jahat. Jadi, dalam situasi kehidupan normal, manusia sebenarnya memiliki akses terhadap pilihannya, namun karena lingkungan dan situasi tertentu, ia dapat memilih untuk melakukan hal-hal yang jahat dan salah, baik disengaja maupun tidak, sehingga akibat perbuatannya merugikan orang lain (Fromm, 2020).

Namun, jika masyarakat yang memiliki moral serta pola perilaku hidup, maka keadaannya akan berbeda. Dengan pemahaman hidup yang kuat maka akan dapat membedakan mana yang boleh dan mana yang tidak boleh, dan semua itu akan terbawa dengan sendirinya pada kehidupan di mana kehidupan sehari-hari akan dijalankan dengan berusaha menaati aturan, norma, adat istiadat dan peraturan lainnya. Yang ketiga, individu memiliki kepatuhan karena pengaruh dari Masyarakat di sekitarnya (Ernawati et al., 2020). Manusia adalah makhluk sosial yang selalu hidup berdampingan dengan Masyarakat. Masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan warna dan pengaruh terhadap warganya, baik atau buruk. Jika lingkungan sekitar baik maka masyarakat akan mendapat pengaruh yang baik, sebaliknya jika perilaku masyarakat buruk maka masyarakat juga akan terkena dampak buruknya (Fadilah et al., 2020). Sejauh mana masyarakat mempengaruhi perilaku individu atau keluarga merupakan suatu kenyataan yang ada dan tidak dapat dipungkiri. Hal ini terjadi karena masyarakat dan hukum dapat saling mempengaruhi sehingga keduanya dapat saling melengkapi, tergantung pola perilaku masyarakat. Begitu pula dengan perilaku tidak patuh pengendara sepeda motor yang melawan arus juga merupakan cerminan dari ketidakpatuhan masyarakat itu sendiri dan mempunyai pengaruh sosial yang besar. Artinya,

kepatuhan terhadap hukum dan ketidakpatuhan juga akan bergantung pada masyarakat sebagai salah satu pihak yang berkontribusi (Ikatan Bankir Indonesia, 2018).

Dan yang terakhir adalah Manusia biasanya memilih untuk mengikuti aturan, namun ada juga yang tidak mau melanggarnya. Sebab, secara kodratnya manusia tidak mudah menjalani kehidupan yang sulit, salah satunya adalah menaati aturan yang berlaku. Mengikuti aturan adalah pilihan yang baik untuk membuat hidup aman, damai dan tenteram. Namun, terkadang masyarakat terpaksa melanggar aturan (daripada taat), sehingga harus bertanggung jawab atas tindakannya. Berdasarkan kerangka konsekuensi ini, hendaknya manusia berusaha semaksimal mungkin untuk tidak melanggar aturan yang berlaku, karena melanggar aturan tersebut berarti menghukumnya. Artinya manusia dipaksa untuk mengikuti aturan sebagai pilihan dan jalan terbaik, maka ikutilah aturan karena tidak punya hak untuk memilih (UMM, 2022).

Secara umum, resistensi memanasifestasikan sikap-sikap perilaku defensif yang mencoba melawan, menentang, atau menentang upaya. Secara umum, sikap ini tidak didasari atau mengacu pada pemahaman yang jelas Resistensi juga mengacu pada suatu kondisi sosial di mana pihak yang lebih lemah dalam struktur sosial berjuang melawan pihak yang merugikan mereka (Salim, 2020). Secara historis, perlawanan sering kali mengambil bentuk yang berbeda-beda. Hal ini terjadi karena perubahan terjadi dalam masyarakat atau dalam suatu organisasi. Ada banyak faktor yang berkontribusi terhadap resistensi sosial. Perlawanan bukan hanya sekedar langkah nyata yang dilakukan masyarakat, namun juga perlawanan terhadap tindakan atau pendapat yang mengandung kontradiksi (Yuliansyah et al., 2021).

Faktor pertama yang menjadi pemicu masyarakat menolak adalah karena tidak menyukai perubahan. Sebab tidak semua orang mau menerima perubahan, apalagi perilaku seperti ini sulit diterima dalam lingkungan sosial. Pemicu resistensi sosial mungkin karena ketakutan akan kegagalan. Sering kali hal ini disebabkan oleh tekanan dari luar yang menimbulkan keraguan yang perlahan mengikis rasa percaya diri dan akhirnya ketakutan akan kegagalan. Pemicu resistensi yang

terakhir mungkin disebabkan oleh perasaan tidak nyaman dan ketidakpastian terhadap sesuatu. Bagi banyak orang, perubahan merupakan ketidakpastian yang dapat menimbulkan berbagai hal, seperti kurangnya rasa percaya diri bahwa mereka memiliki keterampilan atau kemampuan yang diperlukan untuk menghadapi situasi pasca perubahan (Fikriansyah, 2022)

2.2.3 Pelayanan Restoran Cepat Saji

Restoran cepat saji merupakan restoran yang waktu pemesanan hingga penyajian makanan dan minumannya kepada pelanggan relatif singkat. Umumnya hidangan yang disajikan berupa burger atau ayam goreng di mana kebanyakan restoran jenis ini memiliki varian menu tambahan yang bermacam-macam pula. Kebanyakan restoran cepat saji yang beroperasi di Indonesia merupakan waralaba atau cabang perusahaan asing contohnya seperti McDonalds, KFC, Burger King, dan lainnya. Terdapat beberapa jenis layanan yang biasanya disediakan pada restoran cepat saji pada umumnya, contohnya yaitu *counter service* di mana pelanggan dapat secara langsung memesan, membayar, juga mengambil pesanan langsung di konter, dan *takeaway service* yaitu layanan yang memungkinkan konsumen untuk dapat segera membeli makanan yang disiapkan khusus untuk langsung dibawa pulang (Smith, 2016).

Tidak hanya pada pelayanan di dalam restoran saja tetapi beberapa restoran cepat saji juga menyediakan layanan *drive-thru* untuk mempercepat proses pembelian khusus makanan yang ingin dibawa pulang atau makan di tempat (Tunas Toyota, 2023). Pada umumnya kebanyakan restoran dengan jenis layanan cepat saji tersebut menerapkan sistem layanan mandiri atau *self-service*. Pada awal mulanya hal ini terjadi karena masalah keterbatasan jumlah staf, sehingga seorang karyawan dituntut untuk dapat melakukan banyak tugas secara bersamaan mulai sebagai kasir, bersihkan meja, dan siapkan makanan. Oleh karena itu, *self-service* diterapkan untuk mempermudah dan membantu pekerjaan karyawan yang terkadang memiliki *backlog* pekerjaan di mana intensitas kerja para karyawan tersebut sangat tinggi (Akbar, 2020).

Keseluruhan jenis pelayanan restoran cepat saji tidak lepas dengan Konsep “McDonaldisasi masyarakat” yang dikemukakan oleh sosiolog Amerika George Ritzer. Ritzer menganalisis bagaimana kesuksesan jaringan hamburger Amerika tidak hanya berdampak pada model ekonomi, namun juga berdampak pada banyak aspek khususnya pada kehidupan sosial. Menurut Ritzer, dampak revolusioner McDonald’s adalah modelnya memberikan empat “dimensi yang menarik” bagi produsen dan konsumen, yaitu efisiensi, perhitungan, prediktabilitas, dan pengendalian. Tentu saja, semua ini membawa perubahan bermanfaat yang tidak dapat diubah dan tidak dapat disangkal. Namun, dampak negatifnya juga tidak dapat disangkal; dampak ekologis, dampak tidak manusiawi dari peningkatan otomatisasi, dan kesenjangan yang tak terelakkan antara kuantitas dan kualitas (Andyana, 2021).

George Ritzer percaya bahwa orang-orang yang tumbuh di dunia McDonaldisasi mengharapkan segala sesuatu mulai dari Big Mac hingga hotel dapat diprediksi. Ketika semua tidak berlangsung sesuai harapan, hal ini bisa sangat mengecewakan. Perusahaan berusaha keras untuk memuaskan keinginan konsumen akan prediktabilitas. Efisiensi adalah ciri khas McDonaldisasi yang pertama. Faktor ini menetapkan bahwa perusahaan bisa menjual produk atau jasa sebanyak mungkin kepada konsumen sebanyak-banyaknya. Namun, George Ritzer beranggapan bahwa salah satu kekurangan McDonaldisasi adalah perusahaan mendapatkan sebagian besar keuntungan efisiensi. Konsumen sekarang perlu menjalankan banyak tugas yang biasa dilakukan pegawai. Efisiensi mungkin berarti harga yang lebih rendah, namun pelanggan membayar untuk waktu mereka (Kurniawan, 2022).

Selain efisiensi, McDonaldisasi memberikan layanan dan makanan yang terkuantifikasi dan terkalkulasi. Yang dimaksud adalah penghematan waktu, di mana kebanyakan restoran cepat saji menjanjikan bila makan di tempat tersebut akan lebih menghemat waktu bila dibandingkan makan di rumah. Adanya kalkulasi waktu ini adalah kunci khas dan kesuksesan kebanyakan restoran cepat saji (Lesmana, 2020).

Prinsip ketiga yang adalah prediktabilitas. Terlihat dari menu Big Mac yang biasanya diproduksi di cabang tertentu akan memiliki rasa dan isi yang sama dengan yang diproduksi cabang lain. Konsumen juga dapat mengetahui bahwa menu yang mereka pesan hari ini bisa mereka dapatkan sama persis kapanpun dan di manapun. Hal ini memiliki arti bahwa McDonald's tidak menawarkan kejutan dan hal tersebut merupakan sebuah kenyamanan besar bagi para konsumen karena segalanya dapat terbaca dan sifatnya pasti (Fajardini, 2021).

Prinsip terakhir adalah adanya kontrol yang ditawarkan khususnya pada pergantian pekerja dengan penggunaan mesin. Tidak hanya para pegawai yang dilatih untuk melayani untuk bekerja dengan tepat dalam waktu yang terbatas, para konsumen yang makan di restoran juga terkontrol secara tidak langsung. Adanya aturan-aturan, menu dan pilihan yang terbatas, semuanya mengarahkan acara makan seperti yang diinginkan oleh manajemen yaitu: makan cepat dan pergi (Triswanto, 2021).

2.2.4 Komunikasi Antar Pengguna dan Mesin Layanan Mandiri

Self-service merupakan pelayanan yang bersifat efektif dan efisien di mana para konsumen menerapkan budaya mandiri dan disiplin. Budaya ini perlu diterapkan para konsumen agar dapat melakukan segala prosedur yang berlaku di suatu tempat secara mandiri, contohnya mulai dari pemesanan, pelayanan, sampai tahap pembayaran. Sistem ini biasanya diterapkan di restoran-restoran baru maupun restoran-restoran lama yang sedang melakukan pembaharuan/*renew* sebagai daya tarik agar dapat terus bertahan dan bersaing satu sama lain dengan terus mengikuti perkembangan yang ada (Sutrasna, 2023).

Sistem *self-service* sebenarnya sudah banyak diterapkan di negara-negara maju lainnya seperti Jerman, Jepang, Singapura, dan Korea, dengan jenis usaha yang lebih bervariasi pula seperti pom bensin, supermarket, dan bioskop. Jika dikaitkan dengan penyebabnya, kemajuan ini disebabkan oleh tingkat literasi masyarakat negara maju yang tergolong tinggi di mana masyarakatnya mampu untuk lebih memahami instruksi atau petunjuk yang disediakan dengan membaca sehingga

budaya disiplin dan mandiri dapat terwujud. Kombinasi antara budaya ketertiban dan kemajuan teknologi lah yang membuat tidak jarang ditemukan gerai berbasis *self-service* bahkan dengan 0 pekerja di negara-negara maju tersebut (Rostiani et al., 2015).

Sistem *self-service* tersebut memiliki beberapa rangkaian prosedur. Yang pertama adalah memesan secara mandiri melalui mesin *self-order* di mana pengguna disajikan dengan pilihan menu yang sudah disediakan melalui mesin pemesanan. Mesin ini disebut kiosk. Kiosk adalah mesin elektronik yang user pembelian atau transaksi. Mesin ini biasa digunakan untuk produk-produk yang pembeliannya hanya bisa dilakukan secara digital (seperti cetak tiket), namun seiring berjalannya waktu, banyak perusahaan yang mulai berani untuk mengambil langkah yang berbeda untuk melakukan adaptasi tersebut untuk penjualan produk makanan (JakVisual, 2021).

Sebenarnya mesin ini memiliki beberapa jenis, salah satunya adalah *Interactive Kiosk* yang bersifat komunikasi 2 arah di mana berisikan detail dari deskripsi menu sampai dengan harga sehingga konsumen bisa memodifikasi maupun membatalkan pembelanjaan. Mesin kiosk digunakan dengan tujuan untuk meningkatkan level perusahaan, pengalaman konsumen, dan sebagai *branding* sekaligus iklan agar dapat menjadi sarana promosi. Perusahaan dapat memasukkan iklan berupa audio visual sehingga semakin akurat dalam menyasar konsumen (McDonald's Indonesia, 2023).



Gambar 2.2 Mesin *Self-Ordering* Kiosk di McDonald's

Sumber: McDonald's Indonesia (2023)

Prosedur selanjutnya dari sistem *self-service* ini adalah konsumen perlu mengambil makanan sesuai dengan struk atau nomor pemesanan dan membersihkannya secara mandiri. Adanya prosedur dan mesin inilah yang menjadi salah satu kunci perubahan kebiasaan di mana sistem yang diciptakan secara tidak langsung berdampak secara behaviorial dan membuat restoran cepat saji untung karena adanya logika jika semakin cepat semakin baik (Yi et al., 2022).

Layanan mandiri memang memiliki banyak manfaat, antara lain mengurangi jumlah staf, mengatasi antrian panjang, mengurangi kesalahan manusia, meminimalkan biaya, meningkatkan kepuasan bahkan pengalaman pelanggan. Dari sudut pandang internal atau perusahaan, kiosk otomatis menggantikan kasir di restoran cepat saji di seluruh negeri. Para pendukung mengatakan hal ini meningkatkan kecepatan, produktivitas, dan efisiensi sementara para kritikus mengatakan hal ini menggantikan pekerjaan dan membuat pekerjaan menjadi lebih sulit. Konsumen mungkin menghargai kenyamanan tambahan dari kecepatan yang

dimiliki oleh mesin Kiosk restoran, akan tetapi bila tidak diterapkan dengan hati-hati hal ini akan mengorbankan kepuasan kerja (Lightspeed, 2022).

Dilihat dari segi sosiokultural khususnya pada sudut pandang konsumen, hal ini bisa terlihat dari budaya Indonesia di mana masih ada sebagian masyarakat yang bermental dilayani atau menganggap dirinyalah “tuan” dibandingkan melayani diri sendiri. Reaksi konsumen berbeda-beda, jadi menggunakan teknologi seperti itu bukanlah hal yang mudah bagi semua orang, sehingga bantuan dari staf restoran tetap diperlukan saat menggunakan kiosk (Wang, 2022). Dalam konteks ini, kemampuan dalam memahami prosedur *self-service* adalah sebuah pengetahuan yang merupakan sumber kekuatan di mana individu dalam masyarakat secara tidak langsung dituntut untuk mematuhi sistem karena adanya keinginan dan juga pandangan alam bawah sadar bahwa mematuhi prosedur tersebut menjadi sebuah keharusan.

Adanya interaksi antara konsumen dengan mesin kiosk inilah yang disebut dengan konsep HCI atau yang biasa dikenal dengan *Human-Computer Interaction* yang merupakan sebuah bidang studi yang mempelajari interaksi antara manusia (pengguna) dengan computer (Marcellova, 2023). Mesin kiosk McDonald's adalah contoh dari HCI yang dirancang untuk memfasilitasi interaksi antara konsumen (pengguna) dengan sistem (pemesanan makanan) agar mudah dipahami, efisien, dan nyaman bagi pengguna. Mesin kiosk McDonald's juga didesain untuk dapat mempertimbangkan pengalaman pengguna secara menyeluruh yang mencakup kejelasan instruksi, privasi, dan responsif terhadap pengguna, serta pengaturan tampilan yang mempermudah navigasi dan pemrosesan pesanan. HCI juga mempertimbangkan aspek psikologis dan sosial dari interaksi seperti bagaimana warna, ukuran teks, dan suara pengumuman di mesin kiosk dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk memesan atau tidak. Ini penting dalam menciptakan pengalaman yang positif dan efektif (Wiley, 2019).

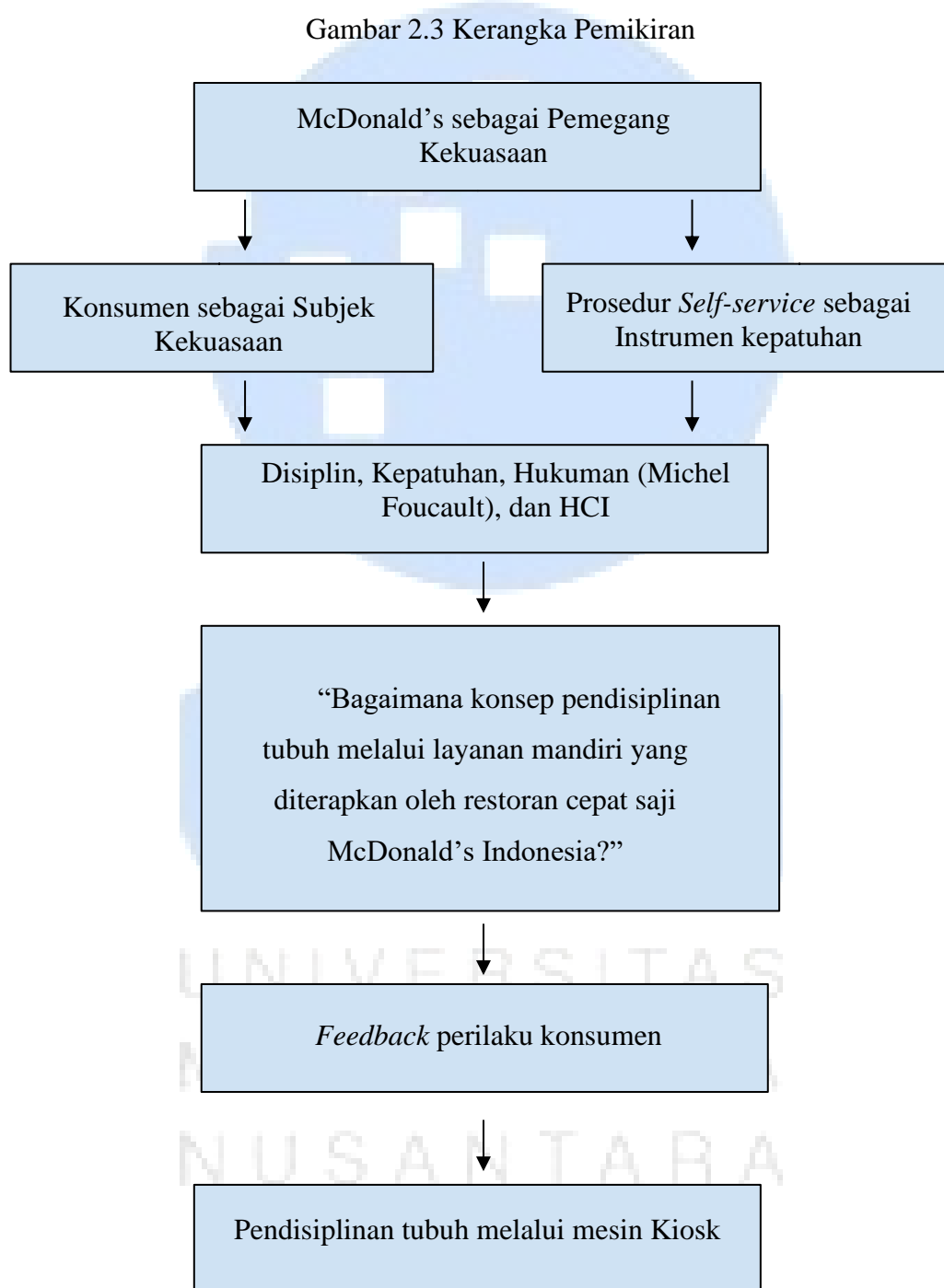
Menurut Foucault, dalam uraian tentang kedisiplinan ditemukan konsep normalisasi dalam karyanya yang berjudul *'Discipline and Punish'*, normalisasi merupakan suatu rangkaian strategi dalam menjalankan kontrol sosial di mana

melibatkan konstruksi dari norma-norma perilaku yang diidealkan (Isana, 2019). Kekuasaan normalisasi mampu mengubah seseorang dengan sendirinya atau tanpa paksaan untuk menjadi apa yang diinginkan atau yang menjadi tuntutan Masyarakat. Masyarakatlah yang memberikan gambaran dan secara tidak langsung menuntut bagaimana seharusnya seorang berperilaku sehingga inilah yang membantu pembawaan teknologi ke dalam masa transisi (Setyowati, 2022b).



2.3 Alur Penelitian

Untuk memperjelas dan memberikan kemudahan dalam penelitian dibuat alur kerangka pemikiran sebagai berikut.



Pada bagian ini, peneliti mengaitkan konsep kekuasaan di McDonald's Indonesia dengan menganalogikan pihak McDonald's sebagai pemegang kekuasaan yang membawahi konsumen sebagai subjek dan prosedur layanan *self-service* sebagai instrumen kepatuhan. Lalu adanya konsep disiplin/kepatuhan dan hukuman menjadi cara untuk memahami analogi peran yang telah dirancang tersebut. Lalu narasumber atau informan yang terpilih nantinya akan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sehingga peneliti dapat mengetahui *feedback* perilaku dan dihasilkan temuan-temuan baru atau *insight*.

