

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
MENCIPTAKAN KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA BARISTA KEDAI KOPI SEKOPI RENON BALI)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

NYOMAN BAGUS WICHITAKANI JAYAWARSA WARDHANA ADININGRAT

180906604

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
MENCiptAKAN KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA BARISTA KEDAI KOPI SEKOPI RENON BALI)

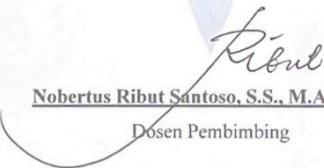
SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

NYOMAN BAGUS WICHITAKANI JAYAWARSA WARDHANA ADININGRAT
180906604

disetujui oleh :


Nobertus Ribut Santoso, S.S., M.A., Ph.D.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

HALAM PENGESAHAN

HALAM PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Menciptakan
Kepuasan Konsumen (Studi ada Barista Kedai Kopi Sekopi Renon
Bali)

Penyusun : Nyoman Bagus Wichitakani Jayawarsa Wardhana Adiningrat
NPM : 180906604

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada hari / tanggal : Senin, 01 Juli 2024

Pukul : 12.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang I FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Ike Devi Sulistvaningtyas, S.Sos., M.Si.

Penguji Utama

Nobertus Ribut Santoso, S.S., M.A., Ph.D.

Penguji I

Drs. Ign. Agus Putranto, M.Si.

Penguji II

Irene Santika Widiadari, S.I.Kom., M.A.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nyoman Bagus Wichitakani J W Adiningrat
NPM : 180906604
Program Studi : ~~Sosiologi~~/S1 Ilmu Komunikasi/~~S2 Ilmu Komunikasi *~~
Judul Karya Tulis : Peran Komunikasi Interpersonal Barista Dalam
Mempertahankan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Barista
Kedai Kopi Sekopi Renon Bali)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 19 Juni 2024
Saya yang menyatakan



Nyoman Bagus Wichitakani J W

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Sang Hyang Widhi Wasa atas rahmat dan karunia yang diberikan kepada peneliti dalam memberi kelancaran untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Komunikasi Interpersonal Barista dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen (Studi pada Barista Kedai Kopi Sekopi Renon Bali)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) peneliti di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program, Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selama berlangsungnya penulisan penelitian ini, peneliti sangat banyak menerima dukungan dan bantuan sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Keempat Orang Tua peneliti yang selalu mendukung, mendoakan, hingga mendorong peneliti untuk dapat menyelesaikan tahap akhir dari proses perkuliahan ini.
2. Saudara/i peneliti yang selalu memberi dukungan dan juga motivasi untuk dapat cepat menyelesaikan tahap akhir dari proses perkuliahan ini.
3. Terkhusus almarhum adik tercinta peneliti Ketut Gde Bagus Wichita Ranggawuni Saminingrat yang selalu mendorong peneliti untuk segera menyelesaikan tahap akhir dari proses perkuliahan ini, dengan harapan dapat mengunjungi kota D.I Yogyakarta dan menemani peneliti dalam acara kelulusan.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selama ini memberi bimbingan, masukan, dan pencerahan

terkait ilmu yang peneliti sedang tekuni untuk kelanjutan kehidupan peneliti di masa yang akan datang.

5. Bapak Nobertus Ribut, selaku dosen pembimbing peneliti yang selalu memberikan dorongan, dukungan, semangat, dan solusi dalam penyusunan penelitian ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh keluarga besar Komunitas Mahasiswa Hindu Dharma Mahatma Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
7. Seluruh teman dan sahabat dekat peneliti yang telah menemani dan mengayomi peneliti selama berada di kota istimewa ini.

Peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan, dan kelemahan peneliti sehingga peneliti memohon maaf dan menerima seluruh kritik serta saran yang dapat membangun penelitian ini menjadi lebih baik. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta berguna baik bagi peneliti, dan pembaca penelitian ini. Astungkara.

D.I Yogyakarta, 19 Juni 2024



Nyoman Bagus Wichitakani Jayawarsa Wardhana Adiningrat

ABSTRAK

Dalam berlangsungnya bisnis usaha kedai kopi, keberadaan komunikasi interpersonal sangatlah penting, hal ini tidak lepas dari keberadaan seorang barista dalam berlangsungnya usaha bisnis ini. Seorang barista yang memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan para konsumennya menjadi salah satu faktor dalam menciptakan kepuasan konsumen yang dimiliki usaha kedai kopi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal barista dalam menciptakan kepuasan konsumen di kedai kopi Sekopi Renon Bali.

Menurut Mulyana (2017), komunikasi interpersonal merupakan sebuah “aktivitas komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang dimana setiap pelakunya menangkap suatu reaksi orang lain atau lawan bicaranya secara langsung”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif serta penyajian bersifat deskriptif dengan sumber data dalam penelitian ini didapatkan dengan cara wawancara mendalam dengan informan yang berkaitan dengan penelitian ini. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa peran komunikasi interpersonal seorang barista dalam sebuah usaha kedai kopi menjadi salah satu kunci dalam menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen yang diciptakan dalam hal ini adalah pada aspek kualitas pelayanan. Pada aspek kualitas pelayanan komunikasi menjadi salah satu alat bagi barista untuk melakukan interaksi kepada para konsumen yang dimana hal ini dapat menginformasikan sebuah informasi hingga menjadi jembatan bagi kedai kopi dengan para konsumennya atau sebaliknya. Kesadaran peran seorang barista sebagai peran aktif berdampak pada standarisasi sikap dan perilaku barista yang diharapkan oleh kedai kopi.

Kata Kunci: Peran, Komunikasi Interpersonal, Barista, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Kerangka Teori.....	11
1. Komunikasi Interpersonal	11
a. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	11
b. Karakteristik Komunikasi Interpersonal	12
c. Hambatan Komunikasi Interpersonal	15
d. Peran Komunikasi Interpersonal	17

2. Kepuasan Konsumen	19
3. Barista	22
4. Frontliner	24
F. Metodologi Penelitian	25
1. Metode dan Jenis Penelitian	25
2. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3. Metode Pengumpulan Data.....	26
4. Teknik Analisis Data	28
BAB II DESKRIPSI OBJEK dan WILAYAH PENELITIAN	31
A. Kedai Kopi Sekopi Renon.....	31
B. Deskripsi Narasumber	38
BAB III HASIL PENELITIAN dan ANALISIS DATA.....	41
A. Hasil Temuan Penelitian	41
B. Hasil Analisis Data	51
BAB IV PENUTUP	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kedai Sekopi Renon Saat Pertama Buka	32
Gambar 2.2 Kedai Sekopi Renon Hingga Saat Ini.....	32
Gambar 2.3 Kedai Sekopi Renon Berkolaborasi dengan Seniman Lokal	33
Gambar 2.4 Kedai Sekopi Renon Berkolaborasi dengan Seniman Lokal	34
Gambar 2.5 Area indoor Sekopi Renon	35
Gambar 2.6 Area outdoor Sekopi Renon	36
Gambar 2.7 Acara Live Acoustic di Sekopi Renon	37
Gambar 3.1 Ulasan Positif Konsumen pada Google Review	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Wawancara	73
Tabel 2. Pedoman Wawancara	76

DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip I Wawancara dengan Barista 1	77
Transkrip II Wawancara dengan Barista 2	83
Transkrip III Wawancara dengan Barista 3	89
Transkrip IV Wawancara dengan Barista 4	97
Transkrip V Wawancara dengan Konsumen 1	103
Transkrip VI Wawancara dengan Konsumen 2	105
Hasil Uji Turnitin	108