

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA

Identitas Subjek :

- a) Nama : Joshua Firman Sir
- b) Usia : 23 tahun
- c) Jenis Kelamin : Laki - Laki
- d) Alamat : Perum. Taman Sulfat XI/01 Malang
- e) Tempat Bekerja : Kopi Ortu Sidoarjo (*Head-Barista*)
- f) Riwayat Waktu Bekerja : 3 Tahun
- g) Pendidikan Terakhir : SMA

KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA :

1. Kontak :

- a) Berapa lama anda bekerja di Kopi Ortu Sidoarjo ?
 - Aku awalnya kerja di Kopi Ortu Malang yang pusat itu sejak tahun 2018 posisinya sebagai head barista, kemudian tahun 2020 Kopi Ortu buka cabang di Sidoarjo ini akhirnya aku dipindah tugaskan menjadi head barista di sini sampai sekarang. Berarti adahampir 3 tahunan mbak aku kerja di Kopi Ortu.
- b) Apa yang anda lakukan ketika pelanggan datang ?
 - Pertama kali ketika pelanggan datang pastinya ngucapin salam ya kayak selamat pagi, siang, sore, malem gitu.
- c) Bagaimana selama ini anda menyapa dan memulai komunikasi dengan pelanggan yang datang ?
 - Memberi sapaan dengan nada yang ramah lah intinya mbak. Terus ya tak tanyain mau pesen apa.
- d) Bagaimana cara anda memberi kesan pertama kali kepada pelanggan?

- Kalau sekiranya pelanggan itu sudah biasa kesini cara nyapaku ya beda sama pelanggan yang baru atau gak seberapa sering ngopi disini mbak. Sapaanya lebih ke arah kondisi personal sih mbak sama penggunaan bahasa yang gak baku. Tujuanya ya biar makin akrab aja ke pelanggan yang sudah sering datang kesini. Buat pelanggan yang baru pertama kali atau jarang ngopikesini tetep tak sapa juga secara ramah malah kadang tak ajakin bercanda dikit – dikit gitu mbak biar pelanggan tuh ngerasa nyaman sama pelayanan di Kopi Ortu Sidoarjo, nah dari hal – hal yang kayak gitu sih mbak yang akhirnya bikin aku bisa akrab sama para pelanggan.
- e) Apakah selama ini anda terbuka dengan konsumen mengenai produk yang ditawarkan ?
- Sangat terbuka mbak. Sambil nungguin pelanggan milih menu biar tidak terjadi kekosongan, kita seperti memberi selayang pandang tentang jenis biji kopi yang dipakai itu apa, terus menu andalan disini itu yang coffee dan non – coffee itu apa. Pokoknya kita sebisa mungkin menjelaskan ke pelanggan terkait dengankomposisi dari tiap menu produk Kopi Ortu ini biar pelanggan ya tidak bingung. Oh sama ini biasanya aku dan temen – temenbarista lainnya juga tidak sungkan untuk mengingatkan jam tutup café ke pelanggan selama masa pphm dan pandemi ini

2. Keterlibatan :

- a) Apakah anda menawarkan bantuan terlebih dahulu tanpa diminta oleh pelanggan?
- Kalau itu jelas mbak aku dan barista lainnya pasti melakukan hal tersebut. Abis mengantar minuman aku selalu tanya ke pelanggan kira – kira butuh apa lagi gitu mbak.
- b) Butuh waktu berapa lama agar anda dapat berkomunikasi secara intens dengan pelanggan ?
- Aku pribadi butuh waktu ya sekitar 2-3 kali pertemuan sih mbak biar bisa kenal dekat sama para pelanggan.

- c) Apa yang anda lakukan setelah selesai memberikan pesanan kepada pelanggan ?
- Ya itu tadi mbak menawarkan ada yang perlu dibantu lagi apa enggak, kalau nggak ada ya aku balik ke *bar* sambil memantau keadaan sekitar barangkali ada pelanggan yang sendirian. Kalau ada yang sendirian dan sekiranya gak sibuk gitu pasti aku sempetin buat datengin pelanggan itu.
- d) Apakah anda terlibat obrolan dengan pelanggan setelah memberikan pesanan ?
- Biasanya sih iya mbak. Tapi tergantung kondisi café sama pelangganya juga. Kalau kondisi café sedang rame ya aku lebih fokus ke pelayanan aja. Aku bisa mengajak ngobrol sama pelanggan biasanya kalau kondisi café sedang kondusif.
- e) Bagaimana cara anda membuka topik obrolan dengan pelanggan ?
- Melihat dulu dari kebiasaan pelanggan kalau pas lagi ngopi kesini dia ngapain aja. Sama ini melihat kira – kira barang apa aja yang sering dia bawa ketika ngopi disini, seperti biasanya aku tuh suka nyebat mbak di area outdoor kalau pas café kondisinya lagi gak begitu rame dan pas nyebat itu kayak sering buang pandangan ke area parkir dibawah café ya sambil ngeliat ada pelanggan dateng gak. Kebetulan waktu itu ada pelanggan yang pas dateng kesini naik motor vespa matic itu loh mbak. Nah aku mikir kayaknya bisa nih join ke mejanya kalau dia gak sibuk sambil bahas motornya buat buka topik pembicaraan nantik, soalnya motorku sendiri juga vespa matic jadi yaaa nyambunglah.
- f) Bagaimana cara anda dapat memahami keinginan pelanggan ?
- Dari komunikasi yang aku lakukan mbak. Ya umumnya kan tempat kopi – kopian ataupun café memutar musik lewat speaker gitu kan mbak. Pernah waktu itu ada pelanggan yang suka sama oppa – oppa korea mbak yang kayak sejenis boyband dan lain – lain, nah pas lagi pesan dikasir saya tidak sengaja mendengar omongan mereka yang membahas album terbarunya BTS dan

kebetulan waktu itu kondisi café baru buka juga, akhirnya aku menawarkan langsung “mbaknya mau request diputerin lagu apa nih?” ya mereka jawab kompak “BTS dong mas yang judulnya butter.” Setelah mereka pesan, lagunya aku putarkan.

Keakraban :

- a) Apakah anda pernah melanjutkan hubungan dengan pelanggan diluar aktivitas kedai ? jelaskan!
 - Pernah, tapi nggak sama semua pelanggan mbak cuma dengan beberapa pelanggan aja yang emang benar – benar udah akrab. Biasanya dimulai dari ini sih mbak follow – followan akun instagram, nah terus dari situ bisa sama – sama ngobrol juga lewat chat di dm instagram atau mengomentari foto – foto yang diunggah. Sama dulu pernah nongkrong bareng sama salah satu pelanggan namanya Mas Bima di kopi – kopian daerah Kav.DPR Sidoarjo itu loh.
- b) Apakah anda sering berkomunikasi dengan pelanggan diluar kedai ?
 - Lumayan sih mbak.
- c) Seberapa sering anda bertemu pelanggan diluar kedai ?
 - Kadang 2 kali dalam sebulan nongkrong ya sama Mas Bima itu kalau pas waktunya aku sedang libur.
- d) Selama berkomunikasi dengan pelanggan, bagaimana suasana komunikasi yang anda ciptakan ?
 - Pas awal – awal sebelum akrab kayak sekarang ini ya manggil nya cuma pake “mas atau mbak” gitu kata – kata yang dipakek ya bahasa Indonesia yang baku gitu. Tapi ketika pelanggan sudah mulai akrab biasanya langsung manggil nama kita aja mbak dan ya bahasanya jadi campur aduk kadang Indonesia kadang jowoan. Kaya aku nih namaku kan Joshua, nah untuk pelanggan yang sudah sering kesini dan akrab pasti kalau pesan panggil nama aja “heh josh” atau kalau yang cewek – cewek manggil biasanya “mas josh belik poo” karena ya uda deket gitu, jadi gak adasungkan udahan. Berawal dari situ akhirnya bisa saling keep in touch, guyonan bareng.

TRANSKRIP WAWANCARA

Identitas Subjek :

- a) Nama : Alifah Sabila
- b) Usia : 23 tahun
- c) Jenis Kelamin : Perempuan
- d) Alamat : Perumahan Juanda Regency, Sedati
- e) Tempat Bekerja : Kopi Ortu Sidoarjo (*Barista*)
- f) Riwayat Waktu Bekerja : 9 bulan
- g) Pendidikan Terakhir : SMA

KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA :

Kontak :

- a) Berapa lama anda bekerja di Kopi Ortu Sidoarjo ?
 - Sejak Maret 2021 sih mbak, kalau dihitung – hitung ya saya udah 9 bulanan kerja jadi barista di sini, pas masih jamanya kuliah online itu lho mbak.
- b) Apa yang anda lakukan ketika pelanggan datang ?
 - Biasa sih mbak ya memberi salam sapaan dan nawarin menu gitu kayak selamat datang, silahkan mau pesan apa sambil saya tunjukkan juga papan menunya ke pelanggan.
- c) Bagaimana selama ini anda menyapa dan memulai komunikasi dengan pelanggan yang datang ?
 - Sebetulnya kalau saya pribadi nyapa pelanggan itu tak lihat – lihat dulu ya frekuensi dia nongkrong ke Kopi Ortu ini seberapa sering, kan kelihatan to mbak pelanggan yang emang sering ngopi disini sama yang jarang.
- d) Bagaimana cara anda memberi kesan pertama kali kepada pelanggan ?
 - Buat pelanggan yang sering nongkrong disini kalau pas dateng ya tak sapa pakai kalimat yang ngakrabin yang gak baku pokoknya mbak, akhirnya kan kita jadi terlibat obrolan - obrolan ringan selama di depan kasir hahaaa gak yang diem – dieman gitu mbak.
- e) Apakah selama ini anda terbuka dengan konsumen mengenai produk yang ditawarkan?

- Sangat terbuka mbak. Oh ini mbak nanyain pelanggan mau pesen menu apa gitu sambil ngejelasin juga kalau disini kita pakainya been (biji kopi) ini gitu. Oiya selain itu juga saya bantu jelasin tentang detail campuran isi dari tiap produk yang ditulis di menu soalnya nama kopi - kopianya pakai singkatan hahaaa jadi ya biar pelanggan gak bingung aja dan langsung bisa tau menu apa yang cocok. Biasanya juga saya dan barista lainnya ngasih info tambahan kalau mau nongkrong di area outdoor pelanggan bisa ambil dan nata kursinya sendiri sesuai selera karena sistemnya ala – ala *self service* gitu mbak

Keterlibatan :

- a) Apakah anda menawarkan bantuan terlebih dahulu tanpa diminta oleh pelanggan?
 - Iya mbak. Kayak selesai nganter minuman saya melemparkan pertanyaan apa ada yang bisa dibantu lagi? Gitu.
- b) Butuh waktu berapa lama agar anda dapat berkomunikasi secara intens dengan pelanggan ?
 - Butuh sekitar 3 kali pertemuan. Karena kalau cuman sekali itu saya belum berani untuk mengajak ngobrol ke hal – hal yang lebih personal.
- c) Apa yang anda lakukan setelah selesai memberikan pesanan kepada pelanggan ?
 - Kalau menu yang saya sajikan menurut pelanggan sudah lengkap, ya saya mencari meja dan kursi sebelah mana yang harus dibersihkan, sekaligus memantau sekitar.
- d) Apakah anda terlibat obrolan dengan pelanggan setelah memberikan pesanan ?
 - Kadang iya sih mbak. Seperti ketika waktu saya bersihin meja yang kotor terus kelihatan ada pelanggan yang gak lagi sibuk gitu pasti tak sempetin nyamperin ke meja mereka sambil nanya pendapat mereka tentang rasa kopi yang saya racik.
- e) Bagaimana cara anda membuka topik obrolan dengan pelanggan ?
 - Awalnya pasti pakai permisi dulu lah ya hahah nanti gak sopan kalau gak gitu karena kan pelanggan disini macem – macem ya mbak, ya ada yang remaja, ada yang dewasa ada yang masih sekolah atau

kuliah, ada yang udah kerja juga jadinya kalau mau ngajak ngobrol harus liat kondisi dan suasana dari pelanggan itu sendiri terlepas dia pelanggan yang baru sekali atau sering kesini.

f) Bagaimana cara anda dapat memahami keinginan pelanggan ?

- Pas saya ngeshift kebetulan ada mas – mas yang ya bisa dibilang sering ngopi disini kalau dia pulang kerja gitu kadang sendiri kadang sama temen. Masnya itu uda beberapa kali selalu saya yang ngelayanin jadi udah tau dan kenal. Seingatku waktu itu masnyapesen kopi hot ammericano mbak, terus masnya itu abis bayar gak langsung pergi cari tempat duduk gitu, dia malah berdiri di depan meja bar sambil ngeliatin saya nyeduh espresso buat bahan kopinya dia sama raut wajahnya kayak kepo. Yauda saya coba nawarin kan “mas mau cobain bikin espresso nggak?” terus masnya kayak kaget seneng gitu ekspresi wajahnya “boleh ta mbak? Wah mau mbak.

Keakraban :

- a) Apakah anda pernah melanjutkan hubungan dengan pelanggan diluar aktivitas kedai ? jelaskan!
 - Pacaran mbak maksudnya? Hahhaaa. Iya kalau nongkrong itu pernah.
- b) Apakah anda sering berkomunikasi dengan pelanggan diluar kedai ?
 - Sering kok mbak.
- c) Seberapa sering anda bertemu pelanggan diluar kedai ?
 - Oh ya lumayan sih mbak paling seminggu 1x atau 2 minggu sekali, ya kalau pas gak lagi kerja aja sih.
- d) Selama berkomunikasi dengan pelanggan, bagaimana suasana komunikasi yang anda ciptakan ?
 - Kebetulan kan temen – temen saya SMA sering main kesini dan kalau pesen gitu pasti manggilnya “frenk pesen”. Mungkin ya ada pelanggan yang sering ngopi disini tapi udah akrab sih mbak sama saya terus denger panggilan itu. Yauda jadinya dia kalau pesen juga ngikut dah pake sebutan “mbak ifrenk” sambil guyon – guyon dan saya ngelayaninya ya ndak pake SOP lagi, meskipun begitu saya tetep under control.

INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA

Identitas Subjek :

- a) Nama : M. Arya Y.B.
- b) Usia : 21 Tahun
- c) Jenis Kelamin : Laki - Laki
- d) Alamat : Jl Tropodo Asri G 17, Waru, Sidoarjo
- e) Tempat Bekerja : Kopi Ortu Sidoarjo (*Barista*)
- f) Riwayat Waktu Bekerja : 11 bulan
- g) Pendidikan Terakhir : SMA

KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA :

Kontak :

- a) Berapa lama anda bekerja di Kopi Ortu Sidoarjo ?
 - Pas itu saya masukin lamaran sekitar akhir Desember tahun lalu, terus saya diterima kerja di Kopi Ortu ini bulan Januari 2021 mbak. Berarti saya kerja di sini sudah dapat 11 bulanan, seingat saya waktu libur tahun baru itu saya ditraining kok mbak.
- b) Apa yang anda lakukan ketika pelanggan datang ?
 - Menyambut para pelanggan mbak dengan salam sapaan
- c) Bagaimana selama ini anda menyapa dan memulai komunikasi dengan pelanggan yang datang ?
 - Yang tak lakuin kalau pas ada pelanggan datang ya awal tak sapa sesuai SOP yang udah ditentukan dan pakai nada yang ramah kayak halo mas atau mbak silahkan ini menu yang bisa dipesan.
- d) Bagaimana cara anda memberi kesan pertama kali kepada pelanggan ?
 - Ketika pelanggan datang saya memberi mereka salam sapaan dengan nada yang ramah, sopan santun, dan mengajak ngobrol ringan biar suasananya menyenangkan
- e) Apakah selama ini anda terbuka dengan konsumen mengenai produk yang ditawarkan?
 - Terbuka mbak. Karena itu hal yang wajib harus saya lakukan sebagai barista agar pelanggan tidak tersesat ketika ingin

menentukan menu yang mereka butuhkan. Ketika mereka pesan, saya selalu mengarahkan detail bahan campuran kopi yang mereka pesan.

Keterlibatan :

- a) Apakah anda menawarkan bantuan terlebih dahulu tanpa diminta oleh pelanggan?
 - Pasti mbak. Biasanya kalau abis nganter pesenan ke meja pelanggan ya saya ngomong kayak nawarin apa ada yang perlu dibantu lagi apa enggak gitu mbak.
- b) Butuh waktu berapa lama agar anda dapat berkomunikasi secara intens dengan pelanggan ?
 - Butuh waktu yang gak sebentar lah mbak pastinya kalau mau bisa sampe ngobrol akrab dan memahami pelanggan, paling ya 3-4 kali pertemuan mbak baru bisa akrab kalau ngobrol.
- c) Apa yang anda lakukan setelah selesai memberikan pesanan kepada pelanggan ?
 - Terus kan setelah kelar nganter pesenan saya biasanya sempetin ngeliat sekitar kira – kira ada meja yang perlu dibersihkan apa mungkin ada pelanggan yang ngopi sendirian gitu.
- d) Apakah anda terlibat obrolan dengan pelanggan setelah memberikan pesanan ?
 - Biasanya iya mbak.
- e) Bagaimana cara anda membuka topik obrolan dengan pelanggan ?
 - Kalau sekiranya pelangganya itu cowok tapi gak menutup kemungkinan juga kadang ada pelanggan cewek pas keliatannya lagi ngegame gitu saya basa – basi pakek alasan tanya itu game apa yang dimainin, karena saya sendiri juga bisa dibilang seneng ngegame sih mbak. Nah nanti dari saya nanya pakai topik ngegame tadi bakale berkembang jadi ngobrol tipis – tipis hahaa. Buat pelanggan yang jarang kesini ya paling saya nanya pakai topik yang umum – umum aja mbak.
- f) Bagaimana cara anda dapat memahami keinginan pelanggan ?

Keakraban :

- a) Apakah anda pernah melanjutkan hubungan dengan pelanggan diluar aktivitas kedai ? jelaskan!
 - Pernah pernah. Biasanya saya dan pelanggan yang udah kenalakrab bakalan janji buat nongkrong di café lain.
- b) Apakah anda sering berkomunikasi dengan pelanggan diluar kedai ?
 - Lumayan sering mbak.
- c) Seberapa sering anda bertemu pelanggan diluar kedai ?
 - Kalau masalah waktunya ya mungkin ada 2-3x dalam sebulan nongkrong bareng. Tergantung pelangganya sibuk apa enggak gitu mbak.
- d) Selama berkomunikasi dengan pelanggan, bagaimana suasana komunikasi yang anda ciptakan ?
 - Saya berusaha memberikan suasana yang nyaman mbak untuk pelanggan. Seperti ya anak – anak (barista) itu kalau manggil saya waheng, akhirnya pelanggan yang sering dateng kesini juga tau panggilan itu. Karena sudah akrab dan kenal ya jadinya pelanggan tadi ikut – ikutan manggil saya dengan panggilan “waheng”. Kenapakok dipanggil “waheng” karena saya selalu bersin – bersin mbak tiap kali minum dingin kayak alergi gitu asline hahaa saya pun juga gak masalah dan gak sakit hati mbak kalau pelanggan ada yang manggil kayak gitu.

TRANSKRIP WAWANCARA

Identitas Subjek :

- a) Nama : Margaretha Hefina
- b) Usia : 22 Tahun
- c) Jenis Kelamin : Perempuan
- d) Alamat : Jl. Sawangi 9 Rumdis TNI-AL Pulungan,
Sedati, Sidoarjo
- e) Tempat Bekerja : Kopi Ortu Sidoarjo (*Barista*)
- f) Riwayat Waktu Bekerja : 8 bulan
- g) Pendidikan Terakhir : SMA

KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA :

Kontak :

- a) Berapa lama anda bekerja di Kopi Ortu Sidoarjo ?
 - Kalau tanggal pastinya aku lupa ya kak seingatku udah 8 bulanan, pokoknya aku masuk itu selisihnya hanya sebulan sama si Ifa. Kan Ifa itu duluan dia masuk sekitar bulan Maret ya berarti aku bulan April 2021 kerja jadi barista di tempat ini mbak.
- b) Apa yang anda lakukan ketika pelanggan datang ?
 - Nyapa pelanggan duluan sih pastinya kak hahaa ya sesuai sop café aja.
- c) Bagaimana selama ini anda menyapa dan memulai komunikasi dengan pelanggan yang datang ?
 - Aku tuh diawal nyapa selalu berpatokan sama SOP, karena tiap pelanggan tuh kan gak sama ya personal dan moodnya walaupun aku udah tau kalau orang itu sering kesini. Jadi gak yang langsung asal nyapa dan ngajak ngobrol gitu mbak walaupun uda akrab sekalipun sama pelanggan, takutnya nanti malah bikin pelanggan jadi gak nyaman.
- d) Bagaimana cara anda memberi kesan pertama kali kepada pelanggan ?
 - Memberikan salam sapaan dan sambutan ketika pelanggan datang secara ramah.

- e) Apakah selama ini anda terbuka dengan konsumen mengenai produk yang ditawarkan?
- Iya kak itu harus. Kita selalu terbuka dengan pelanggan mengenai bahan dan biji kopi apa saja yang dipakai Kopi Ortu Sidoarjo ini kak. Aku selalu mengarahkan pelanggan pengenya menu kopi atau non – kopi gitu biar pelanggan tidak salah pilih dan kecewa.

Keterlibatan :

- a) Apakah anda menawarkan bantuan terlebih dahulu tanpa diminta oleh pelanggan?
- Iya, aku tanya pesenanya udah lengkap apa belum. Kalau sudah lengkap yaudah aku tinggal balik ke bar lagi kak
- b) Butuh waktu berapa lama agar anda dapat berkomunikasi secara intens dengan pelanggan ?
- Ya 2 sampai 4 kali kak, karna kan biar bisa deket tuh juga butuh proses ketemu yang berulang kali kak. Jadi gak yang langsung tiba – tiba ngajak ngobrol nanti kesanya malah seperti tidak punya sopan santun.
- c) Apa yang anda lakukan setelah selesai memberikan pesanan kepada pelanggan ?
- Ya aku tanya pesenanya udah lengkap apa belum. Kalau sudah lengkap yaudah aku tinggal balik ke bar lagi kak, tapi gak menutup kemungkinan kalau pas aku lagi ada waktu kosong maksudnya kayak lagi gak ngeracik kopi atau njualin gitu akunya mesti memantau keadaan sekitar dari meja bar barangkali ada pelanggan yang sendirian jadi bisa kutemanin.
- d) Apakah anda terlibat obrolan dengan pelanggan setelah memberikan pesanan ?
- Iya sebisa mungkin aku selalu sempetin waktu buat ngobrol ringan sama pelanggan.
- e) Bagaimana cara anda membuka topik obrolan dengan pelanggan ?
- Ini versiku ya kak, gatau kalau versinya anak – anak gimana. Caraku buat buka topik obrolan ya lebih ke arah minta kritik dan saran dari apa yang ada di Kopi Ortu ini. Ya mulai dari racikan menu minuman yang udah ku buatin tadi gimana rasanya, terus fasilitas disini kurang apa, sama pelayanan yang ku berikan itu gimana gitu sih kak.

f) Bagaimana cara anda dapat memahami keinginan pelanggan ?

- Pernah waktu itu ada pelanggan yang ya udah lumayan sering ngopi disini dan cukup akrab juga sama aku. Pas dia pesen itu keliatan banget lagi sibuk telponan bahas kerjaan. Suasana café pas itu lagi rame kan kak dan lagu yang dari speaker itu volumenya dikencengin dikit biar gak kalah sama suara pelanggan lain yang nongkrong. Si pelangganku yang telponan ini tadi tuh raut wajahnya kayak sebel gituloh mbak soalnya dia mungkin gak bisa konsentrasi ya dengerin suara yang ada ditelepon. Akhirnya aku inisiatif tak turuin volume lagunya dan bener dong dia langsung ngacungin jempol mbak. Gak lama abis aku nuruin volume lagu, dia tak samperin dan tak tawarin buat make ruang VIP sementara aja dulu buat keperluan teleponya dia. Yauda dia bilang “makasi ya mbak sudah ngertiin aku” sambil nyalamin aku

Keakraban :

- a) Apakah anda pernah melanjutkan hubungan dengan pelanggan diluar aktivitas kedai ? jelaskan!
 - Oh iya ada pernah main bareng sama pelanggan ketemuan di tempat lain.
- b) Apakah anda sering berkomunikasi dengan pelanggan diluar kedai ?
 - Ya lumayan kak. Kadang kita komunikasinya lewat instagram, ya nongkrong bareng.
- c) Seberapa sering anda bertemu pelanggan diluar kedai ?
 - Ya lumayan sering kak. Kadang pas akunya libur kerja gitu.
- d) Selama berkomunikasi dengan pelanggan, bagaimana suasana komunikasi yang anda ciptakan ?
 - Aku berusaha membuat suasana obrolan menjadi tidak canggung dengan cara aku menyamakan diri dengan pelanggan kak, topik yang aku pilih juga menyesuaikan dengan minat para pelanggan.

INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA

Identitas Informan :

- h) Nama : Nur Alfi Syahriatul Chabibah
- i) Usia : 22 tahun
- j) Jenis Kelamin : Perempuan
- k) Alamat : Griyo Mapan Sentosa
- l) Pekerjaan : Mahasiswi / Kuliah

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELANGGAN :

Kontak :

- a) Seberapa sering anda berkunjung ke *coffee shop* Kopi Ortu Sidorajo ?
- Kalau saya ngopi disini paling sebulan ada 4 kali-an sih mbak, tempatnya enak dibuat me-time soalnya dan menu kopinya banyak jadi tidak membosankan. Baristanya juga asik – asik kalau diajak ngobrol.
- b) Bagaimana sapaan barista kepada anda ketika memasuki area kedai ?
- Ramah kok mas – mas sama mbak – mbak baristanya kalau menyambut saya pas masuk café. Memberikan salam sapaan biasa mbak “selamat datang, ada yang bisa dibantu?” seperti itu contohnya. Selain ramah mereka juga luwes terus kalau mengajak berkomunikasi itu mereka selalu memandang lawan bicaranya jadi berasa seperti langsung akrab hahaha.
- c) Pertanyaan seperti apa yang ditanyakan barista kepada anda ketika memulai komunikasi ?
- Diawal komunikasi pasti baristanya bertanya seputar menu apa yang ingin saya pesan. Kemudian biasanya barista disini menanyakan kopi favoritnya apa, nah nanti dari situ saya dan barista terlibat obrolan – obrolan ringan
- d) Bagaimana kesan pertama kali yang anda rasakan saat berkunjung ke Kopi Ortu Sidoarjo ?
- Seneng sih mbak, karena selain harga menunya murah meriah tapi pelayanan baristanya juga baik.
- e) Apakah ada interaksi lain yang dilakukan oleh barista selain menyajikan pesanan kepada anda

- Ada mbak. Mereka selalu menawarkan bantuan setelah menyajikan pesanan.

Keterlibatan :

- a) Menurut anda bagaimana cara para barista melakukan pendekatan secara langsung terhadap anda ?
 - Lebih ramah – ramah dan nyenengin ya mbak vibesnya barista disini. Suka guyon orang – orange, dan mudah bergaul juga. Kalau ngajak interaksi juga ada unggah – unguhnya mbak mereka.
- b) Bagaimana penilaian anda terhadap pendekatan yang dilakukan oleh barista untuk membangun sebuah hubungan ?
 - Sejauh saya memandang barista disini itu ya suka nanyain gimana kabarnya kita hari ini. Bahkan barista disini mempersilahkan saya buat nulis apa ya quotes dan nama sendiri digelas kopi yang saya pesen
- c) Siapa yang pertama kali memulai obrolan ?
 - Kadang baristanya, kadang saya mbak. Tergantung dari kondisi sekitar juga.
- d) Bagaimana anda memberikan respon kepada barista ketika mereka mengajak anda untuk berkomunikasi lebih dekat ?
 - Saya sangat terbuka sekali mbak untuk menerima ajakan barista untuk berinteraksi dan ngobrol gitu.
- e) Apa topik yang dibahas saat mengobrol bersama ?
 - Ya biasanya tentang kesamaan hobi, terus masalah kopi – kopian, banyak sih mbak hahaaa.

Keakraban :

- a) Apakah anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh barista Kopi Ortu Sidoarjo selama ini ?
 - Alhamdulillah nyaman – nyaman aja kok mbak.
- b) Selain berkomunikasi langsung saat di kedai, apakah barista juga memberikan kesempatan kepada anda untuk dapat berkomunikasi melalui social media atau diluar kedai ?
 - Sambutan mereka selalu nyenengin, akhirnya bikin saya jadi berteman dekat gitu sama baristanya, khususnya ya sama mbak fina itu. Soalnya tiap kali saya ngopi kebetulan yang ngeshift hampir sering mbak fina daripada yang lain, tapi saya sama yang lain juga akrab kok. Bedanya kalau sama mbak fina ini saya jadi melanjutkan hubungan diluar

pekerjaanya dia sebagai barista gitu. Ya nongkrong bareng pernah, ya follow – followan ig, ya jadi temen curhat

- c) Selama anda berkomunikasi dengan barista, bagaimana suasana komunikasi yang anda rasakan ?
- Suasananya lebih ke ceria ya mbak, menyenangkan karena banyak guyonanya.

INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA

Identitas Informan :

- a) Nama : Bimantara Fajar Satriawan
- b) Usia : 25 Tahun
- c) Jenis Kelamin : Laki - Laki
- d) Alamat : Griya Permata Buduran G2/10, Buduran, Sidoarjo.
- e) Pekerjaan : Supervisor Produksi PT. Karyaterang Sedati

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELANGGAN :

Kontak :

- a) Seberapa sering anda berkunjung ke *coffee shop* Kopi Ortu Sidorajo ?
 - Sekitar 3 kali sampai 5 kali-an deh mbak saya kesini dalam sebulan, tapi kalau saya pikir – pikir sepertinya sudah sering mbak saya kesini sampai baristanya tuh hafal sama saya. Kebetulan karena memang *coffee shop*nya lumayan dekat dengan kantor, jadinya setelah pulang kerja gitu kadang ya sendiri kadang ya sama temen – temen kantor mesti mampir kesini dulu untuk menghilangkan stress sambil melihat pemandangan bandara mbak, pelayanannya juga oke karena baristanya sering ngajak kita ngobrol.
- b) Bagaimana sapaan barista kepada anda ketika memasuki area kedai ?
 - Kalau dari keseluruhan sih cara baristanya menyapa nyenengin ya humble tapi yang tidak berlebihan gitu loh mbak seperti memberi salam “selamat datang, mau pesan apa? *Coffee* atau *non – coffee?*”.
- c) Pertanyaan seperti apa yang ditanyakan barista kepada anda ketika memulai komunikasi ?
 - Pasti pertama memberi salam “selamat datang, mau pesan apa? *Coffee* atau *non – coffee?*” kemudian nanti nyambung ke hal – hal lainnya.

d) Bagaimana kesan pertama kali yang anda rasakan saat berkunjung ke Kopi Ortu Sidoarjo ?

- kadang ada tuh kopi – kopian yang baristanya kelewat humble sehingga terkesan menjadi lebay dan malah membuat risih jujur saja, kalau disini baristanya humble tapi gak lebay dan juga barista disini ketika melayani saya dan pelanggan lainnya mereka sopan ya sabar juga kok.

e) Apakah ada interaksi lain yang dilakukan oleh barista selain menyajikan pesanan kepada anda ?

- Ada ya interaksi biasa aja mbak seperti nanyain pesenan saya sudah lengkap apa belum, kemudian menawarkan bantuan, kadang juga baristanya ikut gabung ngobrol satu meja dengan saya ataupun sama pelanggan lainnya.

1. Keterlibatan :

a) Menurut anda bagaimana cara para barista melakukan pendekatan secara langsung terhadap anda ?

- Barista di Kopi Ortu ini lucu – lucu mbak, saya sampai sering ketawa sendiri kalau pas lagi ngelihat tingkah mereka. Senengane ngajak guyon duluan mbak mereka itu. Mungkin itu emang trick dan cara mereka ngebuat pelanggan jadi ngerasa nyaman dan betah buat ngopi disini. Gak salah sih mbak kalau saya milih kopi – kopian ini buat ngilangin penat pas abis kerja seharian di kantor

b) Bagaimana penilaian anda terhadap pendekatan yang dilakukan oleh barista untuk membangun sebuah hubungan ?

- Baristanya tidak pelit ilmu mbak. Kapan hari saya sempat diberikan kesempatan untuk belajar menyeduh espresso sama salah satu barista disini. Karena kebetulan waktu itu saya ada keinginan untuk mengetahui teknik brewing kopi

c) Siapa yang pertama kali memulai obrolan ?

- Lebih banyak baristanya mbak.

d) Bagaimana anda memberikan respon kepada barista ketika mereka mengajak anda untuk berkomunikasi lebih dekat ?

- Respon saya ya menyambut dengan baik barista yang ngajak saya ngobrol bareng.

e) Apa topik yang dibahas saat mengobrol bersama ?

- Banyak mbak. Tapi biasanya lebih ke hal – hal yang sama – sama disukai.

2. Keakraban :

a) Apakah anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh barista Kopi Ortu Sidoarjo selama ini ?

- Selama saya ngopi disini aman dan nyaman aja sih mbak.

b) Selain berkomunikasi langsung saat di kedai, apakah barista juga memberikan kesempatan kepada anda untuk dapat berkomunikasi melalui social media atau diluar kedai ?

- Barista – barista disini enakan mbak. Mereka juga gak membatasi dirinya dalam berinteraksi sama pelanggan gitu. Ya sama – sama terbuka lah intinya gitu. Kayak wes ndak sungkan buat bertukar informasi ya entah nama akun instagram dan lain – lain mbak. Sempet juga kok saya ketemuan sama mas josh di kopi – kopian daerah Kav.DPR sidoarjo itu

c) Selama anda berkomunikasi dengan barista, bagaimana suasana komunikasi yang anda rasakan ?

- Bawaanya nyantai mbak dan juga seru.

INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA

Identitas Informan :

- a) Nama : Alteri Herdian
- b) Usia : 22 Tahun
- c) Jenis Kelamin : Laki - Laki
- d) Alamat : Jl. Sibarau no.12 Rumdis TNI – AL
Pulungan, Sedati
- e) Pekerjaan : Mahasiswa / Kuliah

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELANGGAN :

Kontak :

- a) Seberapa sering anda berkunjung ke *coffee shop* Kopi Ortu Sidorajo ?
- Seminggu aku cangkruk disini biasanya minim 2 kali berarti kalau sebulan ya bisa 5 sampai 8 kali mbak bisa lebih malah. Senang aja mbak ngopi disini karena selain pelayanan baristanya ramah tapi tempatnya juga *cozy*, terus menunya murah dan banyak varian, kalau dari segi suasana sih Kopi Ortu cocok untuk *deeptalk* karena suasananya tenang mbak disini.
- b) Bagaimana sapaan barista kepada anda ketika memasuki area kedai ?
- Mereka nyapa aku ketika masuk café pasti sesuai lah ya sama SOP yang sudah diterapin seperti di coffee shop lainnya. Tidak kaku kok ya enak – enak saja nada yang mereka lontarkan.
- c) Pertanyaan seperti apa yang ditanyakan barista kepada anda ketika memulai komunikasi ?
- Sama ini sih barista Kopi Ortu tuh pintar mencari topik untuk membuka obrolan mbak, seperti menanyakan kabarku kemudian bertanya tentang kopi apa yang paling aku suka. sehingga enak gitu ketika interaksi di kasir tidak hanya sekedar transaksi jual beli tapi sekalian bisa bercanda dan ngobrol ringan lah
- d) Bagaimana kesan pertama kali yang anda rasakan saat berkunjung ke Kopi Ortu Sidoarjo ?
- *Vibes* nya kerasa nyaman dan ya suasananya tenang.
- e) Apakah ada interaksi lain yang dilakukan oleh barista selain menyajikan pesanan kepada anda ?

- Ada – ada mbak. Barista setelah ngasih pesenan, pas selama ppcm tuh barista disini ngingetin kita sama jam operasionalnya biar ngopinya tetep kondusif, terus gak kemaleman juga dan coffee shopnya juga aman dari grebekan satpol pp. Intinya biar sama – sama amanlah.

Keterlibatan :

- a) Menurut anda bagaimana cara para barista melakukan pendekatan secara langsung terhadap anda ?
 - Awal aku nongkrong ke Kopi Ortu Sidoarjo pas disambut di depan kasir itu wes ketok kok mbak kalau barista nya baik terus ramah sisan. Ternyata bener pas waktu aku ajakin mengobrol masalah game kalau tidak salah itu responya mas arya (nama subjek 3) sangat menyenangkan
- b) Bagaimana penilaian anda terhadap pendekatan yang dilakukan oleh barista untuk membangun sebuah hubungan ?
 - Bagus mbak. Barista disini menurutku bisa melihat kondisi personalnya para pelanggan sebelum melakukan pendekatan yang lebih dalam, jadi aku maupun pelanggan lainnya merasa tidakterganggu.
- c) Siapa yang pertama kali memulai obrolan ?
 - Baristanya mbak biasanya
- d) Bagaimana anda memberikan respon kepada barista ketika mereka mengajak anda untuk berkomunikasi lebih dekat ?
 - Ya aku membalas obrolan barista dengan senang hati.
- e) Apa topik yang dibahas saat mengobrol bersama ?
 - Game sih mbak hahaaa

Keakraban :

- a) Apakah anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh barista Kopi Ortu Sidoarjo selama ini ?
 - Bisa dibilang nyaman sih mbak, karena baristanya ramah gak sombong
- b) Selain berkomunikasi langsung saat di kedai, apakah barista juga memberikan kesempatan kepada anda untuk dapat berkomunikasi melalui social media atau diluar kedai ?

- Iya kita saling *memfollow* akun instagram, terus kadang saling *reply*an story di DM instagram mbak
- c) Selama anda berkomunikasi dengan barista, bagaimana suasana komunikasi yang anda rasakan ?
 - Enggak kok mbak, malahan mereka seneng – seneng aja dipanggil gitu. Karena aku sudah sering kesini ya jadinya aku sendiri coba ngakrabin diri sama barista disini ya dengan cara itu tadi manggil mereka pake nama panggilan. Kayak mas waheng itu contohnya. Kan aslinya namanya arya, tapi karena aku uda ngerasa akrab jadinyaikutin manggil mas waheng. Kadang ya aku guyonin pas aku lagi pesan di bar gitu “wes wahing peng piro dino iki?” suasana yang aku rasakan ketika mengobrol jadi sudah tidak ada rasa canggung lagi.

INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA

Identitas Informan :

- a) Nama : Mandalika Naurah Islamay
- b) Usia : 23 Tahun
- c) Jenis Kelamin : Perempuan
- d) Alamat : Jl. Ahmad Yani No.06, Gedangan, Sidoarjo.
- e) Pekerjaan : *creative writer* Media Beritajatim

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELANGGAN :

Kontak :

- a) Seberapa sering anda berkunjung ke *coffee shop* Kopi Ortu Sidoarjo ?
- Sebulan ada sekitar 3 kali ya saya mampir ke Kopi Ortu Sidoarjo
- b) Bagaimana sapaan barista kepada anda ketika memasuki area kedai ?
- Jadi mereka itu tidak yang hanya di depan meja kasir kemudian mantengin tab terus aja ketika nawarin pesanan ke aku mbak. Barista disini juga membuat interaksi seperti mengajak aku mengobrol
- c) Pertanyaan seperti apa yang ditanyakan barista kepada anda ketika memulai komunikasi ?
- Biasanya barista disini membuka topik pembicaraan dengan menanyakan rasa kopi yang aku suka kemudian nyambung ke hal – hal lainnya mbak, sehingga aku merasa dianggap
- d) Bagaimana kesan pertama kali yang anda rasakan saat berkunjung ke Kopi Ortu Sidoarjo ?
- Agak kaku ya mbak karena emang barusan dateng dan mengenal barista – baristanya. Tetapi suasana kaku tadi gak berlangsung lama sih mbak sebab barista disini berusaha mencairkan suasana dengan ngajakin guyon tipis – tipis.
- e) Apakah ada interaksi lain yang dilakukan oleh barista selain menyajikan pesanan kepada anda ?
- Ada kok mbak. Merasa terbantu ya aku sebagai pelanggan karena mereka (barista) gak pelit buat nunjukin detail menu yang aku pesan, jadi apa yang tak minum itu pas sesuai sama ekspetasi. Selain itu juga barista disini ngasih info tambahan seputar *self servicenya* Kopi

Ortu Sidoarjo kalau mau ambil dan nata kursi sendiri khusus area outdoor gapapa.

Keterlibatan :

- a) Menurut anda bagaimana cara para barista melakukan pendekatan secara langsung terhadap anda ?
 - Bagus mbak cara pendekatan mereka ke pelanggan terutama ke saya ya. Saya sering banget kesini sendirian ya kadang ngerjain kerjaan kantor, kadang juga cuma pengen sekedar chill (santai) aja. Baristanya terutama yang cewek itu kadang nyamperin saya, diajak berbincang – bincang ya seputar masalah perempuan hahaaa. Kadang malah sampe kebablasan curhat dikit saya
- b) Bagaimana penilaian anda terhadap pendekatan yang dilakukan oleh barista untuk membangun sebuah hubungan ?
 - Ya Alhamdulillah saya selalu terpuaskan dengan pelayanan yang dilakuin sama barista disini mbak. Peka sih mereka dan selalu awas dengan sekitar
- c) Siapa yang pertama kali memulai obrolan ?
 - Gak mesti sih mbak. Ya kadang baristanya kadang saya. Tapi biasanya lebih banyak baristanya yang ngajakin ngobrol
- d) Bagaimana anda memberikan respon kepada barista ketika mereka mengajak anda untuk berkomunikasi lebih dekat ?
 - Saya dengan senang hati membalas pertanyaan – pertanyaan yang diberikan sama baristanya
- e) Apa topik yang dibahas saat mengobrol bersama ?
 - Tergantung sih. Tapi lebih sering seputar media dan bisnis kopi - kopian

Keakraban :

- a) Apakah anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh barista Kopi Ortu Sidoarjo selama ini ?
 - Saya sebagai pelanggan merasa kalau ngopi disini itu dilayani banget sama para baristanya. Dulu pas awal ngopi disini belom berani ya buat manggil mbak atau mas baristanya pakai panggilan akrab. Tapi kan sekarang karena sudah nyaman, jadinya barista disini sudah seperti temen sendiri. Jadi ya ketika saya datang gitu sudah langsung ngomong dari depan pintu saya mau menu apa, terus ya mereka juga

sudah paham sama menu kesukaan saya. Jadi interaksinya sudah nyambung antara saya sama barista disini

- b) Selain berkomunikasi langsung saat di kedai, apakah barista juga memberikan kesempatan kepada anda untuk dapat berkomunikasi melalui social media atau diluar kedai ?
 - Ngasih akses untuk saling bertukar informasi personal lewat instagram mbak. Kalau semisal ada waktu ya saya sering janji buat nongkrong bareng
- c) Selama anda berkomunikasi dengan barista, bagaimana suasana komunikasi yang anda rasakan ?
 - Sejauh ini saya merasa dihargai dan dianggep sama barista disini. Obrolan yang kita bangun juga selalu nyambung dan asik

Lampiran 2. Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara dengan Ifa (Barista)



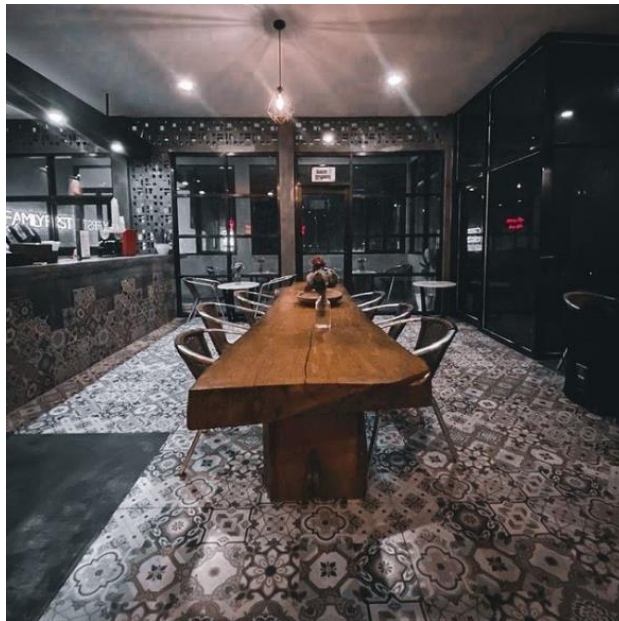
Gambar 2. Wawancara dengan Finar (Barista)



Gambar 3. Wawancara dengan Arya (Barista)



Gambar 4. Wawancara dengan Alfi (Pelanggan)



*Gambar 5. Indoor Room Kopi Ortu Sidoarjo
Sumber : Instagram Kopi Ortu Sidoarjo*



*Gambar 6. Pelanggan Bercengkrama dengan Barista
Sumber :Instagram Kopi Ortu Sidoarjo*

Lampiran 3. Lembar Persetujuan Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Vira Asri Rian Insancamila
 N. B. I. : 1151700229
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	teori kebutuhan hapus, abstrak jgn lbh dari 250 kata, kata kunci sertakan, perdalam analisis, citra hapus		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si.

Surabaya, Selasa 28 Desember 2021
 Dosen Penguji,

Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Vira Asri Rian Insancamila

N. B. I. : 1151700229

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	<ul style="list-style-type: none"> - perbaiki teknik penulisan (pengutipan, sitasi, judul tabel, ejaan, huruf besar, kata depan, awalan, kata hubung, susunan kalimat) - pertajam analisisnya - tampilkan data dokumentasinya 		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Punguji,

A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M.Med.Kom.

Surabaya, Selasa 28 Desember 2021
 Dosen Punguji,

A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M.Med.Kom.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Vira Asri Rian Insancamila

N. B. I. : 1151700229

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Sesuai dengan arahan dosen penguji 1 dan 2		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Muchamad Rizqi, S.I Kom., M Med.Kom.

Surabaya, Selasa 28 Desember 2021
Dosen Penguji,

Muchamad Rizqi, S.I Kom., M Med.Kom.

Lampiran 4. Lembar Uji Turnitin

AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN PELANGGAN

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.umm.ac.id

Internet Source

9%

2

digilib.uinsby.ac.id

Internet Source

4%

3

rumahcemara.or.id

Internet Source

2%

4

ezatar.blogspot.com

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off