

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada Sunyi Coffee Bekasi dengan Judul Penelitian Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli di Sunyi Coffee Bekasi, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Maka berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan analisis peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Dalam penelitian ini peneliti melihat Komunikasi yang digunakan Barista Tuli di Sunyi Coffee Bekasi selama proses interaksi dengan pelanggan menggunakan komunikasi antarpribadi nonverbal serta verbal. Komunikasi nonverbal yang dilakukan Barista Tuli dengan Pelanggan menggunakan simbol-simbol, gestur tubuh dan juga Bahasa Isyarat lalu komunikasi yang dipakai oleh sesama Barista disana menggunakan Bahasa Isyarat BISINDO. Yang dimaksud dengan komunikasi verbal bagi Barista Tuli adalah ucapan yang terucap dari mulut mereka meski kalimat yang diucapkan tersebut tidak sejelas dengan komunikasi verbal yang dilakukan manusia pada umumnya yang tidak memiliki gangguan dalam pendengaran. Bahasa verbal yang diucapkan Barista Tuli dibantu dengan bahasa nonverbal sebagai pengganti dari bahasa verbal yang kurang dipahami bagi lawan bicara Barista Tuli di Sunyi Coffee. Sehingga hasil analisis keterkaitan dengan teori interaksi simbolik juga menghasilkan data yang sesuai karena barista dan pelanggan menggunakan interaksi dengan membentuk simbol yang mana melahirkan sebuah informasi diantara keduanya.

2. Hambatan dalam Komunikasi yang terjadi antara Barista Tuli dengan Pelanggan maupun dengan Manajer di Sunyi Coffee Bekasi dapat disimpulkan yaitu dari segi Bahasa yang berbeda. Barista Tuli yang menggunakan Bahasa isyarat atau nonverbal sedangkan pelanggan disana kurang memahami Bahasa isyarat. Sehingga seringkali menyebabkan kesalahan pemesanan untuk pelanggannya. Hambatan yang dialami adalah hambatan semantik yang merupakan salah satu hambatan yang terjadi akibat bahasa yang digunakan cukup berbeda dan sulit untuk di mengerti serta diterjemahkan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil observasi dan penjelasan yang sudah dituliskan oleh peneliti diatas, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan proses komunikasi dalam kinerja barista di Sunyi Coffee Bekasi. Maka dapat peneliti berikan sebuah saran bahwasannya:

1. Para manajer sebaiknya lebih memperhatikan kembali proses struktural organisasi yang ada di Sunyi Coffee karena menghambat proses pekerjaan bilamana hanya ada satu kepala saja
2. Meningkatkan kembali pelatihan skill para barista sehingga memudahkan mereka untuk mengetahui apa yang diminta oleh pelanggan dengan melatih verbalnya.
3. Meningkatkan kembali aktivitas dan kegiatan di Sunyi Coffee sehingga banyak yang akan tertarik untuk ikut serta event yang mungkin akan di selenggarakan.

