

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
PEKPOK COFFEE KEPADA PELANGGAN**

Skripsi

Oleh :

**Dimas Arya Hadi Syahputra
(201910415037)**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

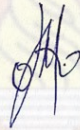
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Interpersonal Barista Pekkop Coffee
Kepada Pelanggan
Nama Mahasiswa : Dimas Arya Hadi Syahputra
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415037
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Jumat, 21 Juli 2023

Jakarta, 01 Agustus 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing



Metha Madonna S. sos. M. Ikom
NIP 0318087603



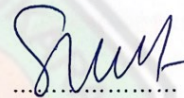
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Interpersonal Barista Pekkop Coffee
Kepada Pelanggan
Nama Mahasiswa : Dimas Arya Hadi Syahputra
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415037
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

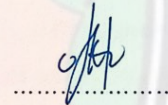
Jakarta, 01 Agustus 2023

MENGESAHKAN,

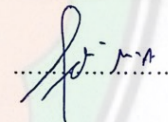
Ketua Penguji : Dr. Ari Sulistyanto, S. Sos., M.I.Kom
NIDN. 303077002



Penguji : Metha Madonna S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0318087603



Sekretaris Penguji : Fadli M. Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0327119701



MENGETAHUI,

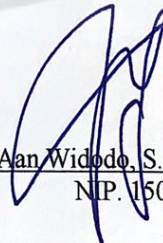
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi



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



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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pola Komunikasi Interpersonal Barista Pekpok Coffee Kepada Pelanggan merupakan karya hasil saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian 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, 01 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Dimas Arya Hadi Syahputra

201910415037

ABSTRAK

Dimas Arya Hadi Syahputra 201901415037. Pola Komunikasi Interpersonal Barista Pekpok Coffee Kepada Pelanggan.

Penelitian ini membahas mengenai pola komunikasi interpersonal antara barista pekpok coffee dengan pelanggan saat berada di kedai kopi. Dalam penelitian yang dilakukan, penulis ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh barista kepada pelanggan. Penulis ingin mengkaji kegiatan komunikasi yang dilakukan barista kepada pelanggannya ketika sedang lagi berada di kedai kopi. Apakah hal tersebut bisa mengganggu kenyamanan dari barista maupun pelanggannya atau tidak. Metode dari penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode penelitiannya ini deskriptif kualitatif serta teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menuju kepada pola komunikasi dua arah yang mana komunikator dan komunikan dapat saling berinteraksi lebih dalam lagi mengenai dunia kopi

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Barista, Pelanggan

ABSTRACT

Dimas Arya Hadi Syahputra 201901415037. *Interpersonal Communication Patterns of Pekpok Coffee Baristas to Customers.*

This study discusses the interpersonal communication patterns between pekpok coffee baristas and customers while in a coffee shop. In the research conducted, the author wants to know how the communication patterns carried out by baristas to customers. The author wants to examine the communication activities carried out by baristas to their customers when they are in a coffee shop. Whether it can interfere with the comfort of the barista and his customers or not. The method of this research uses a qualitative approach and the research method is descriptive qualitative and data collection techniques carried out by interview, observation and documentation. The results of this study lead to a two-way communication pattern where communicators and communicants can interact with each other more deeply about the world of coffee.

Keywords: Communication Patterns, Barista, Customer

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas semua rahmat, perlindungan serta ridha-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah berupa skripsi guna memenuhi persyaratan kelulusan Studi Strata 1 (S1) di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi.


Peneliti menyadari bahwa penyusunan dari proposal skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan serta do'a dari berbagai pihak yang sangat membantu peneliti dalam proses ini. Peneliti secara tulus menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono. S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Metha Madonna S.sos, M.Ikom., selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
5. Dr. Ari Sulistyanto, S. Sos., M.I.Kom, Selaku Ketua Penguji Sidang
6. Fadli M. Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom, Selaku Sekretaris Penguji Sidang
7. Ibu Annisa Eka Syafrina, M.si selaku Dosen Pembimbing Akademik
8. Kedua orang tua yang sudah memberikan dukungan do'a serta energi positif kepada peneliti selama proses ini berjalan
9. Seluruh teman teman Mahasiswa kelas A1 Angkatan 2019 Fakultas Ilmu Komunikasi
10. Dan seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi
11. Sahabat Tubagus Fauzan Syahid dan Alm. Taufan Bari Najmina Syafiq.

Akhir kata penulis ucapkan, semoga penelitian yang penulis buat mampu memberikan dampak positif kepada pihak yang bersangkutan maupun kepada pihak lainnya.

Jakarta , 01 Agustus 2023

Penulis



Dimas Arya Hadi Svahputra

NPM. 201910415037



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Fokus Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kerangka Konsep.....	9
2.2 Kerangka Teori	17
2.3 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Jenis Peneltian.....	20
3.2 Metode Penelitian	21

3.3 Subyek Penelitian	22
3.4 Objek Penelitian.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Keabsahan Data	23
3.7 Teknik Analisis Data	24
3.8 Lokasi dan Tempat Penelitian.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Profil Pekpok Coffee	25
4.1.1. Profil Informan dan Key Informan	27
4.2 Hasil Penelitian	30
4.2.1 Hasil Wawancara Key informan dan Informan	31
4.2.2. Pola Komunikasi Barista Pekpok Coffee Kepada Pelanggan.....	33
4.3 Pembahasan	35
4.3.2 Pola Komunikasi Barista Pekpok Coffee kepada pelanggan.....	38
4.4 Kesimpulan	40
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Owner Pekkop Coffee.....	2
Gambar 1.2 Barista Pekkop Coffee.....	3
Gambar 4.1 Bar Pekkop Coffee.....	26
Gambar 4.2 Komunikasi Satu Arah Kepada Pelanggan	38
Gambar 4.3 Komunikasi Dua Arah Antara Barista dan Pelanggan.....	39
Gambar 4.4 Komunikasi Banyak Arah Barista Dengan Pelanggan.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 4.1 Profil Key Informan dan Informan	27



DAFTAR BAGAN

Daftar Bagan 2.1 Kerangka Berpikir	18
Daftar Bagan 4.1 Struktur Pekpok Coffee	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Transkrip wawancara

Lampiran 4 : Reduksi Data

Lampiran 5 : Dokumentasi

Lampiran 6 : Kartu Bimbingan

Lampiran 7 : Form Perbaikan

