

**GAYA KOMUNIKASI BARISTA WARAE COFFEE BEKASI
DENGAN *CUSTOMERS***

SKRIPSI

Oleh :

Lian Dwi Siswadi

(201810415054)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**GAYA KOMUNIKASI BARISTA WARAE COFFEE BEKASI
DENGAN *CUSTOMERS***

SKRIPSI

Oleh :

Lian Dwi Siswadi

(201810415054)



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : GAYA KOMUNIKASI BARISTA WARAE
COFFEE BEKASI DENGAN *CUSTOMERS*

Nama Mahasiswa : Lian Dwi Siswadi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415054

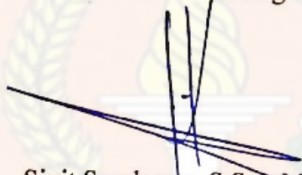
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 September 2022

Jakarta, 18 Oktober 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing


Sigit Surahman, S.Sn., M.Si

NIDN 0416118205

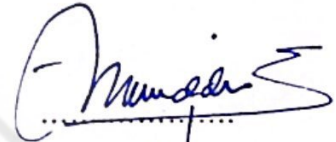
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Barista Warae Coffee Bekasi
Dengan *Customers*
Nama Mahasiswa : Lian Dwi Siswadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415054
Program Studi/ Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian : 27 September 2022

Jakarta, 18 Oktober 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si
NIDN 0328056508



Penguji I : Sigit Surahman, S.Sn., M.Si
NIDN 0416118205



Penguji II : Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si
NIDN 0319059501



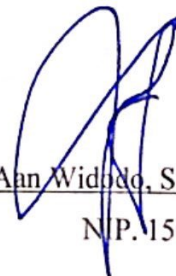
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos, M.Si
NIP. 2109527

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul “Gaya Komunikasi Barista Warae Coffee Bekasi Dengan *Customers*” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Jakarta, 18 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Lian Dwi Siswadi

201810415054

ABSTRAK

Lian Dwi Siswadi. 201810415054. Gaya Komunikasi Barista Warae Coffee Bekasi Dengan *Customers*.

Bisnis produk kopi yang mulai berkembang di Indonesia pada saat ini berjalan dengan pesat dalam beberapa jangka waktu ini. Karena tidak hanya dilihat untuk sekedar kegiatan, minum kopi juga semakin berkembang sebagai bentuk dari *trend* masa kini. Dalam melakukan komunikasi interpersonal, *barista* juga menggunakan 4 (empat) gaya komunikasi sebagai indikator pelayanan kepada *customers*.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk meneliti proses dan pembentukan Gaya Komunikasi yang digunakan *Barista* dalam membangun koneksi serta kepuasan *customers*. Teknik untuk pengumpulan data menggunakan perpaduan observasi dan wawancara dengan *barista*. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa proses komunikasi *barista* menggunakan komunikasi interpersonal dan juga menerapkan gaya komunikasi. Hal ini terlihat ketika *barista* menggunakan bahasa lisan dan isyarat tubuh untuk membuka komunikasi dengan *customers*. Artinya, *barista* Warae Coffee bekerja sesuai berdasarkan SOP yang diterapkan. Sebagai *barista* mampu membangun komunikasi serta pelayanan yang lebih baik dengan *customers* Warae Coffee Bekasi.

Kata kunci : Gaya Komunikasi, *Customers*, *Barista*, Warae Coffee.

ABSTRACT

Lian Dwi Siswadi. 201810415054. Barista Warae Coffee Bekasi Style of Communication With Customers.

The coffee product business which is starting to develop in Indonesia is currently running rapidly lately. Because it is not only seen as an activity, drinking coffee is also developing as a form of today's trend. In conducting interpersonal communication, baristas also use 4 (four) communication styles as indicators of service to customers.

In this study, the method used is descriptive qualitative because this study aims to examine the process and formation of the communication style used by baristas in building connections and customer satisfaction. Data collection techniques used a combination of observation and interviews with baristas. In this study it was found that the barista communication process uses interpersonal communication and also applies communication styles. This can be seen when the barista uses spoken language and body signs to open communication with customers. That is, Barista Warae Coffee works according to the SOP that is applied. As a barista, he is able to build better communication and service with Warae Coffee Bekasi customers.

Keywords: Communication Style, Customer, Barista, Warae Coffee.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini menjadi salah satu tugas akhir dan menjadi syarat wajib untuk mendapatkan nilai di mata kuliah Skripsi. Skripsi ini merupakan sebagian dari penelitian yang sudah peneliti buat dengan mengaplikasikan teori yang sudah peneliti dapatkan selama kegiatan belajar mengajar. Skripsi yang peneliti susun ini berjudul “Gaya Komunikasi Barista Warae Coffee Bekasi Dengan *Customers*”. Dalam proses penyusunan proposal ini, tentunya tidak akan selesai jika tanpa dukungan, doa, dari kedua orang tua tercinta, Ayah saya Deddy Siswadi, Ibu saya Tati Rukmiati, Kakak perempuan saya Inten Ayu Siswadi, dan Keponakan tercinta saya Awalia Rachmadania Khadafi yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memberikan motivasi. Serta bantuan dari beberapa pihak yang terlibat dalam proses tersusunnya laporan penelitian ini. Adapun pihak-pihak yang turut membantu dalam proses tersusunnya laporan penelitian ini.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn). Dr. Drs. H. Bambang Karsono S.H., MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara JakartaRaya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Sigit Surahman, S.Sn., M.Si selaku Dosen Pembimbing Satu sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan banyak arahan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Yudhistira Ardi Poetra, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan banyak arahan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan

Skripsi ini.

6. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staff akademik yang telah berperan penting dalam membantu peneliti membuat Skripsi ini.
7. Teman-teman tersayang saya Annisaoc, Wahyu Nugroho, serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan membantu peneliti.

Akhir kata penulis mohon maaf atas kekeliruan dan kesalahan yang terdapat dalam penelitian skripsi ini dan berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membacanya.

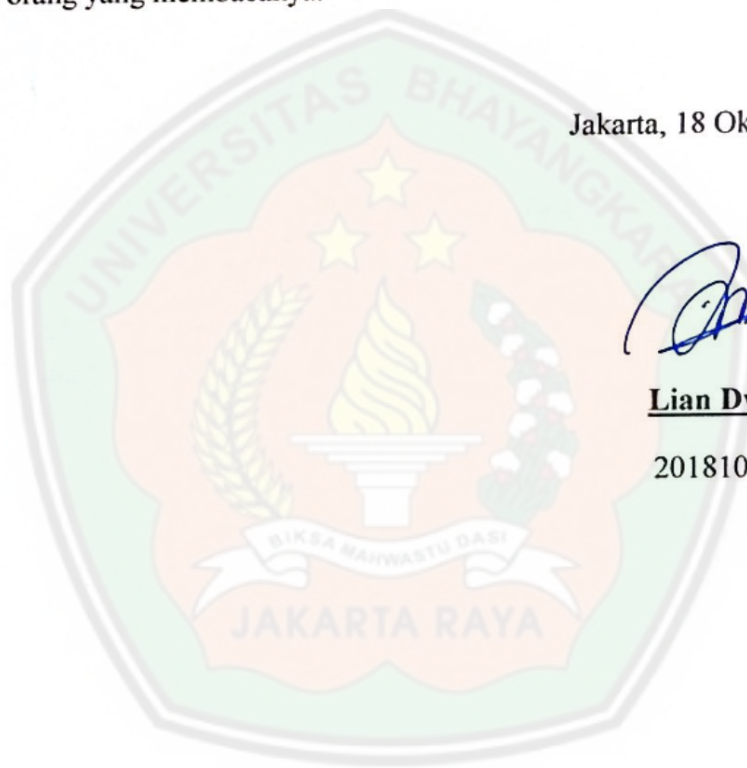
Jakarta, 18 Oktober 2022

Penulis,



Lian Dwi Siswadi

201810415054



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ixx
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kerangka Konsep	11

2.2.1	Komunikasi Interpersonal	11
2.2.2	Gaya Komunikasi.....	13
2.2.3	Pelayanan dan <i>Customers</i>	15
2.3	Kerangka Pemikiran	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		18
3.1	Jenis Penelitian.....	18
3.2	Metode Penelitian.....	19
3.3	Subjek Penelitian.....	20
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4.1	Teknik Kunjungan (Observasi).....	20
3.4.2	Wawancara	21
3.4.3	Dokumentasi.....	21
3.5	Teknik Analisis Data	22
3.5.1	Reduksi Data.....	22
3.5.2	Penyajian Data	22
3.5.3	Pengujian Kesimpulan	23
3.6	Keabsahan Data/Triagulasi	23
3.7	Lokasi Penelitian	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	24
4.1.1	Profil Warae Coffee	24
4.1.2	Identitas dan Lokasi Warae Coffee.....	25
4.1.3	Logo Warae Coffee	25
4.1.4	Profil Informan <i>Barista</i>	26

4.2	Hasil Penelitian	27
4.2.1	Gaya Komunikasi Berkesan (<i>Impression style</i>).....	28
4.2.2	Gaya Komunikasi Santai (<i>Relaxed style</i>).....	29
4.2.3	Gaya Komunikasi Bersahabat (<i>Friendly style</i>).....	30
4.2.4	Gaya Komunikasi Atentif (<i>Attentive style</i>).....	32
4.3	Pembahasan.....	33
BAB V PENUTUP		37
5.1	Kesimpulan	37
5.2	Saran	38
5.2.1	Saran Teoritis.....	38
5.2.2	Saran Praktis	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1	Profil Informan <i>Barista</i>	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Lokasi Warae Coffee.....	4
Gambar 4.1	Logo Warae Coffee.....	25



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	16
Bagan 4.1	Struktur Warae Coffee Bekasi	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 : Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara, Transkrip Wawancara, Reduksi Data

Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitiann

Lampiran 6: Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 : Form Perbaikan Skripsi

