

**HAMBATAN DAN PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
BARISTA THE JAYAKARTA HOTEL YOGYAKARTA
DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPUASAN
PELANGGAN**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana pada Program
Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Syarief Hidayat
NIM 19.96.1040

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**HAMBATAN DAN PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
BARISTA THE JAYAKARTA HOTEL YOGYAKARTA
DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPUASAN
PELANGGAN**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana pada Program
Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Syarief Hidayat
NIM 19.96.1040

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**HAMBATAN DAN PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
BARISTA THE JAYAKARTA HOTEL YOGYAKARTA DALAM
UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Syarief Hidayat 19.96.1040

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
pada tanggal 28 Februari 2025

Dosen Pembimbing



Riski Damastuti, S.Sos., M.A.
NIK. 190302475

PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**HAMBATAN DAN PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA THE
JAYAKARTA HOTEL YOGYAKARTA DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Syarief Hidayat

19.96.1040

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 28 Februari 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Devi Wening Astari, M.I.Kom
NIK. 190302655

Rivga Agustfa, S.IP, M.A
NIK. 190302319

Riski Damastuti, S.Sos., M.A.,
NIK. 190302475

Tugas akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Tanggal 28 Februari 2025

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

Emha Taufiq Lut  **M.Kom**
NIK. 190302125

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, Skripsi ini merupakan karya kami berdua (ASLI), dan isi dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan kami juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 28 Februari 2025



Syarief Hidayat

NIM. 19.96.1040

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta. Maka dari itu, dengan rasa bangga dan Bahagia saya ucapkan banyak rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Tuhan YME, karena atas ridho dan berkah nya skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya, puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT telah mendengarkan dan mengabulkan segala do'a.
2. Prof. Dr.M. Suyanto, M.M., selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Kedua orangtua Ibu dan Bapak yang aku cintai dan sayangi yang senantiasa mendo'akan, bekerja keras dan mendukung segala sesuatu demi masa depan yang cerah untuk putranya.
4. Dosen pembimbing Riski Damastuti, S.Sos., M.A. dosen penguji dan pengajar yang telah senantiasa dengan sabar dan ikhlas memberi dukungan, bimbingan dan pengajaran yang tidak ternilai.
5. Kepada seluruh teman seperjuangan dari semester awal hingga saat ini yang senantiasa bersabar dan memberi dukungan materi dan batin dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan, semangat dan do'a bagi yang diberikan kepada penulis selama ini.

Yogyakarta, 28 Februari 2025

Syarief Hidayat

DAFTAR ISI

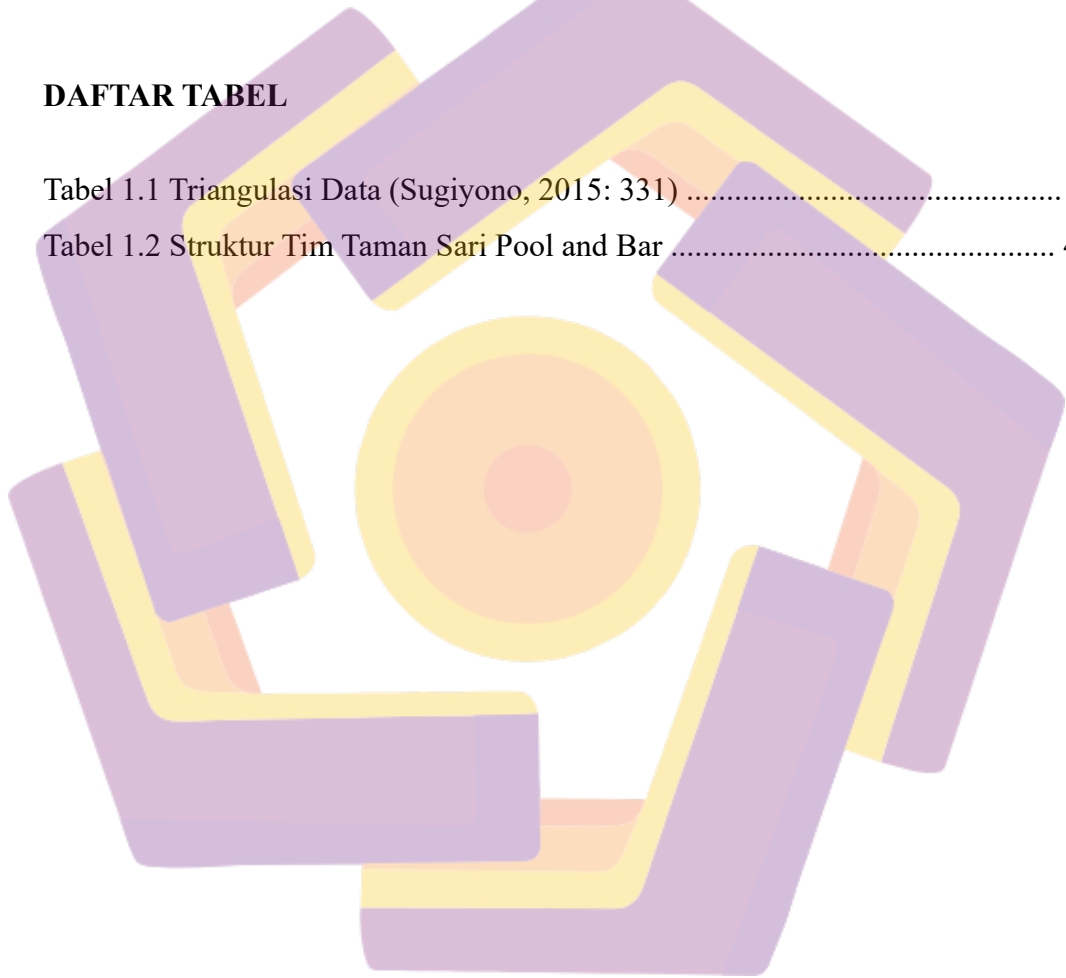
COVER.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	i
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	7
A. Landasan Teori	7
B. Kajian Penelitian yang Relevan	24
C. Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Paradigma Penelitian	30
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
D. Subjek dan Objek Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisis Data	35
G. Teknik Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum.....	39
B. Struktur Tim Taman Sari Pool and Bar	40
C. Penyajian Data	41
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian	29
Gambar 1.2 Taman Sari Pool and Bar	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Triangulasi Data (Sugiyono, 2015: 331)	37
Tabel 1.2 Struktur Tim Taman Sari Pool and Bar	40



INTISARI

Selama menjalani kehidupan manusia menghabiskan 70% waktu bangunnya digunakan untuk berkomunikasi. Komunikasi tidak hanya dijadikan sebagai sarana pertukaran pesan dari seorang komunikator kepada komunikan namun juga untuk saling berinteraksi dan berhubungan antara seseorang dengan orang lain. Salah satu bentuk dari komunikasi yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang lazim dijumpai dalam kehidupan sehari-hari antara dua orang atau lebih mencapai tujuan tertentu. Sebuah komunikasi interpersonal disebut efektif ketika pertemuan komunikasi adalah hal yang membuat senang untuk komunikasi. Penelitian ini meneliti mengenai bagaimana proses komunikasi interpersonal berlangsung antara barista dan pelanggan di The Jayakarta Hotel Yogyakarta dan bagaimana peran serta hambatan nya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi serta wawancara. Berdasarkan hasil wawancara menyebutkan bahwa proses komunikasi interpersonal barista dengan pelanggan terjalin dengan memberi salam kepada pelanggan, memberikan pelayanan dengan etika pelayanan seperti senyum, ramah, dan memberikan feedback kepada pemesan. Peran dari proses komunikasi interpersonal adalah dapat menimbulkan berbagai terciptanya sebuah lingkungan baru yaitu rasa keterbukaan, sikap saling mendukung dan kesetaraan. Namun terlepas dari peran komunikasi interpersonal yang dilakukan barista untuk mempertahankan kepuasan pelanggan terdapat adanya hambatan dari barista yang terbagi menjadi 2 yaitu hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal komunikasi interpersonal barista dengan pelanggan adalah bahasa sedangkan hambatan eksternal sendiri terdiri dari hambatan proses, hambatan fisik, hambatan semantik dan hambatan psikososial. Dari hambatan tersebut diperlukan sebuah strategi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Barista, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

During life, humans spend 70% of their waking time communicating. Communication is not only used as a means of exchanging messages from a communicator to the communicant but also for interacting and connecting between one person and another. One form of communication is interpersonal communication. Interpersonal communication is a form of communication commonly found in everyday life between two or more people to achieve certain goals. An interpersonal communication is said to be effective when the communication meeting is something that makes communication enjoyable. This research examines how the interpersonal communication process takes place between baristas and customers at The Jayakarta Hotel Yogyakarta and what their roles and obstacles are. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The data collection technique used in this research is observation and interviews. Based on the results of the interview, it was stated that the interpersonal communication process between baristas and customers was established by greeting customers, providing service with service ethics such as smiling, being friendly, and providing feedback to customers. The role of the interpersonal communication process is that it can create various new environments, namely a sense of openness, mutual support and equality. However, apart from the role of interpersonal communication carried out by baristas to maintain customer satisfaction, there are obstacles from baristas which are divided into 2, namely internal and external obstacles. The internal barrier to interpersonal communication between baristas and customers is language, while the external barrier itself consists of process barriers, physical barriers, semantic barriers and psychosocial barriers. From these obstacles, a strategy is needed to increase customer satisfaction.

Keyword : *Interpersona Communicatiob, Baristas, Satisfaction Guest*