

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara mengenai Komunikasi Antarpersonal Barista Dalam Pendekatan Dengan Pelanggan Kedai Kopi Maning Bekasi Timur dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

Keterbukaan memberikan kesan hangat saat menyambut pelanggan yang datang memulai keterbukaan antara barista dengan pengenalan diri menjadi tahap awal komunikasi dan membuat keterlibatan bahwa sebagaimana terjadinya hal yang dibutuhkan bisa segera menanyakan ke barista. Etika tahap di mana halnya dalam membuat *First Impression* kepada pelanggan agar merasa di hargai dan mereka tidak segan untuk memberikan *Feed Back* yang baik juga. Menanggapi kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi tahap kedekatan dan kepercayaan pelanggan bahwa penugasan barista menjadi tanggung jawab atas keluhan dan permintaan di area *outlet*. Memberi tanggapan baik dengan komunikasi verbal dan non verbal yang diharapkan memberi pandangan atas pelayanan yang diberikan bahwa keterbukaan menjadi awal untuk pelanggan dapat menimbulkan kepercayaan terhadap perusahaan yang diharapkan.

Empati secara pekerjaan barista adalah tenaga terlatih dan professional dengan pelatihan yang sudah di berikan oleh perusahaan. Dalam menjalankan perannya sebagai pelayan sangat memahami situasi yang diinginkan pelanggan, karena didukung keterampilan berkomunikasi, baik verbal (lisan dan tulisan) maupun non verbal (senyuman, pandangan mata, gerakan anggota tubuh, penampilan atau busana yang dipakai, dan alunan musik) sehingga sangat memahami caranya menghadapi pelanggan dengan berbagai karakteristiknya. Seperti perlakuan yang kurang baik/menyebalkan, pemarah bila berhadapan dengan barista, maka amarah pelanggan dapat di redam, selain itu custom yang dikenakan menarik perhatian.

Sikap mendukung sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan menyenangkan. Dalam pekerjaan barista, sikap mendukung menunjukkan rasa perhatian dan pelayanan yang baik terhadap pelanggan, yang dapat berdampak positif pada bisnis kopi dan menciptakan pelanggan yang loyal.

Kesetaraan adalah kunci untuk menciptakan lingkungan yang inklusif, adil, dan menghargai semua pelanggan tanpa memandang latar belakang, identitas, atau status sosial mereka. Sikap kesetaraan dalam pekerjaan barista menunjukkan bahwa setiap pelanggan dihargai, diakui, dan diperlakukan dengan cara yang sama, menciptakan pengalaman yang positif dan menyenangkan untuk pelanggan.

Keterbukaan, Empati, Sikap mendukung dan Kesetaraan mengambil empat hal tersebut sebagai acuan pengembangan dari komunikasi interpersonal sebagai pendukung dengan tahapan dari awal hingga terjadinya pendekataan. Dalam kedua hal tersebut menjadi pertimbangan bahwa komunikasi yang berhasil ialah bagaimana membuat daya tarik untuk membuat komunikator merasa dan ingin membuka obrolan yang telah berlangsung. Adanya keterbukaan membuat komunikator/pelanggan membuat kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan dan tentunya di lakukan juga sisi empati saat mencoba menanyakan kebutuhan, ada apa dengan hari ini, dan memberikan solusi tertentunya membuat keyamanan atas pelanggan. Lain halnya saat pelanggan mencoba untuk memberitahu terkait produk yang dipesan belum datang dengan melebihi jam produksi, dari situ seorang barista mampu menyelesaikan hal tersebut dengan komunikasi yang baik dan juga solusi yang diberikan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Memberikan barista pelatihan dalam pelayanan yang baik kepada pelanggan.
2. Bagi pihak Kedai Kopi Maning Bekasi Timur perlu menambahkan pegawai dalam bagian kasir sehingga pekerjaan barista tidak perlu untuk bergantian, dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
3. Bagi pemilik Kedai Kopi Maning Bekasi Timur untuk terus mengedepankan keramahan yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan

agar setiap pelanggan yang datang dapat disambut dengan baik sehingga pelanggan merasa puas.

