

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pendekatan komunikasi interpersonal yang dilakukan barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dengan pelanggan telah diterapkan sebaik mungkin dengan menggunakan lima aspek yang mendukung komunikasi interpersonal yang efektif, antara lain:

1. Keterbukaan (*openness*)
 - a) Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 selalu membuka diri terhadap pelanggannya serta bertanggung jawab atas segala hal yang terjadi di Tahta Coffee Mayapada Tower 1.
 - b) Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 selalu menyapa pelanggan pada saat pelanggan baru datang ke *coffee shop* dengan sapaan “hallo”, “selamat pagi” jika pelanggan berkunjung pada pagi hari, “selamat siang” jika pelanggan berkunjung pada siang hari, dan “selamat malam” jika pelanggan berkunjung pada malam hari.
 - c) Komunikasi barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 bersifat *humble* dan *friendly*. Komunikasi yang bersifat *humble* dan *friendly* merupakan peranan barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dalam mempertahankan pelanggannya.
 - d) Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dan pelanggan saling terbuka sehingga saling bertukar cerita mengenai pekerjaan maupun hal pribadinya. Dan juga barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dalam menunjukkan sikap keterbukaannya yaitu menerima komplain maupun saran dari pelanggan.
2. Empati (*emphaty*)
 - a) Merespons komplain pelanggan dengan baik serta menjelaskan menu-menu Tahta Coffee dengan se jelas mungkin kepada pelanggan.

- b) Mencarikan tempat duduk kepada pelanggan jika situasi *coffee shop* sedang ramai dan memberi penawaran menu serta merekomendasikannya.
 - c) Memahami sudut pandang pelanggan dan memberikan pengertian kepada pelanggan apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan oleh pelanggan.
3. Sikap Mendukung barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1
- a) Memberikan senyuman pada saat sedang dikritik maupun diberi saran oleh pelanggan sehingga dapat meluluhkan hati pelanggan.
 - b) Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 telah menciptakan suatu kenyamanan antara kedua belah pihak pada saat sedang berkomunikasi. Kenyamanan terjadi karena sikap barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 mendukung atas pendapat dan menerima komplain serta mengubahnya jika pendapat tersebut berlawanan antara barista dengan pelanggan. kenyamanan telah membuat barista dan pelanggan saling bertukar cerita dan berbagi pengalaman.
4. Sikap Positif
- a) Memberikan penjelasan dan pemahaman dengan baik terhadap pelanggannya jika terdapat perbedaan pendapat di antara keduanya.
 - b) Memberikan pengertian atas segala kesalahan yang terjadi dan segera meminta maaf kepada pelanggan Tahta Coffee Mayapada Tower 1.
5. Kesetaraan
- a) Tidak ada senioritas dan junioritas antarsesama barista. Hal tersebut akan menciptakan kekompakan yang memberi pengaruh baik dalam melayani pelanggan dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.
 - b) Tidak ada perbedaan penampilan pada saat memperlakukan pelanggan. Pelanggan yang berpenampilan mewah maupun sederhana tetap diberikan pelayanan yang terbaik. Karena semuanya sama tidak untuk merendahkan orang lain.
 - c) Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 tidak membeda-bedakan pelayanannya kepada pelanggan yang ramah maupun tidak ramah,

karena barista memiliki SOP yang harus ditaati demi menciptakan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pendekatan komunikasi interpersonal barista, maka peneliti ingin memberi saran berhubungan dengan lima aspek pendekatan komunikasi interpersonal yang efektif yang dilakukan barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dengan pelanggan, yakni sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*openness*)

Menurut peneliti, barista Tahta Coffee Mayapada Tower dalam sikap keterbukaannya yaitu harus terus menerapkan sikap keterbukaannya dengan pelanggan, barista harus mampu terbuka dalam mendengarkan saran dan menerima komplain dari pelanggannya, barista harus selalu introspeksi diri atas kesalahan pelayanan yang telah diberikan ke pelanggan hal tersebut bertujuan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan dalam pelayanan yang diberikan barista dengan pelanggannya.

2. Empati (*emphaty*)

Menurut peneliti, barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 juga sudah menerapkan sikap empati dalam pelayanannya, tetapi alangkah baiknya barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 lebih memerhatikan situasi dan kondisi di Tahta Coffee Mayapada Tower 1 di saat banyak pelanggan yang sedang berkunjung agar tidak terjadinya komplain dari pelanggan.

3. Sikap Mendukung

Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 harus terus mempertahankan sikap mendukung dengan pelanggannya supaya terciptanya hubungan baik di antara keduanya.

4. Sikap Positif

Menurut peneliti, berdasarkan hasil penelitian barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dalam aspek sikap positif, dapat diketahui bahwa peran barista berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, maka dari

itu barista tetap untuk mempertahankan sikap positif dalam mempertahankan pelanggannya.

5) Kesetaraan

Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 harus terus mempertahankan sikap kesetaraan baik sesama tim kerja maupun dengan pelanggannya yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik dan menjaga nilai positif pelanggan pada Tahta Coffee Mayapada Tower 1.

