

## ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA BARISTA DAN PELANGGAN DI KEDAI KOPI DAKSA RAHAYU KOTA MALANG

Felisa Zalianti Putri

Fakultas Ilmu Administrasi Prodi Pariwisata Universitas Brawijaya  
[Felisaputri31@student.ub.ac.id](mailto:Felisaputri31@student.ub.ac.id)

### ABSTRACT

*Communication is one of the most important things in supporting daily activities. This research aims to analyze interpersonal communication between baristas and customers in coffee shops. This research uses qualitative data analysis techniques. The effectiveness of interpersonal communication is influenced by various factors, including personal, situational, and cultural factors. Strategies to increase the effectiveness of interpersonal communication need to be implemented on an ongoing basis to achieve maximum customer satisfaction. This research also aims to increase customer interest in returning to subscribe because of the quality of communication. The research results show that interpersonal communication between baristas and customers has an important role in building relationships and creating positive experiences for customers. Baristas use a variety of communication techniques, such as friendliness, attentiveness, and personalization, to build relationships with customers and make them feel valued.*

**Keywords:** Interpersonal Communication, Barista, Customer, Coffee Shop, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

### ABSTRAK

Komunikasi merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam menunjang aktivitas sehari hari. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan di kedai kopi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk faktor personal, situasional, dan budaya. Strategi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal perlu diterapkan secara berkelanjutan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal. Penelitian ini juga bertujuan meningkatkan minat pelanggan agar kembali untuk berlangganan karena kualitas komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan memiliki peran penting dalam membangun hubungan dan menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan. Barista menggunakan berbagai teknik komunikasi, seperti keramahan, perhatian, dan peronalisasi, untuk membangun hubungan dengan pelanggan dan membuat mereka merasa dihargai.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Barista, Pelanggan, Kedai Kopi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

## PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan fenomena yang kompleks dan sangat penting dalam kehidupan manusia, yang melibatkan pertukaran pesan, ide, dan makna antara dua atau lebih individu secara langsung. Fenomena ini menjadi inti dari interaksi sosial dan memengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari hubungan personal hingga dinamika kelompok dalam berbagai konteks, seperti keluarga, teman, rekan kerja, dan masyarakat secara keseluruhan. Dalam komunikasi interpersonal, pesan-pesan yang dikirim tidak hanya berupa kata-kata, tetapi juga mencakup bahasa tubuh, ekspresi wajah, nada suara, dan bahkan konteks sosial tempat interaksi terjadi. Secara substansial, komunikasi interpersonal melibatkan proses encoding (pengkodean), pengiriman pesan, penerimaan pesan, dan decoding (pemecahan pesan), yang semuanya dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis, sosial, budaya, dan kontekstual. (Aditya, 2022)

Dalam proses komunikasi interpersonal, terdapat beberapa elemen penting yang perlu dipahami untuk memahami dinamika komunikasi tersebut secara lebih mendalam. Pertama-tama, pengirim pesan (komunikator) harus memperhatikan konteks komunikasi, baik itu faktor lingkungan fisik tempat interaksi terjadi maupun situasi sosial yang memengaruhi pemahaman dan respon penerima pesan. Selain itu, pengirim pesan juga harus memperhatikan pemilihan kata, nada suara, dan bahasa tubuh yang sesuai agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan benar oleh penerima pesan. Di sisi penerima pesan, kemampuan mendengarkan dengan baik dan memahami pesan yang disampaikan merupakan kunci utama dalam proses komunikasi interpersonal yang efektif. Penerima pesan perlu menerapkan keterbukaan, empati, dan kesediaan untuk memahami sudut pandang pengirim pesan serta mengajukan pertanyaan atau klarifikasi jika diperlukan. (Adriana, 2023)

Selain itu, dalam konteks komunikasi interpersonal, konsep persepsi juga memainkan peran penting. Setiap individu memiliki pola pikir, pengalaman, dan latar belakang budaya yang berbeda, sehingga mereka cenderung mempersepsikan dan menginterpretasikan pesan dengan cara yang berbeda pula. Oleh karena itu, kesadaran akan perbedaan-perbedaan ini penting dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan dan diterima memiliki makna yang sama bagi kedua belah pihak. Selain itu, faktor-faktor psikologis, seperti emosi, motivasi, dan kebutuhan, juga dapat memengaruhi persepsi dan interpretasi pesan dalam komunikasi interpersonal. Misalnya, seseorang yang sedang dalam kondisi emosional yang buruk mungkin lebih rentan terhadap penafsiran yang salah atau reaksi yang berlebihan terhadap pesan yang diterima. (Habib, 2023)

Dalam konteks hubungan interpersonal, komunikasi juga berperan dalam membentuk dan memelihara hubungan yang sehat dan harmonis antara individu. Komunikasi yang efektif memungkinkan individu untuk saling memahami, mengungkapkan perasaan dan kebutuhan mereka, serta menyelesaikan konflik

secara konstruktif. Selain itu, komunikasi interpersonal juga memainkan peran dalam membangun kepercayaan, rasa hormat, dan keterikatan emosional antara individu, yang semuanya merupakan unsur penting dalam hubungan yang berkelanjutan. Ketika komunikasi interpersonal terganggu atau tidak efektif, hal ini dapat menyebabkan ketidakpahaman, konflik, atau bahkan keretakan dalam hubungan interpersonal. (Habib, 2023)

Selanjutnya, penting untuk memperhatikan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi secara verbal, tetapi juga melalui bahasa tubuh dan ekspresi wajah. Bahasa tubuh, seperti postur tubuh, gerakan tangan, dan kontak mata, dapat memberikan tambahan makna atau konteks terhadap pesan yang disampaikan secara verbal. Misalnya, senyuman atau tatapan mata yang tulus dapat menunjukkan kejujuran atau kehangatan dalam komunikasi, sementara bahasa tubuh yang tertutup atau ekspresi wajah yang tidak sesuai dapat mengirimkan sinyal yang berbeda. Oleh karena itu, pemahaman tentang bahasa tubuh dan ekspresi non-verbal juga merupakan komponen penting dalam komunikasi interpersonal yang efektif. (Havifi, 2024)

Selain itu, dalam era digital saat ini, teknologi juga telah memainkan peran yang semakin penting dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi melalui media sosial, pesan teks, atau platform komunikasi online lainnya telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari banyak orang. Namun, meskipun teknologi memungkinkan komunikasi yang lebih cepat dan mudah, penting untuk diingat bahwa komunikasi interpersonal yang efektif tetap memerlukan keterampilan dalam memahami dan merespons dengan tepat terhadap pesan yang diterima. Oleh karena itu, individu perlu mengembangkan keterampilan dalam berkomunikasi secara langsung maupun melalui media digital untuk memastikan hubungan interpersonal yang berkualitas. (Adriana, 2023)

Dalam konteks akademis, studi tentang komunikasi interpersonal telah menjadi fokus utama bagi para ilmuwan dan akademisi di berbagai bidang, termasuk ilmu komunikasi, psikologi, sosiologi, dan antropologi. Penelitian dalam bidang ini telah menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal, serta strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal. Selain itu, penelitian juga telah menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dalam berbagai konteks, mulai dari hubungan pribadi hingga interaksi lintas budaya dalam lingkup global. (Wega, 2023)

Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal merupakan fenomena yang kompleks dan penting dalam kehidupan manusia, yang melibatkan pertukaran pesan, ide, dan makna antara individu secara langsung. Pemahaman yang mendalam tentang dinamika komunikasi interpersonal sangatlah penting dalam membangun hubungan yang sehat, mengatasi konflik, dan mencapai pemahaman yang lebih baik

antara individu. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal merupakan investasi yang berharga bagi setiap individu dalam berbagai aspek kehidupan mereka. (Adriana, 2023)

Industri kopi telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir, mencerminkan perubahan signifikan dalam pola perilaku konsumen dan dinamika sosial budaya. Fenomena ini dapat dipahami sebagai hasil dari transformasi dalam gaya hidup masyarakat global yang semakin memandang minum kopi bukan hanya sebagai kebutuhan fungsional, tetapi juga sebagai bagian penting dari ritual sosial dan ekspresi identitas diri. Melalui berbagai perubahan ini, kedai kopi telah menjadi pusat interaksi sosial, tempat untuk berbagi pengalaman, berkomunikasi, dan membangun hubungan antarpribadi. (Agustin, 2023)

Pertumbuhan industri kopi juga tercermin dalam penyebaran global kedai kopi yang menjamur di berbagai penjuru dunia. Perkembangan teknologi, globalisasi, dan meningkatnya mobilitas manusia telah membuka pintu bagi ekspansi industri ini di berbagai pasar, baik di kota besar maupun di kawasan pedesaan. Di tengah persaingan yang semakin ketat, faktor yang membedakan antara satu kedai kopi dengan yang lainnya bukan hanya terletak pada kualitas biji kopi dan metode penyeduhan yang digunakan, tetapi juga pada pengalaman konsumen secara keseluruhan. Dalam konteks ini, peran barista menjadi sangat penting, tidak hanya sebagai penyaji minuman, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam menciptakan dan memperkuat hubungan antara kedai kopi dengan pelanggan. (Mujiansyah, 2023)

Komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan menjadi inti dari pengalaman minum kopi yang memuaskan dan berkesan. Barista bukan hanya sekadar pelayan yang menyajikan minuman, tetapi juga merupakan perwakilan dari kedai kopi yang menyampaikan nilai-nilai, cerita, dan budaya yang terkandung dalam setiap cangkir kopi yang disajikan. Dalam setiap interaksi, barista berperan sebagai fasilitator yang menghubungkan antara konsumen dengan proses pembuatan kopi, sekaligus sebagai narator yang menceritakan asal-usul biji kopi, proses roasting, dan karakteristik rasa yang unik dari setiap varietas kopi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan eksploratif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci fenomena komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan dalam konteks kedai kopi. Pendekatan eksploratif digunakan untuk menggali dan memahami makna dan pola interaksi yang terjadi dalam komunikasi tersebut.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara untuk mengumpulkan data sekunder berupa konsep-konsep yang relevan dengan penelitian, seperti komunikasi interpersonal, dan budaya kedai kopi.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis konten. Analisis konten digunakan untuk mengurai dan menginterpretasi makna yang terkandung dalam data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan observasi partisipan. Data yang telah dikategorikan kemudian diinterpretasikan untuk memahami makna dan pola interaksi yang terjadi dalam komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Interaksi antara barista dan pelanggan dalam konteks kafe atau kedai kopi menandai sebuah pertukaran verbal yang dinamis dan kompleks yang melibatkan serangkaian tahapan, mulai dari sapaan awal hingga ucapan terima kasih. Dalam interaksi ini, terdapat sebuah alur komunikatif yang relatif baku, namun tetap terbuka terhadap variasi ekspresi dan intonasi yang mencerminkan kepribadian serta dinamika antara barista dan pelanggan. Terdapat beberapa struktur yang tersusun, elemen-elemen informal dan slang menjadi ciri khas yang mendominasi dalam interaksi ini, menciptakan suasana yang santai, akrab, dan terkadang ekslusif bagi mereka yang akrab dengan konteks tersebut.

Sapaan awal yang digunakan dalam interaksi ini seringkali melibatkan bentuk-bentuk salam yang bersifat netral/santai, seperti "halo" atau "hai", atau ucapan "selamat pagi", "selamat siang", maupun "selamat malam" digunakan baik oleh barista maupun pelanggan sebagai tindakan pertama dalam membangun hubungan komunikatif. Sapaan ini tidak hanya memenuhi fungsi sosial sebagai pengenalan, tetapi juga membuka pintu bagi terjalinnya pertukaran informasi dan pesanan. Pada tahap selanjutnya, barista seringkali mengambil inisiatif untuk menawarkan layanan atau menyambut pelanggan dengan pertanyaan tentang kebutuhan mereka terkait dengan minuman yang akan di pesan. Di sisi lain, pelanggan juga dapat menggunakan ungkapan yang bersifat permintaan dan permohonan dengan berbagai variasi ekspresi, mulai dari yang formal hingga informal, tergantung pada tingkat keakraban dan konteks situasional yang terbangun antara keduanya.

Proses pemesanan merupakan tahapan kritis dalam interaksi ini. Dimana barista harus memperhatikan dengan seksama pesanan yang diberikan oleh pelanggan serta melakukan klarifikasi jika itu diperlukan. Bahasa yang digunakan dalam tahapan ini cenderung bersifat deskriptif dan informatif, dengan penekanan pada kejelasan dalam menyampaikan pesan. Meskipun demikian, terdapat ruang untuk variasi ekspresi, terutama dalam penggunaan slang atau frasa yang khas bagi komunitas kafe tertentu, yang dapat mencerminkan identitas atau budaya yang terkait dengan tempat tersebut.

Selain itu, interaksi ini juga dicirikan oleh adanya tindak balas yang saling menguatkan antara barista dan pelanggan, baik dalam bentuk tanggapan verbal maupun non verbal seperti senyuman atau kontak mata yang ramah. Hal ini

menciptakan atmosfer yang lebih dari sekedar transaksi komersial, tetapi lebih merupakan sebuah pertukaran social yang sarat dengan makna dan interaksi manusia. Terakhir, Ketika pesanan telah dipenuhi dan pelanggan menerima minumannya, terdapat ungkapan terima kasih yang diucapkan oleh salah satu pihak, seringkali diikuti dengan respon yang serupa dari pihak lain sebagai penutup dari interaksi tersebut.

Dalam konteks dinamika interaksi antara barista dan pelanggan di dalam lingkungan kedai kopi, komunikasi tidaklah terbatas pada dimensi verbal semata, melainkan juga melibatkan berbagai elemen nonverbal yang secara signifikan memengaruhi pengalaman komunikatif. Meskipun pertukaran verbal memegang peranan kunci dalam menyampaikan pesan-pesan eksplisit, nonverbalitas yang meliputi aspek-aspek seperti kontak mata, senyuman, gestur, dan ekspresi bahasa tubuh mampu merentangkan dimensi komunikatif secara lebih kaya dan nuansawan.

Dalam kerangka interaksi barista dan pelanggan, kontak mata secara khusus menjadi titik sentral dalam mengaplikasikan rasa saling percaya dan keakraban. Penelitian telah menegaskan bahwa kontak mata yang tepat dan berkelanjutan mampu menciptakan perasaan koneksi interpersonal yang mendalam, memberikan kesan bahwa komunikasi dilakukan secara pribadi dan bersahabat. Senyuman, sebagai bentuk ekspresi emosi positif, bukan hanya mengisyaratkan kehangatan dan keramahan, tetapi juga menandakan sikap profesionalisme barista memenuhi kebutuhan pelanggan.

Gestur dan Bahasa tubuh lainnya, seperti postur tubuh yang terbuka dan gerakan yang responsive, tidak hanya memperkaya makna komunikatif, tetapi juga mengekspresikan kesediaan barista untuk berinteraksi secara aktif dan respondif terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, interaksi nonverbal antara barista dan pelanggan bukan hanya menjadisarana untuk mengomunikasikan pesan yang tidak terucap, tetapi juga merupakan wujud komitmen dalam membangun hubungan yang berlandaskan saling percaya dan kepuasan bersama. Keseluruhan keselarasan antara dimensi verbal dan nonverbal dalam interaksi barista dan pelanggan mencerminkan keterampilan komunikatif yang matang, menghasilkan pengalaman komunikasi yang berkesan dan bermakna bagi kedua belah pihak.

Interaksi antara barista dan pelanggan dalam konteks kedai kopi merupakan fenomena yang kompleks dan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang beragam. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas interaksi tersebut adalah keterampilan interpersonal yang dimiliki oleh barista. Kemampuan barista dalam berkomunikasi secara efektif, menunjukkan empati, dan membangun rapport dengan pelanggan sangatlah penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan kemampuan ini, barista mampu memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan secara baik, serta menyampaikan informasi tentang produk dengan jelas dan ramah.

Selain itu, sifat preferensi dari pelanggan juga memiliki peran yang signifikan dalam interaksi tersebut. Pelanggan yang bersikap dan terbuka cenderung lebih mudah berinteraksi dengan barista dan membangun hubungan yang lebih baik. Sebaliknya, pelanggan yang cenderung tertutup atau memiliki preferensi yang spesifik mungkin membutuhkan pendekatan yang lebih sensitif dan personal dari barista untuk menciptakan koneksi yang positif.

Factor lain yang tidak dapat diabaikan adalah suasana di dalam kedai kopi itu sendiri. Suasana yang nyaman, santai, dan ramah dapat meningkatkan kualitas interaksi antara barista dan pelanggan. Komponen seperti pemilihan music yang tepat, pencahayaan yang nyaman, serta dekorasi yang menarik dapat menciptakan kesan yang berkesan bagi pelanggan, yang pada giliranya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap kedai kopi daksa rahayu.

Selain faktor-faktor internal yang terkait dengan kedai kopi itu sendiri, budaya minum kopi yang ada di Masyarakat juga memiliki pengaruh yang signifikan dalam interaksi antara barista dan pelanggan. Budaya local dan kebiasaan minum kopi dapat membentuk ekspetasi dan perilaku pelanggan dalam berinteraksi di kedai kopi daksa rahayu. Misalnya, di beberapa budaya, minum kopi dapat menjadi sebuah ritual social yang melibatkan percakapan yang Panjang dan beragam. Oleh karena itu, barista perlu memahami dan menghormati budaya tersebut agar dapat berinteraksi secara efektif dengan pelanggan.

## KESIMPULAN

Komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan memiliki peran yang penting dalam membangun hubungan dan menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan. Barista menggunakan berbagai Teknik komunikasi, seperti keramahan, perhatian, dan personalisasi, untuk membangun hubungan dengan pelanggan dan membuat mereka merasa dihargai. Pelanggan, pada giliranya menghargai Upaya barista untuk membangun hubungan dan menciptakan pengalaman yang positif. Komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti budaya, nilai-nilai, dan norma sosial. Faktor-faktor ini dapat memengaruhi cara barista dan pelanggan berkomunikasi satu sama lain, serta makna yang mereka berikan pada interaksi mereka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, B. (2022). Penerapan Etika Komunikasi Interpersonal Antar Sesama Personil Band Story For Luna. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIOL]*, 2(2).
- Adriana, E. A. (2023). Pengaruh Kepribadian Merek Dan Pengalaman Merek Terhadap Ikatan Emosional Merek Kedai Kopi. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3(2), 114-130.
- Afifah, N. A. (2022). Analisis Parasosial Dan Loyalitas Fans Exo Di Masa Wajib Militer.
- Agustin, M. R. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Keluarga Dalam Pemulihan Kesehatan Mental Penyintas Covid-19 Tahun 2020. *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1) , 32-40.
- Br Sembiring, A. (2023). Komunikasi Interpersonal dalam Film Jandi La Surong (Analisis Semiotika Roland Barthes).
- Habib, A. A. (2023). Pola Komunikasi Organisasi Pada PT Indotek Buana Karya (Studi Etnografi Mengenai Loyalitas Kerja Karyawan PT Indotek Buana Karya). (*Disertasi Doktoral, Perpustakaan*).
- Havifi, I. &. (2024). Etnografi Komunikasi Keluarga Berkasus Seks Bebas di Padang . *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial*, 8(1) , 276-286.
- Mujiansyah, M. A. (2023). Membangun Keunggulan Kompetitif Barista dalam Pelayanan Bisnis Kopi Melalui Pelatihan di BBPLK Bekasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2) , 13193-13203.
- Pribadi, A. B. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Coffee House Kembali Ke Kala . *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(2), , 1225-1229.
- Putri, T. K. (2022). Strategi Komunikasi Interpersonal Pimpinan-Bawahan Dalam Mempertahankan Motivasi Kerja Di Masa Pandemi Covid-19 (Kajian Pada Pekerja Disabilitas Sunyi House of Coffee and Hope) . (*Disertasi Doktoral, Universitas Nasional*).
- Putriana, M. P. (2023). Penerapan Komunikasi Interpersonal pada Media Sosial: SMK N 1 Babelan Kabupaten Bekasi Jawa Barat. . *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 1(4), , 44-55.
- Triwardhani, I. J. (2020). Strategi guru dalam membangun komunikasi dengan orang tua siswa di sekolah. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 99-113.
- Wega, N. R. (2023). Analisis Strategi Digital Public Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surakarta dalam Mengatasi Dampak Pandemi Covid-19 . (*Disertasi Doktoral, Universitas Islam Indonesia*).