

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Buku yang diterbitkan oleh Kementerian Perindustrian dengan judul Peluang Usaha Kopi, ini menceritakan budaya minum kopi di Indonesia sudah tumbuh sebagai kebiasaan sejak zaman penjajahan Belanda. Maka pada saat ini bisnis kopi atau *coffee shop* di beberapa penjuru daerah semakin menjamur, terlebihnya sesudah selesainya masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKKM), masing-masing *coffee shop* berusaha menyediakan fasilitas dan ciri khas yang unik dan terbaik.

Ada coffee shop yang membuat ciri khas nya ini dari segi rasa kopi nya yang berbeda dengan coffeeshop lain dan ada juga yang membuat ciri khasnya ini melalui konsep yang digunakan nya. Beberapa coffee shop kebanyakan memiliki ciri khasnya itu melalui rasa kopi nya yang beda – beda, misalnya tempat kopi A memakai biji kopi full arabica yang dimana biji kopi ini cenderung lebih mengeluarkan rasa asamnya dan ada juga yang memakai biji kopi full robusta yang dimana biji kopi ini cenderung mengeluarkan rasa yang sedikit agak lebih kuat kopinya.

Coffee shop merupakan suatu tempat (kedai) yang menyajikan olahan kopi *espresso* dan kudapan kecil (Atmodjo, 2005). Seiring perkembangan zaman, selain menyediakan kopi sebagai produk utama, *coffee shop* ini juga menyediakan makanan kecil. *Coffee shop* sudah menyebar luas di berbagai kawasan salah satunya itu di Kabupaten Bekasi, Kecamatan Cibitung. *Coffee shop* ini biasanya menjadi salah satu pilihan kalangan anak muda untuk berkumpul, seperti pada *coffee shop* PekPok Coffee yang berlokasi di Jl. Kp. Selang Cau, Gg Asem, Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi. Pemilik Dari PekPok Coffee ini bernama Alfian atau sering di panggilnya dengan mas pian.



Gambar 1.1 Owner Pompok Coffee

Mas pian ini merupakan salah satu owner coffeeshop yang menerapkan konsep coffee shop nya ini seperti rumahan yang mana berarti lebih mengedepankan komunikasi baristanya kepada pelanggan dari pekpok coffee tersebut. Ia selalu menekankan kepada baristanya agar selalu bisa menjaga komunikasi nya dengan baik kepada pelanggan karena menurut mas pian komunikasi yang hangat dan sampai membuat pelanggan nyaman dengan komunikasi yang sudah diberikan oleh barista nya tersebut ini merupakan sebuah nilai yang besar sekali untuk coffee shop nya. Selain dari komunikasi nya yang bagus kepada pelanggan, mas pian selaku owner dari pekpok coffee ini juga menjelaskan biji kopi apa yang biasa dia pakai sehari – hari untuk membuat minuman seperti kopi susu dan lain sebagainya. Biji kopi yang dipakai itu adalah biji kopi yang full arabica, karena menurut mas pian biji kopi yang full arabica bisa menghasilkan kopi yang cukup bisa diterima oleh berbagai kalangan dibandingkan dengan biji kopi robusta. Pompok coffee ini juga mempunyai tempat yang konsepnya seperti rumah rumah di kampung, suasana nya yang nyaman dan hangat bisa membuat pelanggan betah berlama – lama di pekpok coffee. Ditambah komunikasi dari ketiga barista pekpok coffee ini yang membuat pelanggan semakin nyaman dengan obrolan yang diberikan barista itu tersebut.

Akan tetapi tidak menutup kemungkinan ada beberapa pelanggan yang sedang tidak mau di ganggu, karena pelanggan itu ingin menikmati waktu sendiri nya dengan tenang tanpa ada orang yang mengajak ngobrolnya. Barista pekpok ini terkadang juga menanyakan terlebih dahulu kepada para pelanggan nya, apa ia boleh mengobrol atau tidak. Karena menurut barista pekpok tersebut kalau

misalnya mereka langsung gabung takut bisa mengganggu kenyamanan dari pelanggan itu sendiri dan bisa membuat opini yang kurang baik bagi pekpok coffee ini.



Gambar 1.2 Barista Peko Coffee

Peko Coffee ini mempunyai 3 orang barista, barista nya ini bernama Kevin, Wenda, dan Fahri. Ketiga barista dari Peko coffee ini mempunyai tugasnya masing masing, seperti misalnya dalam membuat kopi ada Kevin dan Wenda, sedangkan Fahri bekerja dibagian dapur sekaligus juga mengantarkan pesanan – pesanan kepada pelanggan di Peko coffee. Selama dalam melakukan pekerjaannya itu ketiga barista ini seringkali melakukan komunikasi kepada pelanggan yang ada di Peko coffee pada saat mereka bertiga tidak menerima pesanan yang begitu banyak.

Saat dalam mengerjakan pesanan yang banyak itu barista Peko coffee ini masih terus menjaga komunikasinya kepada pelanggan – pelanggan Peko coffee agar pelanggan tidak merasa di diamkan ketika sedang bertanya. Karena terkadang ada beberapa barista yang berada diluar sana ketika kondisi cafe tersebut lagi rame baristanya kerap tidak memberikan timbal balik yang baik kepada pelanggannya sehingga hal tersebut bisa membuat pelanggan – pelanggan

nya ini merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan pelayanan di cafe tersebut.

Maka dari itu hal tersebut terus di tekan kan oleh owner dari pekpok coffee yaitu mas pian agar semua barista nya ini bisa menjaga komunikasi nya dengan para pelanggan yang ada di pekpok coffee, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh barista – barista yang ada di pekpok coffee.

Sehingga muncul permasalahan seperti komunikasi apa yang barista pekpok ini gunakan untuk membuat pelanggan merasa nyaman saat menikmati kopi seduhan dari barista tersebut. Kenyamanan pelanggan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan antara harapan yang diterima pelanggan sesuai atau tidak. Kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan ditimbulkan dari proses komunikasi seorang Barista kepada pelanggan tersebut (Adi Permana, 2021).

Komunikasi merupakan merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu ataupun mengubah sikap dan perilaku (Effendy, 2009). Komunikasi barista di pekpok coffee ini, memiliki peran yang vital ketika berkomunikasi dengan pelanggan. Barista harus memiliki kemampuan komunikasi yang efektif untuk membuat pelanggan terkesan. Dengan begitu, keberadaan *coffee shop* akan tetap terjaga.

Barista pekpok coffee selalu bisa memberikan komunikasi yang baik kepada pelanggan, karena barista nya pun tau bahwa komunikasi ini merupakan hal yang paling berpengaruh sekali buat pekpok coffee sehingga pekpok coffee ini bisa berdiri sampai saat ini.

Pelanggan akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, salah satu nya yakni barista PekPok Coffee harus memiliki kemampuan membaca sikap dan komunikasi yang baik, dalam hal ini adalah pola komunikasi. Menurut (Djamarah, 2004) konsep komunikasi sebagai pola merupakan pengertian sebagai proses yang berlangsung secara terus menerus dengan menggunakan berbagai cara simbolis dan berfungsi sebagai pertukaran ide dari pelaku komunikasi.

Seperti yang sudah disampaikan diatas, barista pekpok coffee ini kerap sekali mengajak pelanggan nya untuk saling bertukar pikiran mengenai dunia kopi ataupun konten – konten yang sedang ramai di perbincangkan oleh orang - orang

mengenai kopi apa yang lagi sering dipakai oleh coffee shop di luaran sana agar bisa memenuhi ekspektasi para pelanggan nya.

Sering juga barista beserta owner dari pekpok coffee ini mengajak pelanggan – pelanggan lama nya untuk membuat konten bersama guna dimasukan ke dalam konten instagram pekpok coffee. Karena dengan cara seperti bisa membuat barista dan pelanggan semakin dekat dan hangat pertemuannya seperti dirumah sendiri.

Banyak juga coffee shop diluaran sana yang memiliki konsep dan caranya sendiri untuk membuat coffee shop nya ini menjadi ramai dan sering dikunjungi oleh orang – orang banyak.

Sebagai seorang barista, pola komunikasi ini memegang peranan penting dalam interaksi dengan pelanggan dan kolega di kedai kopi. Pola komunikasi yang baik juga dapat membantu menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan untuk membangun hubungan baik dan meningkatkan reputasi kedai kopi secara keseluruhan

Sehingga dari hasil observasi peneliti, dilihat dari beberapa *coffee shop* yang berada di daerah Cibitung seperti Koptek Coffee, Ber.dua Coffee, dan Buka Coffee mereka memiliki barista lebih dari satu akan tetapi ketiga coffeeshop ini lebih hangat berkomunikasi dengan pelanggan tetapnya saja. Yang mana hal tersebut berbeda sekali dengan konsep yang diterapkan oleh PekPok Coffee, karena pekpok coffe ini mengandalkan barista nya untuk berkomunikasi dengan pelanggan baru ataupun pelanggan tetapnya, guna untuk menjaga kenyamanan pelanggan sehingga memunculkan pertanyaan komunikasi seperti apa yang barista pekpok coffee ini gunakan kepada pelanggan saat berada di *coffee shop* pekpok coffee.

Dari latar belakang masalah diatas peneliti ingin melakukan penelitian pola komunikasi Interpersonal barista PekPok Coffee dengan pelanggan, yang nantinya akan diteliti seperti komunikasi apa yang barista PekPok Coffee lakukan kepada pelanggan agar pelanggan tetap nyaman saat menikmati seduhan kopi sambil berkomunikasi dengan para barista yang berada di pekpok coffee.

Apa hal tersebut cukup membuat pelanggan – pelanggan di pekpok coffe ini merasa nyaman dan puas atau tidak. Sehingga peneliti bisa melaksanakan penelitian dengan judul “Pola Komunikasi Interpersonal Barista PekPok Coffee dengan Pelanggan”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Pola Komunikasi seperti apa yang digunakan barista Pekpok Coffee kepada pelanggan?
2. Bagaimana cara Barista Pekpok Coffee menjaga komunikasi nya dengan pelanggan ?
3. Bagaimana cara Barista Pekpok Coffee dapat membuat pelanggan nya nyaman saat pelanggan sedang menikmati seduhan kopi sambil berkomunikasi ?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari fokus penelitian diatas maka pertanyaan nya ini adalah tentang Pola Komunikasi Interpersonal Barista PekPok Coffee Kepada Pelanggan

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, maka penelitian ini bertujuan dalam menjelaskan pola komunikasi interpersonal Barista Pekpok Coffee dengan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki manfaat penelitian sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat teoritis

Manfaat teoritis penelitian tersebut yaitu bisa bermanfaat sebagai salah satu cara melakukan komunikasi yang baik antara barista dengan para/ semua pelanggannya. Selain itu juga sebagai tambahan refrensi, bahan bacaan untuk menjadi acuan guna terus dikembangkan menjadi penelitian yang lebih baik lagi.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu dapat memperoleh komunikasi yang aktif dari Barista Pekpok Coffee dengan pelanggan, serta upaya meningkatkan kenyamanan pelanggan yang sudah datang ke *coffee shop* lainnya.

