

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
PENDEKATAN DENGAN PELANGGAN DI KEDAI
KOPI MANING BEKASI TIMUR**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Rizky Hidayatulloh

201910415022



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

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
PENDEKATAN DENGAN PELANGGAN DI KEDAI
KOPI MANING BEKASI TIMUR**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Rizky Hidayatulloh

201910415022



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2023



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Pendekatan
Dengan Pelanggan Di Kedai Kopi Maning Bekasi
Timur

Nama Mahasiswa : Muhammad Rizky Hidayatulloh

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415022

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Pendekatan Dengan Pelanggan Di Kedai Kopi Maning Bekasi Timur

Nama Mahasiswa : Muhammad Rizky Hidayatulloh

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415022

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal lulus ujian skripsi : 17 Juli 2023

Jakarta, 1 Agustus 2023
MENGENAL

Ketua Penguji : Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0319048601

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

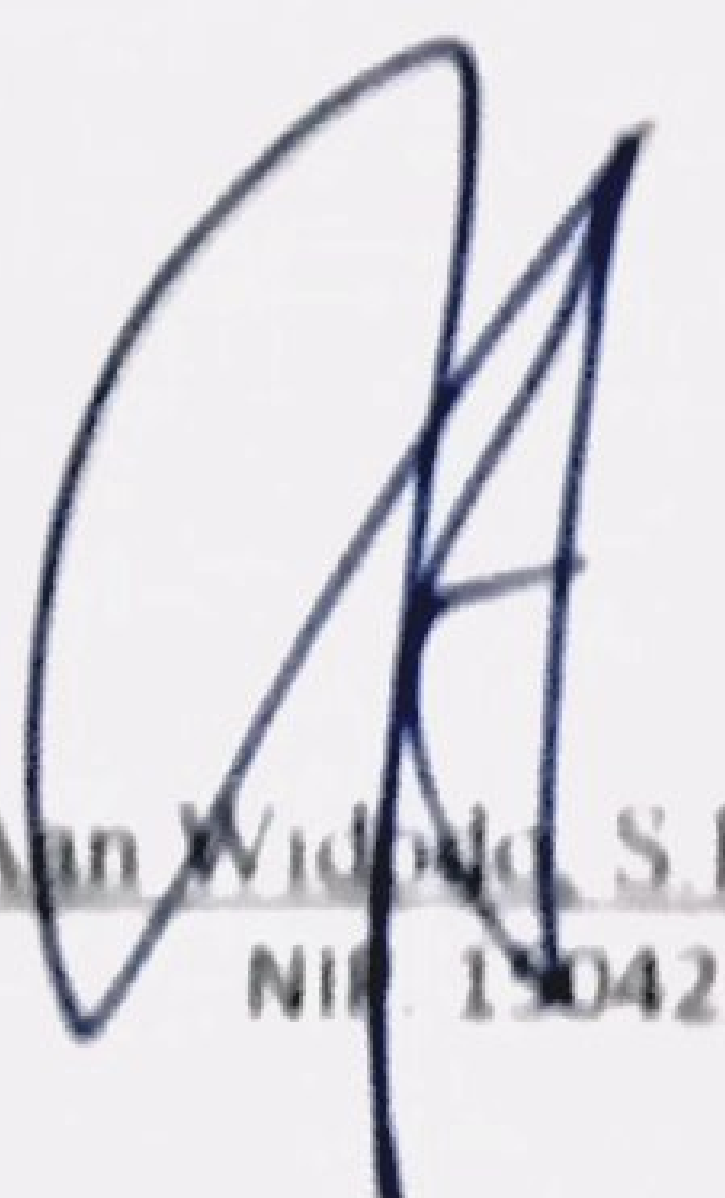
Sekretaris Penguji : Novrian, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0309097603

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


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


Dr. Ann Widada, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 1904222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Pendekatan Dengan Pelanggan Di Kedai Kopi Maning Bekasi Timur.

Penulisan ini benar-benar merupakan hasil karya 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 karya ilmiah.

Apabila di 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 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, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Muhammad Rizky Hidayatulloh

201910415022

ABSTRAK

Muhammad Rizky Hidayatulloh 201910415022. Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Pendekatan Dengan Pelanggan Di Kedai Kopi Maning Bekasi Timur.

Coffee shop sebuah *image* bisnis baru dalam kehidupan masyarakat yang sedang menjadi *trend* yang layak bersaing dalam dunia kuliner. Dalam melakukan komunikasi persuasif, barista menggunakan bahasa verbal dan non verbal sebagai indikator pelayanan ke pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal. Teori ini dikemukakan oleh Harry Stack Sullivan adalah seorang psikiatris Amerika pada tahun (1892-1949) yang menekankan peran sosial dan kekuatan interpersonal. Memberikan penjelasan bagaimana interpersonal dipadankan dengan antar pribadi, yang artinya relasi-relasi di antara dua atau lebih individu, dengan konotasi interaksi bersifat timbal balik dan saling menguntungkan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk melihat dan meneliti proses dengan objek penelitian dari Komunikasi Persuasif Barista Dalam Pendekatan Dengan Pelanggan Di Kedai Kopi Maning Bekasi Timur. Teknik untuk pengumpulan data menggunakan perpaduan observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam dengan barista dan pelanggan. Untuk validitas data, peneliti menggunakan *editing, classifying, verifying, dan concluding*, di mana peneliti akan membandingkan hasil dari data wawancara dan observasi untuk pengecekan kredibilitas yang mungkin semua data benar, karena memiliki sudut pandang berbeda. Hal ini terlihat ketika barista pendekatan dengan komunikasi verbal dan non verbal kepada pelanggan dari observasi terhadap penelitian ini. Dimulai bagaimana tingkat keberhasilan pelayanan barista dengan berdasarkan SOP dan juga bagaimana cara membuat hubungan yang baik kepada pelanggan agar mereka tetap kembali datang ke Kedai Kopi Maning Bekasi Timur.

ABSTRACT

Muhammad Rizky Hidayatulloh 201910415022. *Barista Interpersonal Communication In Approach With Customers At Maning Coffee Shop East Bekasi.*

Coffee shop, a new business image in society that is currently trending and worthy of competing in the culinary world. In conducting persuasive communication, baristas utilize both verbal and non-verbal language as indicators of their service to customers. This research is based on the theory of interpersonal communication proposed by Harry Stack Sullivan, an American psychiatrist (1892-1949), who emphasized the social role and interpersonal power. The theory explains how interpersonal communication is connected to interactions between two or more individuals, with a reciprocal and mutually beneficial connotation. The method used in this study is qualitative descriptive, aimed at observing and examining the processes with the research object being the Persuasive Communication of Baristas in Their Approach to Customers at Maning Coffee Shop, East Bekasi. The data collection techniques combine observation, documentation, and in-depth interviews with baristas and customers. To ensure data validity, the researcher employs editing, classifying, verifying, and concluding methods. By comparing the results from interviews and observations, the researcher can check the credibility of the data, considering that different perspectives may influence the accuracy of the data. This is evident when observing how baristas approach customers through verbal and non-verbal communication in this research. It begins by assessing the success rate of barista services based on Standard Operating Procedures (SOP) and also explores how to establish good relationships with customers to encourage their return to Maning Coffee Shop, East Bekasi.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-nya Kepada Kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **"KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM PENDEKATAN DENGAN PELANGGAN DI KEDAI KOPI MANING BEKASI TIMUR"**. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Tentunya skripsi ini dibuat dengan doa dan dukungan orang tua tercinta, yaitu Bapak Anwar Hidayat dan Ibu Sayidah.

Peneliti menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
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. Ibu Metha Madonna, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing skripsi dan Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti pada Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Segenap para Dosen Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
7. Ibu Sayidah, selaku ibu kandung saya yang telah menjadi investor saya selama perkuliahan.

8. Nadya Hidayatinissa, selaku adik kandung saya terima kasih atas doa dan dukungan moril maupun materi.
9. Septian Adi Nugraha yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan.
10. Dimas, Aldi, dan Firman teman seperjuangan sejak awal memulai perkuliahan yang selalu memberikan dukungan, saran, dan bantuan selama masa perkuliahan.
11. Teman-teman Fikom khususnya A1 angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan.
12. Ricky Nugraha sahabat sejak SMK yang telah memberikan dukungan dan semangat.
13. Teman-teman semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan.
14. Seluruh civitas akademika Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dukungan moril kepada peneliti.

Peneliti menyadari proposal skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya. Sehingga laporan pada proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya maupun bagi dunia pendidikan. Aamiin.

Jakarta, 27 Juni 2023
Peneliti


Muhammad Rizky
Hidaayatulloh
201910415022

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	II
LEMBAR PENGESAHAN.....	III
LEMBAR PERNYATAAN	IV
ABSTRAK	V
<i>ABSTRACT</i>	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR BAGAN	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kerangka Konsep	11
2.2.1 Komunikasi	11
2.2.2 Komunikasi Persuasif	12
2.2.3 Attitude Komunikasi Persuasif	14
2.2.4 Fungsi Komunikasi Persuasif.....	14
2.2.5 Peran Komunikator Dalam Komunikasi Persuasif	16
2.2.6 Karakteristik Komunikator Dalam Komunikasi Persuasif.....	18
2.2.7 Definisi Pelanggan	19
2.2.8 Komunikasi Interpersonal	20
2.3 Konsep Komunikasi Persuasif.....	21
2.4 Teori Komunikasi Interpersonal.....	21
2.5 Kerangka Pemikiran	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Fokus Penelitian	24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	25
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.4.1 Tempat Penelitian.....	25
3.4.2 Waktu Penelitian	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Analisis Data	27
3.7 Teknik Pengolahan Data	27
BAB IV	29
4.1 Objek Penelitian	29
4.1.1 Profil Kedai Kopi Maning.....	29
4.1.2 Identitas dan Lokasi Kedai Kopi Maning	30
4.1.3 Logo Kedai Kopi Maning	31
4.1.4 Profil Informan Barista	31
4.1.5 Struktur Tim Barista Kedai Kopi Maning.....	32
4.1.6 SOP Barista Kedai Kopi Maning	32
4.1.7 Profil Informan Pelanggan	32
4.2 Pembahasan	33
4.3 Hasil Penelitian.....	38
4.3.1 Komunikasi Interpersonal Barista Untuk Memahami Pelanggan Dengan Cara Yang Lebih Baik	38
4.3.2 Komunikasi barista dalam membangun koneksi dengan pelanggan.....	39
4.4 Kesimpulan.....	42
BAB V.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1.4 Profil Informan Barista	31
Table 4.1.7 Profil Informan Pelanggan	32



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Bagan 4.1.5 Struktur Tim Barista Kedai Kopi Maning	32



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

