

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

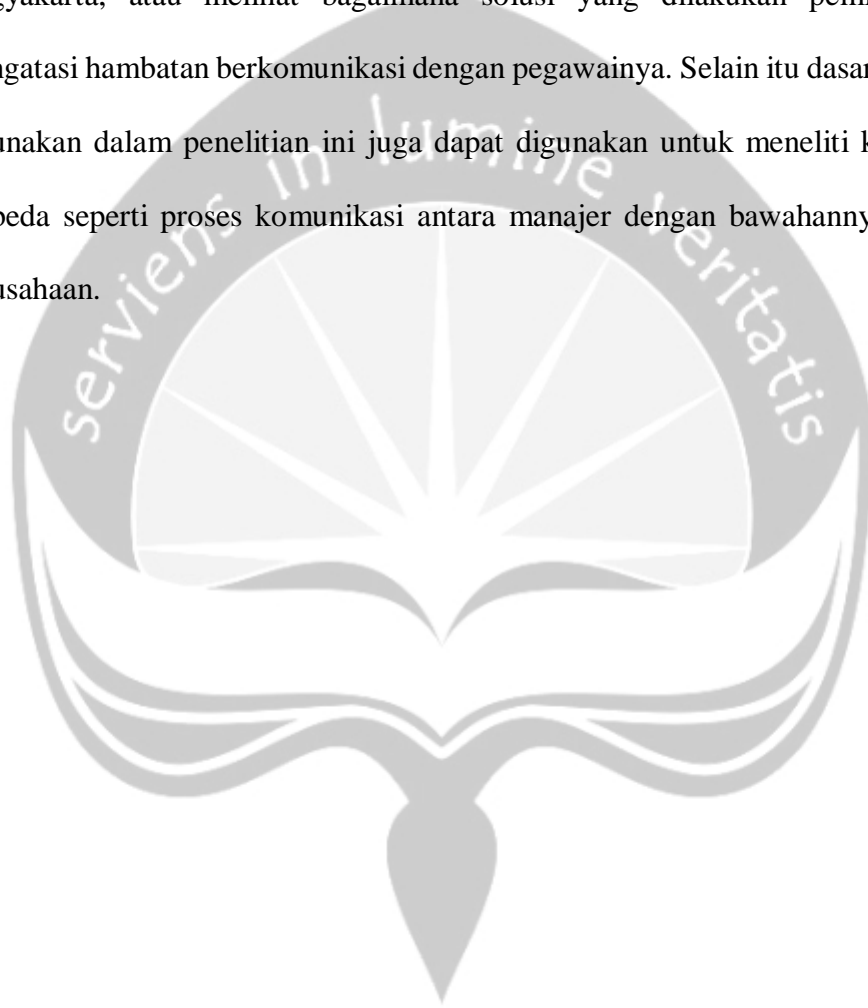
Hasil dari penelitian dan analisis data melalui wawancara mendalam yang telah dilakukan menunjukkan bahwa adanya proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara pemilik dan pegawai di Mie Ayam Bandung 59 Yogyakarta. Peneliti menyimpulkan bahwa aktivitas yang terjadi di Mie Ayam Bandung 59 Yogyakarta tidak hanya sebagai tempat yang menyediakan produk saja namun juga terdapat proses komunikasi interpersonal di dalamnya. Pemilik dan pegawai tidak hanya melakukan pekerjaan dan menjalankan usaha namun juga membangun komunikasi antar satu individu dengan yang lainnya. Proses komunikasi interpersonal memiliki beberapa tahapan yaitu keinginan berkomunikasi, *encoding*, pengiriman pesan, penerimaan pesan, *decoding*, dan *feedback*.

Tahapan pertama dalam proses komunikasi interpersonal adalah keinginan berkomunikasi. Berdasarkan temuan dan analisis data dapat dilihat bahwa pemilik sebagai komunikator mempunyai keinginan untuk berkomunikasi dengan komunikan yaitu pegawai. Hal ini ditunjukkan pemilik yang berinisiatif untuk berkenalan dengan pegawai pada saat pertama kali bertemu. Dalam berkenalan pemilik juga memperhatikan waktu yang dicapainya untuk bisa mengenal pegawainya lebih dalam. Tahapan kedua dalam proses komunikasi interpersonal adalah *encoding*. Tahap *encoding* yang dilakukan pemilik adalah dengan cara melakukan penjelasan secara tegas, pemberian contoh, serta melakukan penjelasan secara intensif agar informasi dapat dipahami oleh pegawai. Penjelasan serta

pemberian contoh dilakukan pemilik secara rutin kepada pegawainya karena pemilik berharap kinerja setiap pegawainya menjadi lebih baik jika sudah memahami apa yang pemilik berikan. Tahapan ketiga yaitu pengiriman pesan. Dalam melakukan pengiriman pesan, pemilik dan pegawai berkirim pesan dengan bertatap muka atau melalui beberapa media komunikasi lainnya seperti telepon, hp, atau *chat*. Dalam berkirim pesan, pemilik lebih mengutamakan komunikasi secara tatap muka, jika pemilik sangat memerlukan untuk berkomunikasi dengan pegawainya namun waktu atau tempat tidak memungkinkan untuk berkomunikasi secara tatap muka, maka pemilik menggunakan media seperti telepon, telepon genggam atau hp, serta melalui *chat*. Tahapan keempat adalah penerimaan pesan yang ditunjukkan dengan pegawai menerima pesan yang disampaikan oleh pemilik. Pegawai memperhatikan serta mendengarkan pesan apa yang di berikan oleh pemilik sehingga pegawai menerima dengan baik apa yang dikirimkan atau dikomunikasikan oleh pemilik, seperti informasi, aturan, dan cara. Tahapan kelima adalah *decoding*, setelah pegawai menerima pesan yang disampaikan oleh pemilik, pegawai melakukan proses *decoding* dengan mencoba melakukan apa yang pemilik lakukan serta melaksanakan perintah yang pemilik berikan. Komunikasi secara intensif yang dilakukan oleh pemilik membuat pegawai semakin lama semakin memahami makna yang diberikan oleh pemilik meskipun ada beberapa hambatan seperti bahasa, hambatan lingkungan. Tahapan yang terakhir yaitu *feedback*, pegawai memberikan respon terhadap pesan yang disampaikan oleh pemilik.

## **B. Saran**

Selanjutnya, saran untuk bagian akademik adalah penelitian ini dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya seperti melihat bagaimana pola komunikasi interpersonal dari pemilik dan pegawai di Mie Ayam Bandung 59 Yogyakarta, atau melihat bagaimana solusi yang dilakukan pemilik dalam mengatasi hambatan berkomunikasi dengan pegawainya. Selain itu dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini juga dapat digunakan untuk meneliti kasus yang berbeda seperti proses komunikasi antara manajer dengan bawahannya di suatu perusahaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Handa S. 2012. *Pengertian Pemilik*. Diakses dari <https://penelitihukum.org/tag/pengertian-pemilik/>. (Diakses 19 Februari 2020)
- Afrizal, Ami. 2015. *Komunikasi Antarpribadi Antara Pemilik Toko dengan Kuli Panggul di Blok B Tanah Abang*. Diakses dari <https://library.moestopo.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=623&bid=35709>. (Diakses 19 Februari 2020)
- Ahmadi, Rulam. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Annisa, Tsalis. 2019. *9 Alasan Pentingnya Komunikasi dalam Dunia Kerja*. Diakses dari <https://www.ekrut.com/media/9-alasan-pentingnya-komunikasi-dalam-dunia-kerja>. (Diakses 12 Januari 2020)
- Ayuna. 2019. *Pentingnya Komunikasi Antar Karyawan & Manfaatnya Bagi Perusahaan*. Diakses dari <https://sleekr.co/blog/pentingnya-komunikasi-antar-karyawan-manfaatnya-bagi-perusahaan/>. (Diakses 10 Januari 2020)
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Ceritamakan. 2015. *Mie Ayam Bandung Asli 59 Pasar Pathuk*. Diakses dari <http://www.ceritamakan.com/2015/10/mie-ayam-bandung-asli-59-pasar-pathuk.html>. (Diakses 20 Januari 2020)
- Creswell, John W. 2010. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif,*

- dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd dan Miniard, DW. 1995. *Perilaku Konsumen*.  
*Terjemahan. Jilid 1*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Gea, Sukadamai. 2016. *Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dengan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kentucky Fried Chicken (KFC) Suzuya Binjai*. Jurnal Commed Vol 1. 48
- Griffin R. W. 2003. *Management Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*.  
Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- Hidayat, Deni. 2012. *Sistem Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan – Bawahan dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Aceh Tenggara*. Diakses dari <http://repository.uinsu.ac.id/1892/1/Tesis%20Dedi%20Hidayat.pdf>.  
(Diakses 9 Januari 2020)
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi 1.  
Bandung: Alfabeta.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Immanuel. 2017. *Mie Ayam Bandung Asli 59: Sajian Lezat Szeschuan Singapura*.  
Diakses dari <https://www.tuguwisata.com/mie-ayam-bandung-asli-59-jogja/>.  
(Diakses 20 Januari 2020)
- Junaidin. 2013. *Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar*.

Diakses dari <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5609/1/junaidin.pdf>.  
(Diakses 18 Februari 2020)

Kasiyan. 2015. *Kesalahan Implementasi Teknik Triangulasi Pada Uji Validitas Data Skripsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Seni Rupa FBS UNY*. Imaji, Volume 13, Nomor 1, Halaman 1-13. Diakses dari <https://journal.uny.ac.id/index.php/imaji/article/view/4044>. (Diakses 21 Februari 2020)

Khoiron, Ahmad. 2015. *Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dan Staf (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Interaksi Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dan Staf Sekretariatan Dinas Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Provinsi Jawa Tengah)*. Diakses dari <http://eprints.ums.ac.id/36325/1/NASKAH%20PUBLIKASI%20BARU.pdf>. (Diakses 10 Januari 2020)

Makankeliling. 2017. *4 Yammie di Seputaran Malioboro Jogja*. Diakses dari <http://makankeliling.com/4-yammie-di-seputaran-malioboro-jogja/>. (Diakses 21 Februari 2020)

Makhin, Ahmad. 2016. *Pengaruh Akun Instagram Javafoodie Terhadap Minat Beli Konsumen*. Diakses dari [http://digilib.uin-suka.ac.id/21264/2/11730023\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/21264/2/11730023_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf). (Diakses 24 Februari 2020)

Martina. 2019. *Cara Efektif Meningkatkan Manajemen Kinerja di Suatu Perusahaan*. Diakses dari <https://ukirama.com/en/blogs/cara-efektif->

- meningkatkan-manajemen-kinerja-di-suatu-perusahaan. (Diakses 12 Januari 2020)
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian / Mohammad Nazir*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Pajak, Wibowo. 2020. *Pengertian Pegawai*. Diakses dari <http://www.wibowopajak.com/2012/02/pengertian-pegawai.html>. (Diakses 19 Februari 2020)
- Putri, Anisa Hudaning Tyas Dwi. 2015. *Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Humas di Kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta*. Diakses dari [http://digilib.uin-suka.ac.id/16688/2/10730096\\_bab-i\\_iv-atau-v\\_daftar-pustaka.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/16688/2/10730096_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf). (Diakses 10 Januari 2020)
- Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta : PT Grasindo.
- Sartika, Eli. 2018. *6 Pengaruh Komunikasi Antara Atasan dan Bawahan dalam Organisasi*. Diakses dari <https://pakarkomunikasi.com/pengaruh-komunikasi-antara-atasan-dan-bawahan-dalam-organisasi>. (Diakses 12 Januari 2020)
- Soedaryono. 2000. *Tata Laksana Kantor*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suranto, AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sutiono, Rudy Jusup. 2009. *Visual merchandising attraction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <http://bit.ly/2xbccEw>. (Diakses 10 Januari 2020)
- TheLastOne. 2016. *Bedakan pengertian pemilik dan manager perusahaan!*. Diakses dari <https://brainly.co.id/tugas/6960865>. (Diakses 19 Februari 2020)
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- West, R. & Turner, L. H. 2017. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi Edisi 5*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Wibisono, Yusuf. 2007. *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*. Gresik: Fascho Publishing.
- Wiryanto. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. Grasindo





## LAMPIRAN 1

### PEDOMAN WAWANCARA MIE AYAM BANDUNG 59 YOGYAKARTA

No	Konsep	Unit Analisis	Indikator	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data
1	Proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara pemilik dan pegawai di Mie Ayam Bandung 59 Yogyakarta.	Umum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apa tugas dan tanggung jawab Anda sebagai pemilik Mie Ayam Bandung 59?</li><li>• Berapa lama Anda bekerja dan melayani pelanggan?</li><li>• Sebagai pemilik, Anda mengambil <i>jobdesk</i> apa di dalam warung ini?</li><li>• <i>Briefing</i> apa yang Anda lakukan kepada pegawai setiap harinya?</li><li>• Apa arti pelanggan menurut Anda?</li><li>• Menurut Anda seberapa penting komunikasi interpersonal dalam menjalin hubungan dengan pegawai?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Narasumber 1. Pemilik warung Mie Ayam Bandung 59</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wawancara</li></ul>

		<p>Komunikasi interpersonal</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menurut Anda apa itu komunikasi interpersonal?</li><li>• Bagaimana tahapan awal Anda melakukan komunikasi dengan pegawai?</li><li>• Bagaimana cara Anda menjelaskan aturan yang ada kepada pegawai Anda?</li><li>• Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pegawai?</li><li>• Bagaimana tanggapan pegawai terkait penjelasan informasi yang Anda berikan?</li><li>• Apa yang akan Anda lakukan jika ada hambatan dalam berkomunikasi dengan pegawai?</li></ul>	
--	--	---------------------------------	--	--

		<p>Umum</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah berapa lama Anda menjadi pegawai di Mie Ayam Bandung 59?</li> <li>• Mengapa Anda memilih bekerja di Mie Ayam Bandung 59?</li> <li>• Apakah Anda memiliki pengalaman bekerja sebelum bekerja di Mie Ayam Bandung 59?</li> <li>• Bagaimana rasanya bekerja di Mie Ayam Bandung 59?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Narasumber</li> <li>1. Pegawai Mie Ayam Bandung 59</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara</li> </ul>
		<p>Komunikasi interpersonal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana tahapan awal Anda mulai berkomunikasi dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?</li> <li>• Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pemilik?</li> <li>• Apa tanggapan Anda tentang informasi yang pemilik beri kepada Anda?</li> </ul>		

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Apa hambatan komunikasi yang terjadi antara Anda dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?</li></ul>		
--	--	--	--	--	--



2	Cara pemilik dan pegawai dalam melayani pelanggan di Mie Ayam Bandung 59 Yogyakarta	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika ada pelanggan yang datang, hal apa yang Anda langsung lakukan?</li> <li>• Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan?</li> <li>• Bagaimana cara Anda membuat pelanggan merasa nyaman saat berada di warung Anda?</li> <li>• Apa yang Anda lakukan untuk mengenal lebih dalam pelanggan Anda?</li> <li>• Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hal apa saja yang Anda lakukan agar hubungan tetap baik?</li> <li>• Bagaimana cara Anda memberikan informasi kepada pelanggan?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Narasumber <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemilik warung Mie Ayam Bandung 59</li> <li>2. Pegawai Mie Ayam Bandung 59</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara</li> </ul>
---	---	-----------	--	---	---

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana cara Anda dalam membantu menentukan apa yang diinginkan pelanggan?</li></ul>		
--	--	--	--	--	--



## LAMPIRAN 2

### TRANSKRIP WAWANCARA

#### PEMILIK DAN PEGAWAI DI MIE AYAM BANDUNG 59

#### YOGYAKARTA

1. Narasumber : Dana Djuhana (Pemilik)
- Waktu : Jumat, 4 Oktober 2019 pukul 13.00 WIB, Senin 25 November 2019 pukul 15.25 WIB
- Tempat : Mie Ayam Bandung 59  
Jalan Beskalan no. 35, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
- Peneliti : Apa tugas dan tanggung jawab Anda sebagai pemilik Mie Ayam Bandung 59?
- Dana : Eee...tugas dan tanggung jawab om sebagai pemilik ya menjalankan usaha yang sudah om dirikan ini, selain itu juga berperan penuh terhadap pekerjaan yang ada. Meskipun om sudah punya pegawai tapi om nggak mau duduk-duduk saja, om juga harus ikut membantu, mengarahkan, dan melayani di warung. Tujuannya biar warung om bisa berjalan dengan baik, tidak asal-asalan, begitu.
- Peneliti : Berapa lama Anda bekerja dan melayani pelanggan?



Dana : Om bekerja di *shift* pagi warung yaitu dari jam 06.00 hingga jam 11.00, dari buka sampai tutup om pasti ada di warung dan pasti menyempatkan diri untuk melayani pelanggan, paling tidak menyapa atau bersenda gurau.

Peneliti : Sebagai pemilik, Anda mengambil *jobdesk* apa di dalam warung ini?

Dana : Ohhh... kalo *jobdesk* om biasanya membantu bagian dapur, kadang-kadang juga membantu bagian kasir, sama biasanya om memantau meja-meja pelanggan yang ada, jadi biar pesanan tiap-tiap meja nggak terlambat atau terlewat. Selain itu biasanya om juga ajak ngobrol beberapa pelanggan kalau kondisi pas senggang.

Peneliti : *Briefing* apa yang Anda lakukan kepada pegawai setiap harinya?

Dana : Kalo *Briefing* biasanya om awali dengan evaluasi singkat tentang kinerja hari sebelumnya, setelah itu biasanya om memberi pesan kepada pegawai untuk bekerja dengan baik dan konsisten supaya bisa meminimalisir masalah yang ada di warung, jadinya biar nggak keteteran. Selain itu om juga selalu memberi pesan sama pegawai untuk memberi salam kepada pelanggan yang datang maupun pergi, dan memperhatikan sungguh apa yang pelanggan butuhkan.

Peneliti : Apa arti pelanggan menurut Anda?

Dana : Kalau orang-orang bilang pelanggan itu raja beda halnya sama Om. Om menganggap pelanggan itu jantung dari suatu perusahaan, kenapa bisa gitu? Soalnya kalau suatu usaha tidak punya pelanggan pasti tidak akan hidup atau berjalan dengan baik. Maka dari itu Om sebisa mungkin selalu menjaga hubungan dengan pelanggan, istilahnya Om jaga kesehatan jantung usaha Om biar bisa tetap hidup. Kalau hubungan sama pelanggan berjalan dengan baik pasti usaha yang dijalankan pasti berjalan dengan baik, begitu.

Peneliti : Menurut Anda seberapa penting komunikasi interpersonal dalam menjalin hubungan dengan pegawai?

Dana : Oh itu penting, bahkan penting sekali karena Om juga ikut dalam menjalankan usaha sehari-hari bersama pegawai. Komunikasi interpersonal membantu Om bisa memahami tiap-tiap sifat dari pegawai, selain itu Om juga bisa memahami cara komunikasi mereka, logat atau bahasa mereka. Kalau Om sudah paham hal tersebut maka Om bisa menyesuaikan diri ketika Om mau kasih informasi ke mereka, jadi mereka bisa menerima dengan jelas apa yang Om berikan. Selain itu hubungan yang baik dengan pegawai punya dampak besar juga, kalau Om tidak bisa berhubungan dan berkomunikasi baik dengan pegawai bisa saja kerjaan jadi terhambat, tapi kalau misal Om bisa komunikasi dengan

baik sama pegawai kemungkinan hambatan kerja pasti berkurang. Selain itu komunikasi yang baik juga bisa berdampak ke pelayanan terhadap pelanggan. Kalau Om bisa menyampaikan informasi tentang melayani pelanggan dengan baik ke pegawai secara otomatis pegawai paham dan akan melakukan apa yang Om telah sampaikan.

Peneliti : Menurut Anda apa itu komunikasi interpersonal?

Dana : Komunikasi interpersonal menurut sepengetahuan Om adalah komunikasi antar orang yang bertujuan untuk mengenal lebih dalam orang yang diajak komunikasi.

Peneliti : Bagaimana tahapan awal Anda melakukan komunikasi dengan pegawai?

Dana : Pertama-tama pasti om mengajak ngobrol dan menanyakan tentang nama, setelah itu om juga menanyakan umur dan asal serta alamat rumah. Setelah asal usul dari calon pegawai cukup jelas, om lanjutkan dengan hal yang bersangkutan dengan pekerjaan. Ada beberapa pertanyaan yang biasanya om tanyakan ke calon pegawai misalnya darimana dia tau tentang Mie Ayam Bandung 59, pernahkah dia bekerja di tempat lain sebelum melamar bekerja disini, dan menanyakan alasan kenapa dia pindah tempat kerja. Setelah calon pegawai diterima untuk kerja di tempat om, om mulai meminta nomor atau kontak dari pegawai dan setelah itu

biasanya membagikan informasi apa saja yang harus dipatuhi dan dilakukan disini. Setelah itu om berkomunikasi secara basa-basi saja untuk memperdekat hubungan om dengan pegawai baru, dan untuk bisa dekat dengan pegawai biasanya butuh waktu kira-kira sekitar satu bulan. Selain itu om juga akan melihat perilakunya waktu kerja, bagaimana cara dia ngomong sama pegawai lainnya atau sama pelanggan, jadinya om bisa monitor kalau misal kata-katanya atau sikapnya kurang sopan bisa om tegur.

Peneliti : Bagaimana cara Anda menjelaskan aturan yang ada kepada pegawai Anda?

Dana : Kalau menjelaskan aturan biasanya om setiap hari sebelum buka warung selalu ngumpulin semua pegawai untuk diberi penjelasan tentang aturan-aturan, dan beberapa kali om kasih contoh cara menyapa pelanggan yang sopan bagaimana, dan cara mendekati pelanggan bagaimana biar pelanggan juga nyaman. Selain itu juga om jelasin ke karyawan bagian dapur bagaimana *manage* waktu memasak, mencuci, dan menyiapkan biar pesanan nggak terhambat. Ya meskipun menurut om mungkin sudah pada paham ya soalnya tiap hari om pasti menjelaskan aturan sebelum warung buka, tapi setidaknya kalau om jelasin aturan setiap hari mereka jadi ingat apa yang harus mereka lakukan dan apa yang harus

mereka hindari untuk dilakukan, jadinya kerja bisa maksimal dan kesalahan bisa diminimalisir.

Peneliti : Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pegawai?

Dana : Kalau media seringnya om langsung tatap muka, kalau misal pas tidak bisa bertemu dan sangat perlu sekali untuk diomongkan ya biasanya melalui telepon, hp, atau lewat *chat*. Tapi yang paling sering dilakukan ya langsung tatap muka, soalnya semua pegawai yang bekerja disini kan juga menginap disini, jadinya ya lebih sering bertatap muka kalau berkomunikasi.

Peneliti : Bagaimana tanggapan pegawai terkait penjelasan informasi yang Anda berikan?

Dana : Untuk selama ini, pegawai-pegawai om bisa menangkap informasi apa saja yang om sampaikan, ya mungkin cuma ada satu atau dua yang kadang salah nangkap informasi biasanya karena beberapa gangguan misalnya seperti pada saat kondisi warung yang ramai jadinya terkadang pegawai jadi bingung kalau ditanya tentang sesuatu, contohnya waktu ada pelanggan yang memesan lomie namun pas saat itu kuah lomienya habis dan sudah diinformasikan sebelumnya ke pegawai, tapi pegawai lupa dan menjawab sama pelanggan kalau lomienya masih ada. Nah ini yang biasanya terjadi

kalau pas pegawai salah nangkep informasi. Selain itu paling kalau pegawai kalau masih kurang paham sesuatu pasti tanya-tanya sama Om lagi, dan kalau untuk informasi tentang peraturan om rasa pegawai sudah menangkap cukup baik apa yang om sampaikan, tidak ada yang sampai melanggar peraturan.

Peneliti : Apa yang Anda lakukan jika ada hambatan dalam berkomunikasi dengan pegawai?

Dana : Kalau misal ada hambatan waktu ngomong ke pegawai biasanya om meminta tolong ke pegawai lain untuk membantu om menyampaikan pesan om, misal kalau pas posisi warung sedang ramai, biasanya om membantu dibagian depan dan kalau om butuh memberi tahu salah satu pegawai yang berada di dapur biasanya om minta tolong sama pegawai yang sering bolak balik ke dapur untuk menyampaikan pesan om, begitu.

Peneliti : Apakah ada hambatan yang lainnya? Misalnya seperti bahasa, gaya bahasa yang berbeda generasi, atau pengaruh status sosial di warung.

Dana : Kalau hambatan bahasa mungkin hanya sedikit saja, kan Om aslinya orang Bandung nih, tapi kan sudah hidup di Jogja lumayan lama. Om sudah memahami bahasa jawa yang biasa dipakai sehari-hari tapi Om terkadang kurang paham sama

bahasa jawa yang halus, jadi biasanya Om minta tolong pegawai yang paham untuk mengartikan ke Om. Kalau untuk gaya bahasa sama status sosial itu Om belum pernah merasa ada hambatan sih, soalnya pegawai kan tinggal di rumah juga bareng sama keluarga Om, jadinya kalau komunikasi satu sama lain udah nggak canggung. Ya pegawai tetep sopan sama Om tapi kalau untuk komunikasi menurut om nggak ada masalah.

Peneliti : Jika ada pelanggan yang datang, hal apa yang Anda lakukan?

Dana : Kalau ada pelanggan yang datang ke warung, hal yang om lakukan langsung menyapanya dulu, om pengen bangun ciri khas buat Mie Ayam Bandung 59 yaitu dengan sapaan “Mari Silahkan!” makanya setiap ada pelanggan datang, om sama pegawai pasti menyapa pakai kata itu, om pasti mengarahkan pegawai untuk harus menyapa tiap pelanggan yang datang ke warung, tujuannya biar familiar ke telinga pelanggan. Semisal tempat parkirnya cukup penuh, biasanya om juga bantu arahin pelanggan untuk bisa parkir. Setelah itu biasanya kalau pelanggan tanya-tanya tentang menu ya om bantu jelaskan satu persatu.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan?

Dana : Cara yang Om lakukan adalah selalu ngecek dan menanyakan ke pelanggan, apakah ada pesanan yang kurang, apa ada yang perlu dibantu lagi, kalau misal ada yang kurang pasti langsung Om kasih tau ke pegawai untuk segera membuatkan pesanan yang kurang, jadinya ngurangin potensi pelanggan kecewa juga.

Peneliti : Bagaimana cara Anda membuat pelanggan merasa nyaman saat berada di warung Anda?

Dana : Kalau prinsip Om sih bikin pelanggan senyaman mungkin sama warung, nggak cuma tempat tapi kalau bisa ke semua aspek, misalnya pelayanan, rasa. Makanya Om kalau misal ada pelanggan dan posisi warung tidak begitu padat, biasanya Om ngajak ngobrol pelanggan yang ada, guyon-guyon sama pelanggan juga kadang-kadang, dan kadang juga Om sambil ngobrol juga tanya-tanya tentang makanan yang disajikan, apa ada yang kurang, rasanya sudah cukup enak atau belum. Kalau misal ada masukan tentang makanan, biasanya Om juga diwaktu senggang gitu suka nyoba-nyobain nerapin saran dari pelanggan. Selain itu kalau misal Om sedang buat makanan tertentu, misal pangsit goreng, atau ayam goreng kering kecil-kecil gitu biasanya Om suka bagiin ke pelanggan secara gratis.



Peneliti : Apa yang Anda lakukan untuk mengenal lebih dalam pelanggan Anda?

Dana : Ya itu tadi, pasti awalnya lewat ngobrol-ngobrol dulu kalau misal Om lihat orangnya ngerasa nyaman kalau diajak ngobrol ya Om pelan-pelan bakal ngajak ngobrol secara terus menerus. Hal yang biasa om lakuin kalo misal pengen mengenal pelanggan lebih dalam biasanya Om memberikan sesuatu secara gratis, misal yang sebelumnya Om pernah bilang kaya makanan-makanan yang sedang Om buat. Sambil ngobrol sekaligus Om kasih makanan yang Om buat tadi buat mencairkan suasana. Hal lainnya yang bisa buat deketin Om ke pelanggan ya Om tanya tentang gimana rasa makanan yang mereka pesan, Om biasanya minta saran atau ada masukan, itu biasanya juga buat deketin Om ke pelanggan, soalnya menurut Om kalau pelanggan punya saran dan didengerin itu bakalan senang, jadinya dari situ lama kelamaan bisa ngobrol-ngobrol santai, dan kalau udah mulai ngobrol lama pasti bakalan tau namanya siapa, asalanya darimana, yang akhirnya Om bisa kenal lebih dalam pelanggan Om.

Peneliti : Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hal apa saja yang Anda lakukan agar hubungan tetap baik?

Dana : Hal yang Om lakukan sebenarnya menurut Om cukup *simple* ya, Om sebenarnya tinggal membuat pelanggan senyaman mungkin sama warung. Nyaman yang dimaksud ya kaya yang sebelumnya Om bilang, nggak sekedar tempat, tapi pelayanan, dan rasa. Intinya jangan sampai buat pelanggan kecewa lah. Soalnya kalau pelanggan merasa puas biasanya mereka bakal balik lagi, nah itu bisa membuat hubungan yang baik sama pelanggan. Sama hal satu lagi yaitu sebisa mungkin Om mengingat nama pelanggan yang pernah Om ajak ngobrol, jadinya mereka merasa masih dikenal kalau datang ke warung, begitu.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan informasi terhadap pelanggan?

Dana : Cara Om kalau misal pelanggan tanya tentang menu ya Om jelaskan misalnya menu A itu isinya apa aja, dan biasanya kalo pas ada produknya ya Om tunjukin sama pelanggan, jadi pelanggan biar nggak bingung. Sama kalau disini kan ada hari-hari tertentu Om jual beberapa menu spesial, misalnya hari Jumat jual nasi timbel, nah itu biasanya Om kasih informasi ke pelanggan pagi setelah buka biasanya lewat IG (Instagram). Selain itu, disini biasanya tiap hari membuat *story* di IG tentang situasi warung, tujuannya biar pelanggan tau kalau kita buka.

Peneliti : Bagaimana cara Anda dalam membantu menentukan apa yang diinginkan pelanggan?

Dana : Kalau Om biasanya ya itu tadi jelasin menu yang ditanyakan sama pelanggan secara detail. Menu A isinya apa aja, terus pilih *topping* ada 4 macam itu ada apa aja, ntar kalau misal pelanggan kebingungan biasanya Om kasih sedikit untuk nyobain, jadinya mereka bisa pasti milih menu yang dipengen apa.

2. Narasumber : Sintiya Nuraini

Waktu : Jumat, 4 Oktober 2019 pukul 13.20 WIB

Tempat : Mie Ayam Bandung 59

Jalan Beskalan no. 35, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Peneliti : Sudah berapa lama Anda menjadi pegawai di Mie Ayam Bandung 59?

Tiya : Saya sudah kerja disini kalo nggak salah udah lima tahun mas.

Peneliti : Mengapa Anda memilih bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Tiya : Ya, saya bingung aja mas mau kerja dimana, kebetulan ada kenalan disini ya terus saya nyoba ngelamar kerja disini, akhirnya diterima.

Peneliti : Apakah Anda memiliki pengalaman bekerja sebelum bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Tiya : Belum pernah mas, setelah lulus SMK dulu saya bantu orang tua di rumah, terus baru 5 tahun lalu nyari kerja dapetnya disini.

Peneliti : Bagaimana rasanya bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Tiya : Seneng mas, dulu sempet kepikiran kuat nggak ya kerja disini, soalnya kan kalo jadi pegawai disini harus nginep sekitar enam hari ditempat yang Omnya udah sediain jadinya ya kadang-kadang nggak bisa balik ke desa mas. Tapi kerja disini kalo yang saya rasain sih seneng, Omnya walaupun tegas tapi baik banget, terus pegawai disini asik-asik sama baik jadinya nyaman kerja disini.

Peneliti : Bagaimana tahapan awal Anda mulai berkomunikasi dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Tiya : Waktu awal ngobrol sama Omnya ya pas saya dulu diajak tetangga saya yang udah jadi pegawai disini buat ngelamar kerja disini. Ya dulu awal-awal pas masuk seinget saya waktu itu pas ngelamar kerja, Omnya tanya-tanya namanya siapa, asalnya dari mana, kenapa kok milih kerja disini. Awalnya malu sama agak takut mas, namanya mau ngelamar kerja mas di kota. Pas awal dulu saya kira Omnya galak ternyata nggak, ngomongnya halus, pokoknya baik lah. Jadinya malu sama

takutnya agak hilang. Habis itu waktu kerja awal-awal ya biasanya omnya ngarahin biar kerjanya nggak salah, kalau pas sepi ya biasanya Omnya ngajak ngobrol saya.

Peneliti : Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pemilik?

Tiya : Oh seringnya ngomong langsung mas, soalnya kan saya juga nginep disini tiap hari jadinya sering ketemu, kalau misalnya pas ada perlu mendadak misal Omnya lupa bawa kunci buat buka pintu gerbang, baru dia biasanya telpon buat bukain gerbang.

Peneliti : Apa tanggapan Anda tentang informasi yang pemilik beri kepada Anda?

Tiya : Omnya kalau jelasin sesuatu jelas mas, misal kalau ada pesanan yang kurang pasti langsung dikasih tau sama Omnya meja berapa sama pesannya apa, jadi kalo dengerin perintah Omnya ya bakal memudahkan saya biar nggak bingung buat nganterinnya. Paling kalau misal saya kurang denger jelas apa yang omnya bilang ya saya tanya langsung, misal apa saja pesanan yang kurang dan dari meja berapa saja.

Peneliti : Apa hambatan komunikasi yang terjadi antara Anda dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Tiya : Anu mas, biasanya kalau warung pas rame banget kadang-kadang nggak kedengeran Omnya ngasih tau info apa, jadinya kadang agak keteteran. Paling cuma itu aja mas.

Peneliti : Jika ada pelanggan yang datang, hal apa yang Anda langsung lakukan?

Tiya : Langsung disapa dulu mas, Omnya ngasih tau ke pegawai buat ngomong “Mari Silahkan!” kalau pas pelanggan ada yang datang. Habis itu biasanya pelanggan langsung ke kasir buat lihat menu sama pesan, kalau warung pas agak sepi biasanya saya langsung siap-siap nganterin pesanan yang sudah dipesan.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan?

Tiya : Kalau saya biasanya ya kalau ada pesanan yang baru saja jadi ya langsung saya antar ke meja, biar nggak numpuk takutnya malah ketuker-tuker.

Peneliti : Apa yang Anda lakukan untuk mengenal lebih dalam pelanggan Anda?

Tiya : Wah kalau ngobrol-ngobrol biasanya jarang ya mas, paling kalau sering banget dateng ke sini ya kadang bakal tau namanya, sama paling terus hafal pesenan favoritnya apa. Paling itu aja mas.

Peneliti : Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hal apa saja yang Anda lakukan agar hubungan tetap baik?

Tiya : Sopan mas sama pelanggan, Omnya juga sering ngasih tau kalau sama pelanggan harus sopan sama sabar.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan informasi kepada pelanggan?

Tiya : Kalau misal ada yang tanya menu ya dijelaskan, misal mie sechuan ya dijelasin ini kaya mie biasa tapi pakai bumbu rempah khas chinese.

Peneliti : Bagaimana cara Anda dalam membantu menentukan apa yang diinginkan pelanggan?

Tiya : Biasanya kalau pelanggan bingung saya kasih saran menu spesial disini mas, menu spesialnya sini itu kan mie pedas manis ya saya kasih saran itu, tapi kalau pelanggannya pengen yang lain ya tetep saya jelasin. Begitu mas.

3. Narasumber : Irma Cahyani

Waktu : Jumat, 4 Oktober 2019 pukul 13.30 WIB

Tempat : Mie Ayam Bandung 59

Jalan Beskalan no. 35, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Peneliti : Sudah berapa lama Anda menjadi pegawai di Mie Ayam Bandung 59?

- Irma : Baru tiga tahun mas saya kerja disini.
- Peneliti : Mengapa Anda memilih bekerja di Mie Ayam Bandung 59?
- Irma : Dulu bingung cari kerjaan mas, kebetulan pas nyari-nyari dapetnya disini. Dulu bisa ngelamar disini karena kebetulan pas muter-muter nyari kerja pas lewat sini ngelihat warung ini terus tertarik buat ngelamar disini, ternyata disini pas butuh pegawai juga akhirnya kerja disini mas.
- Peneliti : Apakah Anda memiliki pengalaman bekerja sebelum bekerja di Mie Ayam Bandung 59?
- Irma : Belum pernah mas.
- Peneliti : Bagaimana rasanya bekerja di Mie Ayam Bandung 59?
- Irma : Seneng mas, pegawai lainnya juga ternyata baik-baik, apalagi Om Dana orangnya sabar sama baik mas, kalau suasananya kaya gini jadi betah kerja mas disini.
- Peneliti : Bagaimana tahapan awal Anda mulai berkomunikasi dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?
- Irma : Awal ngomong sama pemilik ya waktu dulu nyoba ngelamar kerja disini mas, waktu itu tanya ke pegawainya tentang lowongan kerja terus di Panggilkan Omnya buat ngomong-ngomong sama saya, nah dari situ awal ketemu sama Om Dana. Kalau tentang apa yang ditanyakan sih ya pertamanya saya tanya-tanya dulu apa buka lowongan kerja, terus syaratnya kerja disini apa aja, terus Omnya juga tanya-



tanya saya namanya siapa, asalnya dari mana. Kalau udah mulai kerja awal-awal itu ya omnya biasanya ngawasin kerjaan saya, nanti kalau pas ada waktu kosong gitu biasanya Omnya ngomong-ngomong sama saya terus dikasih tau kerjaan mana tadi yang agak salah mana yang benar.

Peneliti : Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pemilik?

Irma : Kalau ngomong seringnya langsung mas, maksudnya ketemu langsung. Kalau lewat HP paling cuma kadang-kadang aja mas misal kalau pas butuh mendadak.

Peneliti : Apa tanggapan Anda tentang informasi yang pemilik beri kepada Anda?

Irma : Omnya kalau kasih informasi jelas mas, tegas kalau waktu ngasih informasi jadinya tahu yang harus dilakukan apa. Kadang kalau ngasih informasi cepet tapi kalau saya merhatiin serius ya saya bakal paham.

Peneliti : Apa hambatan komunikasi yang terjadi antara Anda dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Irma : Kaya mbak Tiya tadi mas, paling biasanya kalau pas warung rame ya kadang sering nggak denger Omnya nyuruh apa.

Peneliti : Jika ada pelanggan yang datang, hal apa yang Anda langsung lakukan?

Irma : Langsung disapa dulu mas, pegawai sini ngomong “Mari Silahkan!” soalnya Omnya sudah ngasih tau pas sebelum warung buka buat selalu nyapa pelanggan pakai kata itu. Setelah itu ya kalau pas saya di kasir ya melayani pelanggan buat nentuin menu yang pengen dipesen.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan?

Irma : Kalau pas jaga kasir biasanya saya sudah siap menulis apa yang dibutuhkan pelanggan, kalau pelanggan bingung terus tanya-tanya menu ya saya jelas kan secara detail biar pelanggan paham menu yang bakal dipilih nanti. Kalau saya pas jadi pelayan ya kaya mbak Tiya tadi saya juga harus selalu siap menghantar kertas pesanan ke dapur serta mengantarkan makanan ke meja-meja pelanggan.

Peneliti : Apa yang Anda lakukan untuk mengenal lebih dalam pelanggan Anda?

Irma : Bersikap ramah mas, kalau jadi kasir kan pasti ketemu omong-omong langsung sama pelanggan ya jadinya harus ramah biar pelanggan juga nyaman gitu mas. Kalau udah nyaman biasanya pelanggan bisa diajak ngobrol sama guyon dikit lah mas, nah lama kelamaan kan saya bakal kenal sama pelanggannya, gitu mas.

Peneliti : Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hal apa saja yang Anda lakukan agar hubungan tetap baik?

Irma : Bersikap baik sama semua pelanggan mas, misal kalau ada yang kelupaan atau salah ya kita harus minta maaf biar pelanggan nggak kecewa aja gitu mas. Omnya juga sebelum buka warung pasti ngasih tahu kalau harus bersikap baik sama pelanggan.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan informasi kepada pelanggan?

Irma : Saya jelaskan secara detail mas, tujuannya biar pelanggan paham tentang menu yang mereka tanyakan. Jadinya mereka bisa punya pilihan menu buat dipesan.

Peneliti : Bagaimana cara Anda dalam membantu menentukan apa yang diinginkan pelanggan?

Irma : Biasanya saya memberikan saran menu yang ada, misalnya menu spesial di Mie Ayam Bandung 59 yaitu yamie manis pedas, kalau misal mereka nggak suka pedas saya jelasin menu-menu apa saja yang tidak pedas jadinya mereka akhirny abisa memilih menu.

4. Narasumber : Dewi Kumala Sari

Waktu : Jumat, 4 Oktober 2019 pukul 13.40 WIB

Tempat : Mie Ayam Bandung 59

Jalan Beskalan no. 35, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota  
Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Peneliti : Sudah berapa lama Anda menjadi pegawai di Mie Ayam  
Bandung 59?

Dewi : Berapa ya, sebentar aku udah dari tahun 2012 berarti tujuh  
tahun mas aku kerja disini, sudah agak lama ya mas ternyata,  
hahaha.

Peneliti : Mengapa Anda memilih bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Dewi : Dulu pindah kerjaan mas terus mau coba kerja di warung  
makan, karena saya kan dulu lulusan SMK jurusan kuliner  
gitu mas terus saya berusaha nyari-nyari dan ternyata dapet  
info kalau disini buka lowongan kerja, ya jadinya kerja disini  
mas.

Peneliti : Apakah Anda memiliki pengalaman bekerja sebelum  
bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Dewi : Pernah mas, dulu pernah kerja di toko kelontong kurang  
lebih 3 tahunan kayaknya.

Peneliti : Bagaimana rasanya bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Dewi : Ya senang mas, buktinya nyaman disini hahaha. Ya dulu  
awal-awal pasti agak nggak begitu seneng karena jarang bisa  
pulang ke rumah tapi lama-kelamaan sudah terbiasa. Yang  
bikin nyaman disini salah satunya Omnya baik mas, saya  
dipercaya sama Omnya buat megang dapur, saya diajarin

buat gimana masak mienya biar pas, bumbunya apa saja yang harus dimasukan. Omnya jelasinnya sabar jadinya saya akhirnya bisa megang dapur juga.

Peneliti : Bagaimana tahapan awal Anda mulai berkomunikasi dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Dewi : Dulu pas tanya-tanya tentang lowongan kerja disini mas, sempet omong-omong sebentar waktu pertama ketemu tapi waktu itu kalau ga salah Omnya mau pergi, terus saya disuruh hari berikutnya buat dateng kesini lagi. Pas waktu diwawancara sama Omnya ya omnya tanya-tanya tentang nama saya, saya orang mana, kok bisa tahu Mie Ayam Bandung 59 darimana, terus kan saya pindah kerja ya saya juga ditanya sama Omnya alasan saya kenapa kok keluar kerja dari toko kelontong ya disitu saya jelasin semua, dari situ mas saya mulai ngomong-ngomong sama Omnya.

Peneliti : Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pemilik?

Dewi : Biasanya sih ngomong langsung sama telpon mas, itu yang paling sering. Kalau ngomong langsung ya biasanya kalau pas Omnya ke dapur ngecek biasanya ngomongin stok bahan atau pesanan apa yang kurang, gitu juga telpon biasanya pas Omnya sama tantenya pergi belanja mau tanya stok bahan di warung biasanya lewat telpon. Semisal mbak Ning ndak ada

ya tanyanya ke saya soal stok bahan ada yang kurang atau tidak.

Peneliti : Apa tanggapan Anda tentang informasi yang pemilik beri kepada Anda?

Dewi : Jelas mas, apalagi info tentang masak-masak mas, menurut saya Omnya paham banget kalau soal masak, jadinya kalau jelasin sesuatu ke saya ya ndak cuma jelasin aja tapi juga biasanya contohin jadinya saya juga bener-bener paham. Misal dulu waktu pertama jadi bagian di dapur, omnya jelasin sambil contohin cara buat mienya gimana, bumbuinnnya gimana, apa aja yang harus disiapkan sebelum masak, semua dijelasin, ya saya juga fokus merhatiin gimana Omnya ngerjain semua itu biar paham. Waktu saya nyobain buat masak ya saya juga tanya-tanya apa yang saya lakukan itu udah bener atau belum, misal masukin bumbunya kebanyakan atau tidak, memasak mienya terlalu lama atau tidak.

Peneliti : Apa hambatan komunikasi yang terjadi antara Anda dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Dewi : Kadang bingung sama logatnya Omnya, kan Omnya orang asli bandung, kalau jelasin pas di dapur misal jelasin apa gitu terkadang keluar bahasa bandungnya, ya jadinya saya kurang paham, tapi itu jarang kok mas.

Peneliti : Jika ada pelanggan yang datang, hal apa yang Anda langsung lakukan?

Dewi : Biasanya saya menunggu aja mas menu pesanan apa yang akan datang, saya kan di belakang dapur jadinya juga ga ikut campur urusan depan mas. Kalau pesanan masuk saya langsung siap masak gitu aja mas.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan?

Dewi : Gini mas, kalau saya biasanya menyiapkan paling tidak sekitar lima sampai tujuh mangkok yang sudah diberi bumbu dasar kaya minyak dan penyedap, nanti sisanya nunggu pesanan masuk dari kasir baru saya lanjutkan bumbunya, misal ada pesanan yamie asin ya tinggal saya kasih kecap asin, kalau yamie manis ya saya kasih kecap. Air buat masak mie juga sudah selalu siap jadinya tinggal nyemplungin mienya. Kalau gini kan ndak perlu kelamaan buatin pesenannya, jadinya pelanggan juga ndak nunggu lama-lama.

Peneliti : Apa yang Anda lakukan untuk mengenal lebih dalam pelanggan Anda?

Dewi : Waduh saya jarang ketemu langsung sama pelanggan mas, soalnya saya kan juga seringnya didapur, tapi kalau misal saya disuruh omnya jaga dapur bagian depan ya biasanya

saya menyapa, terus kalau misal ada yang tanya masakan apa yang baru dimasak ya saya jelasin mas. Paling itu aja mas.

Peneliti : Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hal apa saja yang Anda lakukan agar hubungan tetap baik?

Dewi : Jaga rasa sih mas, saya juga sudah diajarin Omnya buat konsisten kalau racik-racik makanan, kalau rasa sama porsi konsisten kan pelanggan jadinya puas ya akhirnya bisa balik kesini lagi gitu mas.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan informasi kepada pelanggan?

Dewi : Biasanya lewat pegawai lainnya yang jadi pelayan mas, misal ada yang pesan mie sechuan ternyata sechuannya sudah habis, ya saya beri infonya lewat pegawai pelayan buat ngasih tau ke pelanggan kalau menunya kosong.

Peneliti : Bagaimana cara Anda dalam membantu menentukan apa yang diinginkan pelanggan?

Dewi : Wah kalau membantu sih saya ndak bisa mas, soalnya biasanya itu pelayan-pelayan aja yang bantu untuk kasih rekomedasi menu.

5. Narasumber : Tania Dwi Sulastri

Waktu : Jumat, 4 Oktober 2019 pukul 13.55 WIB

Tempat : Mie Ayam Bandung 59



Jalan Beskalan no. 35, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota  
Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Peneliti : Sudah berapa lama Anda menjadi pegawai di Mie Ayam  
Bandung 59?

Nia : Baru dua tahun mas.

Peneliti : Mengapa Anda memilih bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Nia : Bantuin orang tua mas, dulu kerja disini gara-gara diajak  
tetanggaku mas mbak Mia. Diajakin buat kerja disini ya aku  
ikut aja mas.

Peneliti : Apakah Anda memiliki pengalaman bekerja sebelum  
bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Nia : Belum pernah mas, dulu cuma ikut bantu orangtuaku tok  
mas.

Peneliti : Bagaimana rasanya bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Nia : Seneng mas, temen-temen juga pada baik-baik bisa diajak  
bercanda, yang punya juga baik semua.

Peneliti : Bagaimana tahapan awal Anda mulai berkomunikasi  
dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Nia : Ya dulu pas diajak mbak Mia kesini buat lamar kerja, terus  
omong-omong sama Omnya. Awalnya ya malu sama agak  
takut ya mas tapi pas diajak omong-omong sama Omnya ya  
ternyata orangnya baik jadinya terus agak tenang.

Peneliti : Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pemilik?

Nia : Biasane ngomong langsung mas, kalau pas ada keperluan pasti langsung ngomong-ngomong.

Peneliti : Apa tanggapan Anda tentang informasi yang pemilik beri kepada Anda?

Nia : Omnya kalau jelasin sesuatu tegas banget mas, tapi jelas. Jadine kalau bener-bener dengerin ya ndak bakal bingung. Kalo pas misal Omnya ngomong ada meja yang kotor, ya saya langsung membersihkan.

Peneliti : Apa hambatan komunikasi yang terjadi antara Anda dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Nia : Anu mas, biasane kalau ngomong-ngomong terus nyebut barang apa gitu kadang ada yang bahasane beda mas jadine kadang bingung.

Peneliti : Jika ada pelanggan yang datang, hal apa yang Anda langsung lakukan?

Nia : Sebelum ada pelanggan datang aku pasti harus bersihin meja dulu mas, jadinya kalau ada pelanggan datang mereka bisa milih meja yang bersih. Kalau pelanggan datang juga pegawai sini biasanya langsung menyapa dan membantu pelanggan mas. Gitu.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan?

Nia : Kalau pelanggan sudah selesai makan langsung saya bersihin mejanya, biar kalau kondisi rame tetep pelanggan bisa cari tempat duduk yang bersih mas. Jadine ndak pada antri berdiri gitu mas.

Peneliti : Apa yang Anda lakukan untuk mengenal lebih dalam pelanggan Anda?

Nia : Wah aku jarang kalau misal ngomong sama pelanggan mas, soale kan aku juga paling bersihin meja terus kebelakang lanjut cuci piring jadinya ya jarang banget mas ngomong ke pelanggan.

Peneliti : Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hal apa saja yang Anda lakukan agar hubungan tetap baik?

Nia : Kalau menurutku mas biar pelanggan bisa tetep seneng kesini ya jaga kelakuan sama omongan aja mas, sopan gitu. Kalau misal ditanya sama pelanggan ya dijawab pake kata yang sopan.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan informasi kepada pelanggan?

Nia : Kalau misal aku ditanyain sama pelanggan tentang menu biasanya pelanggan aku anter langsung ke pelayan atau kasir buat tanya-tanya.

Peneliti : Bagaimana cara Anda dalam membantu menentukan apa yang diinginkan pelanggan?

Nia : waduh, paling biasanya pas bersih-bersih terus misal ada pelanggan yang tanya menu yang spesial disini apa, ya aku jelasin aja mas menu spesial disini, biar mereka bisa nentuin pilihane mereka.

6. Narasumber : Rosmiati Anggraeni

Waktu : Jumat, 4 Oktober 2019 pukul 14.05 WIB

Tempat : Mie Ayam Bandung 59

Jalan Beskalan no. 35, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Peneliti : Sudah berapa lama Anda menjadi pegawai di Mie Ayam Bandung 59?

Mia : Dari tahun 2015 mas, empat tahun berarti mas.

Peneliti : Mengapa Anda memilih bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Mia : Dulu bosan mas kerja di toko sepatu, terus nyari lagi akhirnya kerja disini. Awalnya gara-gara kok kayanya tempatnya rame terus kok kelihatannya pegawai sama pemiliknya ramah jadinya nyoba-nyoba ngelamar disini akhirnya diterima dan kerja disini mas.

Peneliti : Apakah Anda memiliki pengalaman bekerja sebelum bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Mia : Pernah mas, dulu kerja di toko sepatu daerah Malioboro sini mungkin sekitar dua tahunan mas.

Peneliti : Bagaimana rasanya bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Mia : Seneng sih, lingkungan kerjanya yang bikin nyaman mas, Om sama keluarganya, pegawai-pegawai lainnya baik semua, awalnya kurang nyaman soalnya kan disuruh nginep disini enam hari tapi ternyata lama kelamaan juga nyaman aja mas, cuma butuh penyesuaian aja dulu.

Peneliti : Bagaimana tahapan awal Anda mulai berkomunikasi dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Mia : Ya waktu dulu pas saya mau tanya-tanya sama Omnya tentang lowongan kerja disini. Pertama dulu saya tanya Omnya apa Omnya lagi sibuk atau tidak, terus Omnya tanya balik ada keperluan apa, habis itu saya tanya lagi apa disini buka lowongan kerja, ternyata Omnya juga sedang butuh pegawai lagi, ya dari situ mulai ngobrol banyak mas, Omnya tanya saya namanya siapa dan aslinya dari mana, kenapa kok pindah kerja, dll. Omnya ternyata ramah mas sama aktif banget kalau ngajak ngobrol. Setelah itu hari selanjutnya saya datang kesini lagi buat ngobrol tentang persetujuan kerja.

Peneliti : Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pemilik?

Mia : Langsung mas, kebanyakan sama pegawai lainnya juga ngomong langsung soalnya meskipun pegawai sini ada tujuh orang tapi Omnya tetap mengawasi mas, mantau kerjaan pegawai disini. Jadi kalau ada yang kurang atau lupa pasti Omnya selalu ngasih info. Sama paling lewat telpon mas, kalau Omnya butuh sesuatu yang mendadak pas lagi diluar biasanya, ya langsung telpon ke pegawai.

Peneliti : Apa tanggapan Anda tentang informasi yang pemilik beri kepada Anda?

Mia : Jelas, kalau menurut saya malah jelas banget mas. Omnya kalau jelasin sesuatu bener-bener tegas, jadinya kalau misal jelasinnya singkat tetep bakal paham kalau merhatiin sungguh-sungguh.

Peneliti : Apa hambatan komunikasi yang terjadi antara Anda dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Mia : Kalau saya biasanya mau tanya sesuatu sama Omnya kadang masih agak takut soalnya takut ganggu atau gimana gitu, tapi kalau udah ngobrol jarang banget kok mas salah paham.

Peneliti : Jika ada pelanggan yang datang, hal apa yang Anda langsung lakukan?

Mia : Langsung disapa mas, sama langsung dibantu diarahkan ke kasir buat pesen menu disana.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan?

Mia : Kalau saya sih berusaha selalu siap nganter kertas menu ke dapur sama siap nganter pesanan ke pelanggan mas, jadinya di dapur tidak ada pesanan yang antri buat dianter mas. Pelanggan juga tidak merasa nunggu lama, mereka jadi seneng.

Peneliti : Apa yang Anda lakukan untuk mengenal lebih dalam pelanggan Anda?

Mia : Paling biasanya saya tanya kalau ada pelanggan yang kelihatan bingung, saya tanya apa yang bisa saya bantu, habis gitu kan bakal ngobrol sama pelanggan buat jelasin sama bantuin yang mereka butuh, jadinya lama kelamaan juga bakal tau apa yang pelanggan pengen.

Peneliti : Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hal apa saja yang Anda lakukan agar hubungan tetap baik?

Mia : Ramah, sopan, baik, bantu pelanggan mas. Omnya juga sering kasih tahu kalau harus bisa baik ke semua pelanggan biar mereka juga senang kalau beli disini.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan informasi kepada pelanggan?

Mia : Ya itu tadi mas biasanya tanya dulu aja apa yang mereka butuh, terus ya saya jelaskan sama arahkan. Pokoknya dijelasin sampe pelanggan paham.

Peneliti : Bagaimana cara Anda dalam membantu menentukan apa yang diinginkan pelanggan?

Mia : Saya kasih rekomendasi biasanya mas kalau mereka bingung, kalau pilih menu bingung ya saya kasih rekomendasi apa yang mereka pengen.

7. Narasumber : Aning Soeroso

Waktu : Jumat, 4 Oktober 2019 pukul 14.15 WIB

Tempat : Mie Ayam Bandung 59

Jalan Beskalan no. 35, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Peneliti : Sudah berapa lama Anda menjadi pegawai di Mie Ayam Bandung 59?

Ning : Sudah lama banget mas, kalo ndak salah yo mas paling 12 tahun ya. Udah dari jaman ndak enak mas, hahaha.

Peneliti : Mengapa Anda memilih bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Ning : Dulu bener-bener kepepet butuh uang terus harus cepet nyari kerja, soalnya sebelumnya kerja di warung makan tapi tutup karena kurang laku jadinya nyari ganti kerja cepet.



Peneliti : Apakah Anda memiliki pengalaman bekerja sebelum bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Ning : Dulu sempet kerja di warung makan juga tapi tutup gara-gara yang punya meninggal terus anaknya ndak mau ngelanjutin lagi mas. Jadinya ya pegawainya keluar semua.

Peneliti : Bagaimana rasanya bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Ning : Seneng dan bangga mas, Senengnya ya suasananya sama lingkungannya nyaman mas, bangga juga sudah ikut disini dari awal dulu, bisa ngerasain senang susahnya mas. Lihat warungnya lama-lama ikut berkembang mbak juga ikut seneng mas.

Peneliti : Bagaimana tahapan awal Anda mulai berkomunikasi dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Ning :Waduh sudah lumayan lupa ya mas, ya dulu paling yang ditanyakan sama Omnya ndak se banyak sekarang kaya yang tadi mbak pegawai lain udah jelaskan, tapi dulu kan itungannya masih awal buka ya mas jadinya ya paling Omnya tanya nama mbak, mbak orang mana. Ya dulu seinget mbak, karena warungnya masih barusan buka dan yang jadi pegawai cuma mbak, ya dulu tiap hari keluarga Omnya ngomong-ngomongnya ya sama saya. Dari situ lama kelamaan ya semakin deket kaya sekarang mas. Mbak juga

seneng banget karena Omnya juga mempercayai mbak buat jadi kepala dapur disini sekarang.

Peneliti : Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pemilik?

Ning : Paling sering tetep ngomong langsung mas, kecuali misal pas ngecek bahan-bahan dapur waktu Omnya belanja atau pergi biasanya lewat telpon.

Peneliti : Apa tanggapan Anda tentang informasi yang pemilik beri kepada Anda?

Ning : Mbak sih paham banget mas kalau sama informasi yang Om jelasin. Omnya itu ya sudah dari dulu gitu mas, kalau ngasih informasi sama pegawai itu tegas, tapi jelas.

Peneliti : Apa hambatan komunikasi yang terjadi antara Anda dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Ning : Dulu awal-awal kerja disini mas, mbak kadang kurang paham sama yang Om omong soalnya kan kadang bahasa sundanya keluar jadinya mbak juga ndak paham, wong mbak orang jawa, gitu, hahaha. Tapi sekarang sudah ndak kok mas, ya sudah lama kerja disini mosok masih ndak paham.

Peneliti : Jika ada pelanggan yang datang, hal apa yang Anda langsung lakukan?

Ning : Kalau biasanya mbak pas di dapur depan ya langsung nyapa pelanggan mas, kata “Mari Silahkan!” biasanya, itu kata-

katanya sudah dari dulu ada lho mas, Omnya yang mulai ngomong itu jadinya lama kelamaan Omnya juga nyuruh pegawai buat nyapa pelanggan pakai kata itu.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan?

Ning : Kalau mbak, pasti ngawasi dapur biar jalannya ndak tumpuk-tumpuk mas, misal mangkok yang sudah dicuci bersih sudah ditaruh ditempatnya lagi belum, pesanan-pesanan yang nempel sudah urut belum, sama biasanya kalau misal posisi rame banget ya mbak juga bantu masak, jadi yang masak mie kadang ada dua biar ndak kelamaan. Gitu mas.

Peneliti : Apa yang Anda lakukan untuk mengenal lebih dalam pelanggan Anda?

Ning : Kalau misal pas mbak didepan ya kadang bantuin pelanggan yang mau pesen, dengerin apa yang pelanggan perlu, sama kadang-kadang ngajak ngobrol pelanggan tapi ini itungannya jarang banget mas, soalnya biasanya yang sering ngajak ngobrol pelanggan itu Omnya.

Peneliti : Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hal apa saja yang Anda lakukan agar hubungan tetap baik?

Ning : Dari dulu Omnya selalu ngomong, sampai sekarang ndak berubah sama sekali, kita harus sopan, ramah, baik sama

pelanggan biar pelanggan juga nyaman disini, jadinya kalau seneng besok-besok pasti bakal balik sini.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan informasi kepada pelanggan?

Ning : Jelasin pelan-pelan mas sampai jelas, kalau pas mbak di dapur depan biasanya kalau pelanggan tanya menu misal lomie gitu sama mbak, ya mbak tunjukkin bentuk lomie itu kaya gimana, rasanya kaya gimana, isinya apa aja, malah biasanya Omnya sering ngasih coba ke pelanggan biar pelanggan juga tau keinginannya apa.

Peneliti : Bagaimana cara Anda dalam membantu menentukan apa yang diinginkan pelanggan?

Ning : Kalau pelanggan masih bingung biasanya mbak kasih saran menu spesial disini mas, misal yamie manis pedas, yamie sechuan, bakso cuanki. Atau misal ada menu spesial di hari tertentu gitu mas, bubur, nasi timbel. Begitu mas.

8. Narasumber : Nur Fitriani

Waktu : Jumat, 4 Oktober 2019 pukul 15.00 WIB

Tempat : Mie Ayam Bandung 59

Jalan Beskalan no. 35, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Peneliti : Sudah berapa lama Anda menjadi pegawai di Mie Ayam Bandung 59?

Fitri : Saya masih baru mas disini, baru dua bulan lalu mas.

Peneliti : Mengapa Anda memilih bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Fitri : Diajak sama temennya kakakku mas, itu mbak Mia. Kerja buat nyari pengalaman mas.

Peneliti : Apakah Anda memiliki pengalaman bekerja sebelum bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Fitri : Belum mas, habis lulus sekolah diajak kerja, ya aku mau ikut aja mas. Bisa nyari pengalaman to mas, sama buat nabung.

Peneliti : Bagaimana rasanya bekerja di Mie Ayam Bandung 59?

Fitri : Kalau kerjanya sih seneng mas, Omnya sama pegawai lainnya suka ngajar-ngajarin aku mas kalau misal ada yang salah ya dikasih tau, diajarin mana yang bener. Tapi ya kalau yang masih kurang seneng ya ndak bisa pulang mas, 6 hari sekali baru bisa pulang.

Peneliti : Bagaimana tahapan awal Anda mulai berkomunikasi dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Fitri : Bulan Agustus kemaren mas, tanggal 12 diajak mbak Mia kesini buat ngomong sama Omnya, soalnya kata Omnya disini butuh pegawai baru, jadinya aku diajak. Ya pas kesini, diajak ke atas terus ditanya-tanya, Nama panjangnya siapa,

alamatnya dimana, lulusan SMK mana, dll. Habis itu Omnya juga jelasin semua peraturan sama syarat buat kerja disini, ya paling awalnya itu aja sih mas. Awalnya aku juga ndak berani tanya banyak-banyak mas cuma jawab iya sama tidak aja, namanya ditempat baru ya mas pasti agak malu sama takut. Sehari setelahnya aku balik kesini lagi buat ngasih berkas yang dibutuhin sama Omnya ya terus ngobrol-ngobrol lebih banyak lagi, ya sejak itu aku ngerasa kalau Omnya ternyata orangnya tiap ngomong pasti halus, jadinya makin lama makin biasa sama Omnya.

Peneliti : Dengan media apa saja Anda berkomunikasi dengan pemilik?

Fitri : Selama ini masih ngomong-ngomong langsung sih mas, belum pernah lewat telpon, yang biasa ditelpon pegawai-pegawai lama mas.

Peneliti : Apa tanggapan Anda tentang informasi yang pemilik beri kepada Anda?

Fitri : Cukup jelas sih mas, paling biasanya akunya aja yang kadang kurang nangek, namanya anak baru ya mas jadinya kadang bingung yang harus dikerjain apa.

Peneliti : Apa hambatan komunikasi yang terjadi antara Anda dengan pemilik Mie Ayam Bandung 59?

Fitri : Kalau sekarang akunya masih malu sama takut mas kalau mau ngomong sama Omnya, takutnya ya misal pas aku ngajak ngomong ternyata Omnya lagi sibuk, jadinya malah ganggu terus takut aja dimarahin gitu.

Peneliti : Jika ada pelanggan yang datang, hal apa yang Anda langsung lakukan?

Fitri : Disapa mas, Omnya pas ngasih syarat masuk kerja sini juga sudah bilang kalau ada pelanggan harus ngasih salam “Mari Silahkan!” biar pelanggan juga seneng disambut mas. Setelah itu ya saya harus siap aja apa yang harus dianterin ke pelanggan, kadang masih bingung kalau nganter meja, tapi ya sering dibantu sama pegawai lainnya jadinya biasa cukup lancar kerjanya.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan?

Fitri : Harus siap aja sih mas, misal langsung suruh anter ke meja ya harus benar-bener siap buat nganterin, jangan sampai pesanan yang udah jadi nggak dianter ke meja, atau malah takutnya kalau aku ndak siap malah jadinya ngehambat kerja pegawai lainnya, gitu mas.

Peneliti : Apa yang Anda lakukan untuk mengenal lebih dalam pelanggan Anda?

Fitri : Wah kalau ini saya masih belum terbiasa mas, paling bersikap ramah mas, kalau misal pelanggan ada yang tanya-tanya atau minta tolong ambilkan sesuatu ya aku bantu mas. Paling baru itu aja mas.

Peneliti : Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, hal apa saja yang Anda lakukan agar hubungan tetap baik?

Fitri : Ramah, harus bisa bantu pelanggan, sama sopan. Omnya selalu ngasih tau pas briefing sebelum warung buka mas, buat selalu ramah sama pelanggan. Tujuannya biar pelanggan nyaman disini mas.

Peneliti : Bagaimana cara Anda memberikan informasi kepada pelanggan?

Fitri : Seringnya aku arahin pelanggan langsung ke kasir mas, jadi saya anter ke kasir buat tanya-tanya, soalnya kalau informasi menu dan lain-lain beberapa masih kurang begitu paham mas, takutnya malah salah.

Peneliti : Bagaimana cara Anda dalam membantu menentukan apa yang diinginkan pelanggan?

Fitri : Paling aku kasih rekomendasi menu-menu spesial yang pernah dikasih tau sama Omnya, atau menu spesial hari itu mas, begitu.