

# **BRAND IMAGE DAN REPUTASI MELALUI CUSTOMER CAPITAL (STUDI KASUS : PERTUNJUKAN RAMINTEN CABARET YOGYAKARTA)**

**Dewi Sinta Fajarwati**

Tata Kelola Seni, Pascasarjana Institut Seni Indonesia Yogyakarta  
Email : dewisintafajar@gmail.com

Diterima : 16 September 2021. Disetujui : 5 Oktober 2021. Dipublikasikan : 28 Desember 2021



©2021 – DESKOVI Universitas Maarif Hasyim Latif. Ini adalah artikel dengan akses terbuka di bawah lisensi CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## **ABSTRAK**

Pelanggan atau pembeli merupakan tolak ukur kesuksesan sebuah produk. Dalam dunia pertunjukan penontonlah yang menjadi kunci utama dalam melihat pertunjukan itu menarik atau biasa saja. Penonton juga menjadi satu penentu faktor penting dalam Modal Intelektual yaitu sebagai Customer Capital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) cara pandang masyarakat terhadap pertunjukan di Raminten Cabaret Show yang melibatkan para kaum Crossgender atau Crossdresser, (2) usaha pengelola untuk dapat menjaga reputasi dalam masyarakat terkait isu LGBT. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi. Peneliti menemukan bahwa hampir semua kalangan masyarakat menganggap bahwa Raminten Cabaret Show hanya sebatas sebuah pertunjukan seni. Ketertarikan penonton justru karena tata panggung yang megah dan kualitas penampilan impersonate yang sangat bagus. Narasumber yang diwawancarai adalah para stake holder internal atau bagaian Manajemen dan penonton yang pernah menyaksikan pertunjukan.

**Kata kunci:** modal intelektual, cabaret, penonton

## **ABSTRACT**

*Customer or buyer is the benchmark of a product's success. In the field of performing arts, audience is the main key to measure whether a performance is interesting or not. Audience is as well the determining key factor in the intellectual capital of a product, that is the customer capital. This research is purposed to studying; (1) the society's perspective on Raminten Cabaret Show that involves both crossgender and crossdresser, (2) the management team's efforts in maintaining the reputation of programs in their show (product) in relation to the LGBTQ+ issues. This research is based on the qualitative-descriptive method with an observation approach. Researcher finds out that almost all of the layers in the society to reckon Raminten Cabaret Show is just a part of the whole performing arts concept. The grand stage set and great quality of the impersonation show are what attract the audience's attention. The source persons in the research are both the internal stake holder of the show management and audiences who have seen the show.*

**Keyword:** intellectual capital, cabaret, audience

## **PENDAHULUAN**

Dunia Pertunjukan memiliki seribu satu pesona dalam memikat penontonnya. Kota Yogyakarta adalah tempat yang tidak pernah kehabisan ide untuk memunculkan berbagai pertunjukan, baik pertunjukan yang diadakan setiap hari, setiap minggu atau setiap tahun. Salah satu aspek dalam Modal Intelektual adalah *Customer Capital*, dengan kata lain kunci sukses sebuah pertunjukan berada pada penontonnya. Penonton yang puas atau tertarik tentu saja akan kembali menyaksikan pertunjukan. Kepuasan penonton tentu saja berpengaruh terhadap laju pertumbuhan penonton itu sendiri. Mereka akan menceritakan pengalaman menonton mereka kepada orang lain, bahkan bukan hal

yang tidak mungkin penonton akan mengajak kerabatnya untuk menyaksikan pertunjukan tersebut.

Dalam memilih sebuah tontonan, banyak orang pasti akan memilah dan memilih secara cermat. Apakah ini pertunjukan yang ramah untuk keluarga atau hanya tontonan dewasa, hospitality, harga tiket, serta kenyamanan dalam menonton.

*Raminten Cabaret Show* adalah salah satu pertunjukan malam di Yogyakarta yang mengadakan pertunjukan dua kali dalam satu minggu, yaitu pada hari Jumat dan Sabtu. Tempat pertunjukannya berada di Gedung Hamzah Batik (dulu Mirota Batik) lantai 3, tepatnya di Raminten 3 Resto. *Raminten Cabaret Show* adalah pertunjukan berupa *lipsync* yang diperankan oleh laki-laki yang berdandan seperti perempuan. Dalam dunia pertunjukan istilah ini disebut dengan

*cross gender* atau *cross dresser*. Penggunaan kata *Transgender* penulis rasa kurang tepat dan terlalu mengintimidasi sebuah kaum yang dalam kesehariannya mereka masih memiliki personalisasi laki-laki pada umumnya.

Pasar penonton *Raminten Cabaret Show* sendiri terbilang sudah terbentuk. Sebelum pandemi Covid-19 tiket pada hari pertunjukan selalu terjual habis, bahkan penonton rela untuk berdiri jika kehabisan tempat duduk. Tidak sedikit masyarakat yang tentunya mengancam adanya tempat seperti ini, bahkan beberapa dari masyarakat selalu mengaitkannya dengan LGBTQ atau pertunjukan khusus LGBTQ. Istilah LGBT mungkin sudah sering kita dengar dan sempat menjadi pembicaraan yang cukup panas dalam dunia kesenian, sampai seorang seniman *Cross Gender* Didik Nini Thowok dilarang untuk muncul di stasiun tv.

Q atau *Queer* masih belum umum dibahas di Indonesia, dalam teori *Queer* yang muncul dalam budaya barat secara liberal menentang gender (maskulin/feminim) atau seks (pria/wanita). Sederhananya, teori ini mengangkat kesetaraan Gender, menganggap bahwa wanita/pria memiliki hak yang sama. Kebudayaan dalam masyarakat Indonesia tentu saja menolak teori semacam ini, gender sangat dijunjung tinggi dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Namun jika kita menengok sejarah didalam Tembok Keraton Yogyakarta, Tari Bedhaya dahulunya ditarikan oleh laki-laki namun berpakaian seperti perempuan. Artinya “Cross-dresser ataupun Cross-Gender” dalam dunia pertunjukan di Indonesia sudah terjadi sejak lama.

Pendiri *Raminten Cabaret Show* bapak Hamzah Sulaiman mempunyai mimpi yang cukup besar agar pertunjukan ini dikenal dan diminati banyak penonton. Beliau tidak segan-segan untuk memfasilitasi panggung dengan alat-alat yang sangat mahal dan canggih. Bapak Hamzah berharap penonton yang menyaksikan pertunjukan *Cabaret* di *Raminten* seperti menonton pertunjukan yang mahal. Dalam 6 bulan terakhir tiket pertunjukan juga mengalami penurunan harga karena pandemi. Harga Tiket yang semula Rp 70.000 untuk VIP dan Rp 60.000 untuk Festival, kini hanya Rp. 50.000,- tanpa klasifikasi.

## METODE PENELITIAN

Dalam penulisan kali ini metode yang digunakan adalah kualitatif diskriptif dengan pendekatan observasi.

Waktu penelitian yaitu dimulai pada bulan Mei 2021, diawali dengan pengurusan perijinan, pengambilan data dan observasi di lingkungan kantor *Raminten Cabaret Show* di lantai 3 Gedung Hamzah Batik Malioboro. Proses wawancara dilakukan pada Bulan Juli- September dengan berbagai narasumber khususnya talent dan penonton.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, studi pustaka. Alat pengumpulan datanya yaitu

menggunakan panduan wawancara, recorder, dan beberapa buku sebagai studi pustaka. Wawancaranya menggunakan wawancara semi terstruktur agar proses wawancara tidak terkesan tegang dan lebih santai. Peneliti juga menggunakan beberapa fitur yang dimiliki *Instagram* seperti pertanyaan dan polling untuk mendapatkan beberapa sampel data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan hiburan adalah produk pariwisata yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi wisatawan (XU, 2010). *Raminten Cabaret Show* yang berada di Yogyakarta memiliki keuntungan karena berada di Provinsi yang memiliki daya tarik wisata sangat tinggi. Sebelum masa pandemi, penonton yang antusias untuk menyaksikan pertunjukan di *Raminten Cabaret* sangat tinggi, namun karena keterbatasan tempat duduk penonton sering gagal menyaksikan pertunjukan.

### Konsep Pertunjukan

*Cabaret Show* yang berkembang diberbagai belahan dunia memiliki ciri khas masing dalam konsep pertunjukannya akan tetapi ruang pertunjukan atau pentas *Cabaret Show* berbeda dengan pertunjukan konvensional lainnya. Pertunjukan *Cabaret* diselenggarakan disebuah restoran atau kelab malam sehingga penonton yang menyaksikan sering kali sambil makan atau minum. *Raminten Cabaret Show* adalah pertunjukan yang berada di *Raminten 3 Resto*, sehingga konsep *Cabaret* sudah terpenuhi. 30 menit sebelum pertunjukan *lipsync* dimulai, penonton akan disuguhi musik keroncong dengan guyonan guyonan nakal dari sang vokalis. Pukul 19.00 WIB pertunjukan dibuka dengan tari klasik Jawa dari beberapa penari. Sebagai pencinta budaya Pak Hamzah selalu memberikan sentuhan tradisi kedalam semua produknya. Begitupun dengan *Raminten Cabaret Show*, meskipun pertunjukan ini diadaptasi dari budaya barat tetap ada kearifan lokal yang harus muncul.



Gambar 1. Pertunjukan *Raminten Cabaret Show*  
Sumber : Instagram @ramintencabaret

### Layout Tempat Duduk Penonton

Tempat duduk penonton di *Raminten Cabaret Show* adalah sebuah resto dengan interior kayu dengan konsep lesehan dan semi *outdoor* sehingga tidak bebas asap rokok. Hampir semua meja menghadap ke panggung. Tersedia juga 3 meja kecil untuk pengunjung yang tidak menyukai duduk lesehan. Terdapat 3 lantai yang dapat ditempati untuk menonton pertunjukan. Lantai 1 adalah area khusus Festival, terdapat 16 meja yang bisa menampung kurang lebih 50 Penonton. Dengan tinggi stage kurang lebih 2,5 meter, kekurangan area ini adalah penonton harus agak mendongak untuk dapat melihat pertunjukan.



Gambar. 2. Layout Tempat Duduk Penonton Lantai Bawah  
Sumber : Eka (Admin Raminten 3 Resto)

Penonton dengan kelas VIP atau Reservasi mendapat tempat duduk di area lantai 2 pada baris 1 dan 2. Posisi ini disebut dengan *goodspot* karena dapat melihat pertunjukan dengan baik dan jelas. Pihak pengelola hanya menerima 40 penonton yang dapat menempati area *goodspot* ini. Pemesan tidak dapat meminta nomor meja yang ingin ditempati, karena tempat duduk ditentukan oleh pihak pengelola.

Area lantai 4 ( Nomor Meja dengan Huruf) juga termasuk kategori mirip festival, meskipun bisa melihat pertunjukan dengan jelas tapi penonton melihat dari samping panggung. Tapi terkadang area ini menjadi favorit karena Talent sering mendekat ke area ini. Semenjak pandemic kontak dengan penonton sangat diminimalisis apalagi sampai bersentuhan fisik.



Gambar 3. Layout Tempat Duduk Penonton Lantai Atas  
Sumber : Eka ( Admin Raminten 3 Resto)

Beberapa penonton masih mengeluhkan area penonton yang panas apabila penonton sampai memenuhi kapasitas

### Tiket

Pengelolaan tiket di *Raminten Cabaret* dilakukan oleh tim Tiketing yang terdiri dari tim *Raminten Cabaret* dan tim Raminten 3 Resto. Sebelum pandemi atau pada tahun 2020 ke belakang harga pokok tiket pertunjukan dibagi menjadi 2 yaitu VIP dengan harga Rp.70.000,- dan Festival Rp.60.000,-, namun dalam masa pandemi Owner RCS mengeluarkan sebuah kebijakan untuk menurunkan harga tiket pertunjukan menjadi Rp. 50.000,- *flat*. Pembelian tiket bisa melalui 2 cara, yaitu Reservasi atau memesan terlebih dahulu dan *Onthespot*.

Pembelian tiket lebih awal atau Reservasi dikategorikan setara dengan kelas VIP, penonton yang memesan lewat cara ini diharuskan membeli paket makan yang berada di Raminten 3 Resto. Untuk harga tiket Reservasi adalah Rp. 125.000,- dengan rincian tiket pertunjukan, paket makan dan *good spot*. Reservasi dibatasi hanya 40 tempat duduk terbaik, namun penonton tidak bisa memilih tempat duduk, karena disesuaikan dengan urutan pemesanan. Pemesanan ini hanya dapat melalui WhatsApp kepada Admin, kemudian Admin akan mengirimkan *link Google Form* untuk mengisi data. Penonton tidak bisa memesan jauh-jauh hari dari tanggal pertunjukan, system reservasinya dilakukan perminggu.

Gambar 4. Halaman Pemesanan Tiket *Raminten Cabaret Show* Melalui Google Form

Dengan tiket masuk Rp 50.000,- terbilang cukup murah dan terjangkau bagi para turis, tapi

peneliti membuat sebuah poling melalui instagram untuk berpendapat bahwa tiket pertunjukan di *Raminten Cabaret Show* terbilang mahal atau murah. Dari 809 Responden yang mengikuti poling, 795 responden memilih murah dan 142 memilih mahal, dengan presentase 85% - 15%.

Penonton yang ingin melihat pertunjukan tanpa memesan makan dan minum dapat membeli tiket dengan cara *Onthespot*. Loker dibuka pukul 17.30 WIB, penonton bebas memilih tempat duduk selain tempat duduk yang sudah dipesan.

### **Brand Image dan Reputasi dalam Masyarakat terkait LGBT**

*Raminten Cabaret Show* nyatanya mulai banyak diterima dikalangan masyarakat, bahkan RCS menjadi destinasi wisata yang wajib didatangi saat bekunjung ke Yogyakarta. Pertunjukan ini bisa dinikmati untuk semua kalangan, karena *Raminten Cabaret Show* bukan pertunjukan seksual. Meski dalam beberapa golongan masyarakat masih sangat menolak adanya kaum *Cross Gender*, *Raminten Cabaret Show* membuktikan bahwa mereka memiliki citra yang baik dalam masyarakat.

“... ini tu PR kita banget ya, dulu dalam pertunjukan kita itu sering ada talent yang suka cium penonton. Ini gak tau aku yang sensitive atau apa tapi menurut aku itu udah semacam sexual harassment yah. E... karena sexual harassment kan nggak mengenal jenis kelamin ya, bisa cowok ke cowok, atau cewek ke cowok. Itu yang bener-bener harus dihilangkan, aku nggak setuju kalo itu dijadikan alesan untuk totalitas. Tapi mereka pernah mikir nggak, hal ini pantes nggak buat dilakuin ke penonton? Hal ini nyaman gak sih buat penonton itu... gitu “ (Wawancara Agil Santosa/Ayla Saras, Talent RCS, 2021)

Beberapa tahun yang lalu isu LGBT sempat memanas, hal ini juga berdampak kepada pertunjukan *Raminten Cabaret Show* yang dinilai merupakan sebuah kampanye pro LGBT. Semenjak itu pengelola mulai memilah dan memilih sajian pertunjukan yang layak untuk diterima di masyarakat luas.

Terkait dengan adanya isu yang mengkaitkan pertunjukan *Raminten Cabaret Show* dengan LGBT, namun banyak penonton yang justru menampik hal itu. Mereka melihat pertunjukan *Cabaret* murni hanya sebagai hiburan semata.

Sementara itu peneliti juga membuat sebuah pertanyaan melalui instagram resmi milik *Raminten Cabaret Show*. Pertanyaan ini mengarah ke *Brand Image Raminten Cabaret Show* dalam masyarakat, yaitu “*Apasih yang pertama difikirkan ketika dengar Raminten Cabaret Show?*”. Presentase sekitar 98% mengungkapkan kata-kata yang bersifat positif dan memuji pertunjukan. Sebagian dari responden menjawab “*spektakuler, amazing, pertunjukan yang wajib ditonton, glamour*” dan beberapa banyak yang menyebutkan artis favorit mereka. Beberapa narasumber yang merupakan penonton setia *Raminten*

*Cabaret Show* juga melontarkan *statement* dalam cara pandang mereka terhadap pertunjukan ini.

“... saya gak sampai berfikir kesitu sih sebenarnya (pertunjukan LGBT) yak arena menurut saya itu murni hiburan, terlepas personality mereka diluar seperti apa ya terserah mereka, itu urusan pribadi. Yang saya tonton itu hiburan buat saya dan saya nggak mempermasalahkannya itu ....” (Ratri, Penonton Cabaret, 2021)

“... saya dan temen-temen pernah liat pertunjukan Cabaret di Thailand, dan disana pertunjukannya lebih ekstim dan agak apa ya... 17 tahun keatas lah. Kalo yang saya liat di Raminten sih engga, masih cukup sopan. Apalagi dengan seni seni daerah yang pertama tampil untuk opening ...” (Memi, Penonton, 2021).

### **PENUTUP**

Pada dasarnya pro dan kontra tentang LGBT akan terus ada, namun dalam pertunjukan *Raminten Cabaret* penonton hanya melihat sebuah pertunjukan seni yang mengibur. Sebagian besar penonton bahkan menjadikan *Raminten Cabaret Show* sebagai destinasi yang wajib dikunjungi saat berwisata ke Yogyakarta.

Dengan harga tiket sekian, pertunjukan ini memiliki segmen penonton kelas menengah keatas, dan layak untuk ditonton semua umur. *Raminten Cabaret Show* menampilkan sisi budaya lokal dalam kemasan pertunjukannya sehingga tidak hanya mengadirkan sebuah hiburan tapi juga *value*.

Dapat dibilang *Raminten Cabaret Show* adalah pertunjukan yang cukup tabu, karena kita akan menemukan performer yang tidak biasa kita temui di pertunjukan lain, namun pengemasannya berhasil di terima oleh masyarakat luas. Isu LGBT atau apapun itu tidak sama sekali berpengaruh terhadap antusias masyarakat untuk menonton pertunjukan ini. Terbukti dengan penonton yang terus berdatangan, dan ada keberlanjutan dari penonton sebelumnya.

Terkait dengan tempat duduk penonton pengelola perlu mencari strategi agar ketika area penonton penuh, penonton tidak merasa gerah. Hospitalitynya juga perlu ditingkatkan karena beberapa penonton mengeluhkan hidangan yang lama datang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al Ali, Nermien (2003) *Comprehensive Intellectual Capital Management*. Canada: John Wiley & Sons, Inc
- Marr, Bernard (2005) *Perspectives on intellectual capital*. Elsevier. USA
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ulum, Ihyaul (2017) *INTELLECTUAL CAPITAL: Model Pengukuran, Framework Pengungkapan & Kinerja Organisasi*. Malang: UMM Press

- Aromi, Yolanda Safriliani F.(2019).Peran Modal Intelektual Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Festival yang Berkelanjutan (Studi Kasus Festival Ngayogjazz). Dalam *Jurnal Tata Kelola Seni*.
- Azmi, Muhamad dan Hary Hermawan,(2017).Persepsi Wisatawan Terhadap *Night Life Atraction*. Dalam *Jurnal Pariwisata Vol IV no 1*.
- Jalil, Abdul dan St. Aminah, (2018). Gender Dalam Perspektif Budaya dan Bahasa. Dalam *Jurnal Al Makiyah Volume 11*
- Maimunah, (2012). Fluiditas Antara Maskulinitas dan Femininnitas: Representasi Waria dalam Film Dokumenter dan Fiksi. Diterbitkan *Universitas Airlangga*
- Maneenetr, Thirachaya, dkk (2014). *Overview of Entertain Managenet of Tourism Destination: A Case Study of the Lady Boy Cabaret Show market in Phuket,Thailand*.
- Rochman, Moh Muchibbur, Indah Sri Pinasti (2015). *Fenomena Cross-Gender Dalam Raminten 3 Cabaret Show, Mirota Batik, Yogyakarta*
- Pratama, Muhammad Ihsan (2020) *Impresion Management Pelakon Drag Queen di Raminten3 Cabaret Show*.
- Yusanta, Dita Anggrahinita, dkk, (2019), Fluiditas Maskulinitas dan Femininitas dalam *Boyband K-Pop* sebagai Produk Industri Budaya. Dalam *Jurna Kafa'ah 9 (2)*.