KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DAN PELANGGAN KOPI DISKUSI DI DAERAH PASAR TAMBUN

SKRIPSI

Oleh:

Johannes Heben Hezer

202010415046

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DAN PELANGGAN KOPI DISKUSI DI DAERAH PASAR TAMBUN

SKRIPSI

Oleh:

Johannes Heben Hezer

202010415046

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Komunikasi Interpersonal Barista dan Pelanggan Kopi Diskusi Di Daerah Pasar Tambun
Nama Mahasiswa	: Johannes Heben Hezer
Nomos Pokok Mahasiswa	: 202010415046
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 06 Februari 2025

Jakarta, 17 Februari 2025

MENYETUJUI

Pembimbing

Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom

NIDN. 0306046603

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Komunikasi Interpersonal Barista dan Pelanggan Kopi Diskusi Di Daerah Pasar Tambun
Nama Mahasiswa	: Johannes Heben Hezer
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202010415046
Program Studi / Fakultas	: Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 06 Februari 2025

Jakarta, 17 Februari 2025

MENGESAHKAN,

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

Penguji : Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0306046603

Sekretaris Penguji : Yudhistira Ardi Poetra, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0713129301

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Komunikasi Interpersonal Barista dan Pelanggan Kopi Diskusi di Daerah Pasar Tambun ini adalah 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 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 dijual dan dipublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 17 Februari 2025

Yang Memberi Pernyataan



Johannes Heben Hezer

202010415046

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

ABSTRAK

Johannes Heben Hezer. 202010415046. Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dengan judul Komunikasi Interpersonal Barista dan Pelanggan Kopi Diskusi di Daerah Pasar Tambun.

Komunikasi interpersonal barista dan pelanggan di kedai Kopi Diskusi memiliki subjek yaitu pemilik sekaligus barista dan Pelanggan Kopi Diskusi. Komunikasi interpersonal yang dilakukan pemilik sekaligus barista kepada para pelanggan kedai Kopi Diskusi berjalan dengan baik sehingga dapat membangun kedekatan dengan para pelanggan dan meningkatkan penjualan. Pada penelitian ini menggunakan konsep aspek komunikasi interpersonal yang terbagi menjadi lima yaitu keterbukaan, empati, perilaku suportif, perilaku positif, dan kesetaraan. Dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukan pertama, aspek keterbukaan yang digunakan pemilik dengan cara ketersediaannya dalam menerima kritik dan saran mengenai Kopi Diskusi serta keterbukaannya dalam keinginannya yang ingin berinteraksi dengan pelanggan, kedua adalah aspek empati dalam bentuk perasaan seoran pemilik kepada pelanggannya sehingga pelanggan dapat merasa dihargai apabila pemilik dan pelanggan sudah saling mengungkapkan keterbukaannya, ketiga adalah perilaku suportif yang berbentuk dukungan pemilik atas tujuan yang direncanakan para pelanggan dalam komunikasinya, keempat adalah perilaku positif yang tentunya dikeluarkan dalam bentuk tindakan secara bersamaan dengan aspek sebelumnya yaitu perilaku suportif, dan yang kelima yaitu kesetaraan dalam bentuk kesadaran pemilik dalam menyeimbangkan obrolan dalam komunikasinya yang sesuai dengan pelanggan.

Kata Kunci: Komunikasi, Interpersonal, Komunikasi Interpersonal, Barista, Pelanggan, Kopi Diskusi

ABSTRACT

Johannes Heben Hezer. 202010415046. *Communications science, Bhayangkara University Jakarta. Under the title of Barista Interpersonal Communications and Customers of Discussion Coffee in the Stock Market Area.*

Barista interpersonal communications and coffee shop patrons discuss the subject both owner and barista and customer Discussion Coffee. The interpersonal communications of the owner and barista of the coffeehouse customers go well with discussion so as to build closeness with the customers and increase sales. In this study, the concept of the five aspects of interpersonal communication is openness, empathy, supportive behavior, positive behavior, and equality. With a qualitative approach with a descriptive method. The results of this study suggest first, the aspect of openness that the owner uses by his acceptance of criticism and advice on Discussions Coffee and his openness in his desire to interact with customers, and the second part of empathy in the form of one owner's feelings for his customers so that the customer can feel appreciated when the owner and customer have expressed their openness, third is the supportive, supportive behavior of the owners' planned objectives for their communications, the fourth is positive behavior that must be generated in action simultaneously with the previous aspect of supportive behavior, and the fifth is equality in the owner's sense of balancing the talk in his appropriate communication with the customer.

Keywords: Communication, Interpersonal, Interpersonal Communication, Barista, Customer, Discussion Coffee

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkat dan Kasih Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **"Komunikasi Interpersonal Barista dan Pelanggan Kopi Diskusi di Daerah Pasar Tambun"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penyusunan Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Monang Hermanto Butar-Butar, Selaku Ayah kandung saya, Tioria Simamora, selaku Ibu kandung saya. Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom, selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini. Selain itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M., Ph.D., D.Crim, (Hanoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan masukan, arahan dan koreksian kepada peneliti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Bapak Muhamad Husni Mubarok, S.Pd., M.IKom, Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan dari semester awal hingga akhir.
6. Seluruh dosen dan staf di Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa studi.

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis butuhkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 17 Februari 2025

Penulis,



Johannes Heben Hezer

202010415046

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR BAGAN xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Fokus Penelitian 4

1.3. Pertanyaan Penelitian 4

1.4. Tujuan Penelitian 4

1.5. Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6

2.1. Penelitian Terdahulu 6

2.2. Kerangka Konsep 8

2.2.1. Komunikasi 8

2.2.2. Komunikasi Antar Pribadi 8

2.2.3. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal 8

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.2.4. Barista 10
2.2.5. Pelanggan 12
2.3. Kerangka Pemikiran 13
BAB III METODE PENELITIAN 15
3.1. Jenis Penelitian 15
3.2. Metode Penelitian 16
3.3. Subjek dan Objek Penelitian 16
3.4. Teknik Pengambilan Data 17
3.5. Teknik Analisis Data 18
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian 19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 20
4.1. Profil Kedai Kopi Diskusi 20
4.1.1. Gambaran Umum Kedai Kopi Diskusi 20
4.1.2. Filosofi Kopi Diskusi 22
4.1.3. Logo Kopi Diskusi 22
4.1.4. Fasilitas Kedai Kopi Diskusi 22
4.1.5. Profil Informan 23
4.2. Hasil Penelitian 25
4.2.1. Aktivitas di Kedai Kopi Diskusi 26
4.2.2. Komunikasi Interpersonal Pemilik dan Pelanggan Kopi Diskusi 28
4.3. Pembahasan 40
BAB V PENUTUP 45
5.1. Kesimpulan 45
5.2. Saran 45
DAFTAR PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LAMPIRAN

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 6
Tabel 3.6 Waktu Penelitian 19
Tabel 4.1.5 Profil Informan.....24

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Kedai Kopi Diskusi 2024.....2
Gambar 4.1.1 Konsep Dekorasi Kopi Diskusi.....21
Gambar 4.1.3 Logo Kopi Diskusi 22
Gambar 4.2.1 Suasana di Kedai Kopi Diskusi.....27

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3 Kerangka Pemikiran..... 13

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Biodata Mahasiswa
Lampiran 2 – Pedoman Wawancara
Lampiran 3 – Transkrip Wawancara Informan
Lampiran 4 – Reduksi Data
Lampiran 5 – Dokumentasi
Lampiran 6 – Kartu Konsultasi Skripsi
Lampiran 7 – Form Perbaikan Sidang Skripsi

Komunikasi Interpersonal.., Johannes Heben Hezer, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025