



**PERAN KOMUNIKASI VERBAL DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN
BARISTA DAN PELANGGAN/CUSTOMER
(STUDI KASUS PADA KELFAIRO COFFE)**

Afifzuren

Universitas Islam Syekh-Yusuf

zurenafif7@gmail.com

Fedly Ridho Setiaji

Universitas Islam Syekh-Yusuf

fedlyridhos@gmail.com

Miftahul Falah

Universitas Islam Syekh-Yusuf

miftahulfalah200107@gmail.com

Restu Firmansyah

Universitas Islam Syekh-Yusuf

restufirmansyah01@gmail.com

Abstract. *In this increasingly connected era, verbal communication plays a very important role in forming a positive relationship between service providers and customers. One example is the relationship between baristas and customers in the coffee shop industry. Kelfairo Coffee, one of the coffee shops known for its friendly and quality service, recognizes the importance of effective verbal communication in building strong relationships with customers. This study aimed to analyze the role of verbal communication in building relationships between baristas and customers at Kelfairo Coffee. This study used a qualitative approach with in-depth interviews with baristas and observation of participants, especially Kelfairo Coffee customers, to collect relevant data. The results showed that verbal communication plays a crucial role in forming a positive relationship between baristas and customers at Kelfairo Coffee. This research emphasizes the importance of verbal communication training and development for baristas, as well as the importance of the role of communication in the context of customer and service provider relationships. It is hoped that these findings can provide insight into the coffee shop industry and other service sectors on the importance of verbal communication in building strong and satisfying relationships between service providers and customers.*

Keywords: *Verbal Communication, Interaction, Service, Kelfairo Coffe*

Abstrak. Di era yang semakin terhubung ini, komunikasi verbal memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk hubungan yang positif antara penyedia layanan dan pelanggan. Salah satu contohnya adalah hubungan antara barista dan pelanggan di industri kedai kopi. Kelfairo Coffee, sebagai salah satu kedai kopi yang dikenal dengan pelayanan yang ramah dan berkualitas, mengakui pentingnya komunikasi verbal yang efektif dalam membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi verbal dalam membangun hubungan antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam kepada barista dan observasi partisipan khususnya customer Kelfairo Coffe untuk mengumpulkan data yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi verbal memainkan peran krusial dalam membentuk hubungan yang positif antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee. Penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan komunikasi verbal bagi barista, serta pentingnya peran komunikasi dalam konteks hubungan pelanggan dan penyedia layanan. Diharapkan temuan ini dapat memberikan wawasan bagi industri kedai kopi dan sektor layanan lainnya tentang pentingnya komunikasi verbal dalam membangun hubungan yang kuat dan memuaskan antara penyedia layanan dan pelanggan.

Kata kunci: Komunikasi Verbal, Interaksi, Pelayanan, Kelfairo Coffe

PENDAHULUAN

Salah satu bagian kehidupan yang paling penting dan kompleks adalah komunikasi. Komunikasi yang dilakukan manusia dengan manusia lainnya, baik yang sudah mereka kenal maupun yang belum, memberikan dampak yang signifikan bagi mereka. Kita harus memberi perhatian besar pada komunikasi karena itu memainkan fungsi penting dalam keberadaan kita. Komunikasi lisan dan tertulis menduduki peringkat pertama dan kedua di antara 24 dialog paling penting yang memengaruhi kesuksesan (kesuksesan) seseorang dalam mendapatkan pekerjaan, menurut jajak pendapat manajer personalia di 175 organisasi besar Amerika (Mulyana dalam Fakultas, 2020). Selain itu, kemampuan untuk mempertajam kemampuan komunikasi antarpribadi dapat meningkatkan kemajuan pekerjaan dan pertumbuhan pribadi.

Komunikasi verbal adalah kata-kata lisan atau tulisan digunakan dalam komunikasi. Koneksi manusia adalah tempat komunikasi ini paling sering digunakan. Mereka berselisih satu sama lain dan berperang melalui penggunaan kata-kata untuk mengirimkan sentimen, emosi, pikiran, ide, atau niat mereka serta fakta, statistik, dan informasi. Bahasa adalah komponen penting dari komunikasi lisan (Agus M. Hardjana dalam Pohan, 2015).

Ketika dua individu berkumpul untuk membentuk suatu hubungan, komunikasi sangat penting untuk pengembangan ikatan itu. Komunikasi interpersonal didefinisikan dalam hal apa yang diucapkan dari satu orang ke orang lain. Berkomunikasi secara lisan atau tulisan merupakan contoh komunikasi verbal (Devito, 2012). Kata-kata adalah media di mana orang berbagi pikiran dan perasaan terdalam satu sama lain, serta menyebarkan pengetahuan dan pemahaman. (Ramadhanty, 2014).

Pendapat Paulette J. Thomas, komunikasi verbal adalah Pesan dikirim dan diterima secara lisan atau tertulis. Simbol verbal digunakan untuk menyampaikan pesan menggunakan bahasa dan kata-kata. Meskipun benar bahwa kata-kata itu benar dan nyata serta kekurangan dan keanehan yang ada pada manusia, dari perspektif komunikasi Islam, makna komunikasi verbal dapat dimaknai seperti yang dikemukakan oleh Khalid Muhammad Khalid, yaitu ketika seseorang ingin mengatakan. sesuatu, mereka harus memastikan bahwa, ketika kata-kata diucapkan, mereka dapat melukai hati terlepas dari siapa mereka; meskipun diyakini bahwa perkataan itu benar dan nyata serta cacat dan keanehan yang ada pada diri seseorang, maka perkataan tersebut berarti melanggar keadilan. (Mustofa et al., 2021).

Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang melibatkan penggunaan kata-kata dan bahasa secara langsung. Dalam konteks studi kasus pada Kelfairo Coffee, barista berinteraksi dengan pelanggan secara langsung untuk mengambil pesanan, memberikan rekomendasi kopi, dan memastikan kepuasan pelanggan. Komunikasi

verbal yang baik memungkinkan barista untuk mengungkapkan diri secara jelas, menggambarkan menu dan opsi kopi dengan baik, serta menjelaskan proses pembuatan kopi kepada pelanggan.

Dalam industri kedai kopi yang sangat kompetitif, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan menjadi kunci keberhasilan. Komunikasi verbal yang efektif dan empati dari barista dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, dan menciptakan peluang bagi pelanggan untuk menjadi pelanggan setia. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan peran komunikasi verbal yang baik sangatlah penting bagi barista di Kelfairo Coffee untuk memastikan hubungan yang positif dengan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana peran dari komunikasi verbal yang dilakukan oleh barista terhadap pelanggannya dapat membangun hubungan yang baik diantara keduanya di Kelfairo Coffe?

Berdasarkan permasalahan di atas maka dapat dirumuskan pertanyaan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seperti apa peran penting dari komunikasi verbal dalam membangun hubungan antara barista dan customer di Kelfairo Coffe?
2. Bagaimana Interaksi komunikasi verbal yang asik dan ramah dapat mempengaruhi pengalaman customer saat berada di Kelfairo Coffe?
3. Bagaimana strategi komunikasi verbal yang dipakai oleh barista di kelfairo coffe ini untuk menciptakan hubungan baik dengan customer?
4. Apa ada perbedaan komunikasi yang diberikan antara customer langganan dan customer baru di kelfairo coffe ini?
5. Bagaimana pelatihan komunikasi verbal yang dilakukan oleh kelfairo coffe kepada para barista, dari pelatihan itu apa ada kontribusinya untuk membangun hubungan baik dengan customer

Berdasarkan rumusan pertanyaan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih dalam dan memfokuskan penelitian ini pada “Peran Komunikasi Verbal dalam Membangun Hubungan Barista dan Pelanggan (Studi Kasus pada Kelfairo Coffe)”. Pada penelitian ini penulis mengangkat Kelfairo Coffe sebagai objek penelitian dengan maksud untuk mengetahui bagaimana komunikasi verbal berperan dalam membangun hubungan yang baik dan diterapkan oleh Barista Kelfairo Coffe kepada para pelanggannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal

Secara kontekstual, komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai percakapan yang melibatkan dua orang atau lebih yang berinteraksi dan memberikan umpan balik satu sama lain. Namun, karena setiap kontak antara seseorang dan orang lain adalah unik, memberikan deskripsi kontekstual saja tidak cukup untuk mengkarakterisasi komunikasi antarpribadi. Komunikasi interpersonal, menurut Arni Muhammad (2005: 159) adalah proses penyampaian informasi antara seseorang dan setidaknya satu orang lain, atau biasanya antara dua orang yang dapat memperoleh umpan balik secara langsung. “Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang saja”, menurut Mulyana (2000: 73), “seperti suami istri, dua rekan kerja, dua teman dekat, seorang guru siswa, dan sebagainya”. (Simahate, 2013)

DeVito (2011:21) menyatakan bahwa proses pengiriman dan penerimaan pesan antara orang atau kelompok orang, dengan dampak tertentu dan umpan balik yang cepat, dikenal sebagai komunikasi interpersonal. Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan komunikasi tatap muka antara orang-orang sehingga orang lain dapat langsung menanggapi, baik secara verbal maupun nonverbal. (Sahputra, 2018)

Komunikasi interpersonal adalah tindakan berkomunikasi secara langsung dengan orang atau kelompok orang lain dengan mengirimkan pesan yang kemudian diterima oleh orang atau kelompok tersebut. Dalam komunikasi interpersonal, orang tidak hanya menunjukkan perhatian mereka tetapi juga seberapa banyak yang mereka berikan. orang lebih memperhatikan orang lain yang berinteraksi dengan mereka ketika ada lebih banyak keterlibatan antarpribadi; sebaliknya, ketika interaksi interpersonal kurang, orang kurang memperhatikannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah metode yang paling efisien untuk mengubah sikap, keyakinan, dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik langsung adalah komunikasi, yang mencakup interaksi tatap muka, saling mempengaruhi, mendengarkan, pernyataan komunikasi, keterbukaan, dan kepekaan. (Ridwan et al., 2020)

Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah digunakan dalam bentuk tulisan dan lisan. Oleh karena itu, konsep komunikasi verbal yang sebenarnya sama dengan mayoritas definisi komunikasi profesional. Misalnya, Hoben mendefinisikan komunikasi sebagai "pertukaran pikiran atau gagasan secara verbal". (Purba, 2010, 28) Selain itu, ada baiknya memulai dengan membahas definisi atau batasan komunikasi nonverbal sebelum mulai menjelaskan komunikasi verbal. (MARIA, 2017)

Komunikasi verbal adalah baik secara lisan maupun tulisan, komunikasi dilakukan dengan memanfaatkan simbol-simbol verbal. "Komunikasi verbal adalah semua bentuk simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Mayoritas rangsangan bicara yang kita sadari adalah komunikasi verbal yang disengaja, atau upaya yang disengaja untuk berkomunikasi dengan orang secara verbal. (Arni dalam MARIA, 2017)

Menurut Agus. M Hardjana (2003) komunikasi verbal adalah kata-kata lisan atau tulisan digunakan dalam komunikasi. Koneksi manusia adalah tempat komunikasi ini paling sering digunakan. Kata-kata memungkinkan orang untuk menyampaikan perasaan, emosi, pikiran, ide, atau niat mereka serta fakta, statistik, dan informasi, berbagi ide, dan bahkan berdebat dan bertengkar satu sama lain. (Mujahid, 2020)

Komunikasi lisan dan tertulis adalah dua kategori dalam komunikasi verbal. Proses interaksi verbal antara pembicara dan pendengar dengan tujuan mempengaruhi perilaku penerima dikenal sebagai komunikasi lisan. (Simamora, 2018)

Menurut Devito (2012), komunikasi verbal mengacu pada komunikasi lisan atau tertulis. Mereka mengomunikasikan fakta, statistik, dan informasi, serta sentimen dan pemikiran mereka satu sama lain melalui penggunaan bahasa untuk mengekspresikan perasaan, emosi, pikiran, ide, dan niat mereka. (Ramadhanty, 2014).

Ada beberapa unsur penting dalam komunikasi verbal, yaitu:

a) Bahasa

Pada dasarnya bahasa adalah suatu sistem yang memungkinkan komunikasi antar pihak. Bahasa verbal, baik yang diucapkan, dicetak di atas kertas, atau ditransmisikan secara elektronik, berfungsi sebagai tanda bahasa yang digunakan

dalam komunikasi. Kontak dan hubungan yang dimiliki penduduknya satu sama lain membentuk bahasa suatu negara atau suku. (Agus M. Hardjana dalam Pohan, 2015)

Meskipun bahasa melayani berbagai tujuan, setidaknya tiga di antaranya sangat penting untuk komunikasi yang efisien. Inilah ketiga peran tersebut:

- 1) Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita;
- 2) Untuk membina hubungan yang baik di antara sesama manusia
- 3) Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.

b) Kata

Kata adalah unit bahasa ekspresi simbolik terendah. Kata-kata adalah simbol yang menunjukkan atau menggambarkan sesuatu, termasuk individu, objek, kesempatan, dan keadaan. Oleh karena itu, kata itu sendiri bukanlah suatu benda, orang, peristiwa, atau keadaan. Pikiran orang tidak mengandung arti kata-kata. Hubungan antara kata dan objek bersifat tidak langsung. Gagasan dan ucapan orang saling terkait erat. (Agus M. Hardjana dalam Pohan, 2015)

Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan

Menurut Rosmadi dan Romdonny (2019) customer loyalty can be caused by several factors including good service quality, competitive prices, and satisfaction with product quality. Menurut pandangan ini, loyalitas dan pelayanan saling terkait erat. Penelitian Zikmund dari tahun 2003 dalam Asmi (2021) mendukung klaim ini dengan menyatakan bahwa ada lima variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan: kepuasan, pengalaman, hubungan emosional, kepercayaan, dan kenyamanan. (Quispe, 2023)

(Menurut Robert, Varki, & Bordie dalam Setiabudi et al., 2020) tujuan akhir adalah keberhasilan perusahaan menjalin hubungan relasi dengan pelanggannya adalah untuk membentuk loyalitas yang kuat. Indikator dari loyalitas yang kuat adalah:

- a) *Say positive things*, adalah mengatakan hal yang positif tentang produk yang telah dikonsumsi.
- b) *Recommend friend*, adalah merekomendasikan produk yang telah dikonsumsi kepada teman.
- c) *Continue purchasing*, adalah pembelian yang dilakukan secara terus menerus terhadap produk yang telah dikonsumsi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menginvestigasi peran komunikasi verbal dalam membangun hubungan antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee. Desain studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti dalam konteks yang spesifik.

Partisipan penelitian terdiri dari barista dan pelanggan Kelfairo Coffee yang dipilih dengan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan barista yang berfokus pada pengalaman dan strategi komunikasi verbal yang digunakan dalam interaksi dengan pelanggan. Selain itu, observasi partisipan juga dilakukan untuk mengamati interaksi langsung antara barista dan pelanggan di lingkungan Kelfairo Coffee.

Data yang terkumpul dianalisis secara tematik dengan pendekatan analisis kualitatif. Tahap analisis melibatkan pengkodean dan pengelompokan data yang relevan dengan fokus penelitian. Interpretasi tematik digunakan untuk mengidentifikasi pola dan temuan yang muncul dari data yang telah dikumpulkan.

Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam dan observasi partisipan. Wawancara mendalam dilakukan dengan 2 *Orang Barista Kelfairo Coffee* untuk mendapatkan wawasan yang mendalam mengenai pengalaman dan strategi komunikasi verbal yang mereka gunakan dalam interaksi dengan pelanggan. Wawancara ini dilakukan dengan panduan pertanyaan terstruktur yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Selain itu, observasi partisipan juga dilakukan di lingkungan Kelfairo Coffee. Melalui observasi langsung, peneliti mengamati interaksi antara barista dan pelanggan dalam situasi nyata. Observasi ini membantu mengumpulkan data tentang komunikasi verbal yang terjadi, ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan lingkungan keseluruhan di kedai kopi.

Kedua teknik pengumpulan data ini saling melengkapi, dengan wawancara mendalam memberikan pemahaman yang mendalam tentang perspektif barista, sementara observasi partisipan memberikan gambaran tentang interaksi sebenarnya antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee.

Untuk mendapatkan informasi subjektif tentang ide, sikap, dan perilaku narasumber mengenai topik yang diteliti, digunakan teknik wawancara. Metodologi wawancara memiliki sejumlah kualitas yang membuatnya menjadi metode yang menantang untuk penelitian kualitatif, terutama dalam hal pembenaran ukuran sampel (jumlah wawancara) yang goyah dan temuan penelitian yang tidak dapat diandalkan. (Hansen, 2020).

Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif mengenai pengaruh komunikasi verbal dalam membangun hubungan antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee, digunakan teknik triangulasi data untuk meningkatkan validitas dan keandalan hasil penelitian.

Teknik triangulasi data melibatkan penggunaan beberapa sumber data atau pendekatan yang berbeda untuk memverifikasi temuan yang diperoleh. Dalam konteks ini, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan barista, observasi partisipan, dan mungkin juga menggunakan data tambahan seperti catatan internal atau rekaman interaksi antara barista dan pelanggan.

Triangulasi data juga memungkinkan peneliti untuk melihat fenomena yang sedang diteliti dari berbagai sudut pandang. Misalnya, dengan membandingkan data dari wawancara dengan barista dan observasi partisipan, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengaruh komunikasi verbal pada hubungan antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee.

Hasil triangulasi data pada penelitian kualitatif tentang pengaruh komunikasi verbal dalam membangun hubungan antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee mengungkap beberapa temuan yang konsisten dari sumber data yang diperoleh, antara lain:

- 1) Barista memiliki peran sentral dalam membangun hubungan yang positif dengan pelanggan melalui komunikasi verbal yang efektif. Temuan ini terkonfirmasi melalui wawancara mendalam dengan barista, yang mengungkapkan strategi komunikasi yang digunakan, seperti menggunakan bahasa yang sopan, mendengarkan dengan baik, dan menunjukkan sikap ramah kepada pelanggan.
- 2) Wawancara dengan pelanggan juga mendukung temuan bahwa komunikasi verbal yang baik dari barista mempengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan di Kelfairo Coffee. Pelanggan menyampaikan bahwa komunikasi yang ramah,

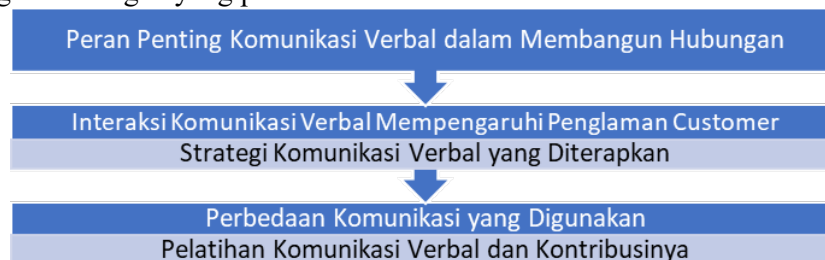
penjelasan yang jelas tentang menu, serta kemampuan barista untuk menyesuaikan layanan dengan preferensi pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka dan membangun hubungan yang lebih baik.

- 3) Observasi partisipan memberikan bukti valid tentang interaksi langsung antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee. Pengamatan ini menunjukkan adanya konsistensi dalam komunikasi verbal yang ramah, ekspresi wajah yang positif, dan interaksi yang menggambarkan sikap terbuka dan responsif dari barista terhadap pelanggan.
- 4) Analisis internal, seperti pelatihan komunikasi, menegaskan adanya upaya yang dilakukan oleh Kelfairo Coffee dalam meningkatkan komunikasi verbal antara barista dan pelanggan. Pelatihan tersebut fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, kesadaran terhadap kebutuhan pelanggan, dan memastikan keberlanjutan komunikasi yang baik dalam hubungan barista-pelanggan.

Dengan adanya validitas temuan dari sumber data yang diperoleh, triangulasi data dalam penelitian ini memberikan kekuatan dan kepercayaan pada hasil penelitian. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang efektif dan ramah dari barista di Kelfairo Coffee memiliki pengaruh yang signifikan dalam membangun hubungan yang positif dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka, dan menciptakan pengalaman yang memuaskan di kedai kopi tersebut.

Temuan Hasil Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian ini didasarkan pada teori komunikasi yang dimana teori komunikasi interpersonal ini memberikan dasar pemahaman tentang bagaimana komunikasi verbal mempengaruhi interaksi sosial antara individu. Fokus pada komunikasi verbal yang efektif dan ramah dalam konteks hubungan antara barista dan pelanggan akan membantu dalam menganalisis peran komunikasi verbal dalam membangun hubungan yang positif.



Gambar 1: Alur Kerangka Berfikir Penelitian (Sumber: Peneliti)

Temuan hasil penelitian dalam artikel ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal memainkan peran krusial dalam membangun hubungan yang positif antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee. Berdasarkan analisis data, ditemukan beberapa temuan yang relevan diantaranya, Komunikasi verbal yang efektif membantu membangun kepercayaan antara barista dan pelanggan. Ketika barista mampu mengungkapkan diri secara jelas dan ramah, serta mampu mendengarkan dengan baik, pelanggan merasa lebih nyaman dan yakin bahwa kebutuhan dan preferensinya akan diperhatikan dengan baik.

Komunikasi verbal yang baik juga memperkuat interaksi sosial antara barista dan pelanggan. Barista yang dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan melalui kata-kata yang sopan, ekspresi wajah yang positif, dan sikap ramah, mampu meningkatkan pengalaman pelanggan di Kelfairo Coffee. Temuan juga menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang baik memiliki dampak positif terhadap

loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa dihargai dan didengarkan cenderung kembali ke Kelfairo Coffee dan merekomendasikan kedai kopi tersebut kepada orang lain. Hal ini menunjukkan pentingnya komunikasi verbal yang efektif dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Peran Penting Komunikasi Verbal dalam Membangun Hubungan Barista dan Pelanggan

Komunikasi verbal memainkan peran penting dalam membangun hubungan antara individu. Dalam konteks hubungan antara barista dan pelanggan, komunikasi verbal yang efektif memungkinkan barista untuk mengungkapkan diri secara jelas, mendengarkan dengan baik, dan memahami kebutuhan serta preferensi pelanggan. Hal ini membantu menciptakan lingkungan yang nyaman, membangun kepercayaan, dan memperkuat interaksi sosial antara barista dan pelanggan.

Komunikasi yang dilakukan oleh Barista di Kelfairo Coffe sendiri bisa terbilang cukup umum dan interaksinya berjalan dengan baik, biasanya dengan kata-kata sambutan pembuka kepada pelanggan seperti selamat sore atau selamat malam dengan begitu pelanggan menjadi nyaman. Lalu strategi komunikasi verbal dilakukan dengan menawarkan ingin pesan apa, dan juga bisa dengan mengenalkan menu-menu makanan atau minuman yang ada di Kelfairo Coffe. Barista di Kelfairo Coffe juga memposisikan diri sebagai Barista dan juga customer itu sendiri, dengan begitu dari komunikasi yang terjalin dapat berjalan dengan baik dan dapat berinstraksi dengan nyaman untuk pendekatan sehingga membangun hubungan antara Barista dan Customer di Kelfairo Coffe.

Komunikasi verbal yang baik juga memungkinkan barista untuk memberikan rekomendasi yang tepat, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan membentuk hubungan yang lebih personal. Dengan demikian, komunikasi verbal memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang positif, mempengaruhi loyalitas pelanggan, dan menciptakan pengalaman yang memuaskan ketika berkunjung.

Interaksi Komunikasi Verbal Mempengaruhi Pengalaman Customer

Dalam konteks Kelfairo Coffee, komunikasi verbal yang asik dan ramah adalah elemen penting dalam memberikan pengalaman pelanggan yang unik dan berkesan. Melalui komunikasi yang menyenangkan, barista dapat menciptakan suasana yang hangat dan penuh keceriaan di kedai kopi, yang berkontribusi pada kesuksesan Kelfairo Coffee dalam membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka.

Komunikasi verbal tersebut juga sangat berpengaruh terhadap kesan customer di Kelfairo Coffe, dimana para Barista juga menyesuaikan komunikasi yang dilakukan dengan tingkat umur customer, jika customer para remaja tidak terlalu menggunakan bahasa yang baku, jika customer dewasa bisa dengan kata yang sopan, seperti biasa orang mengobrol, lalu diperhatikan juga nada bicaranya agar terkesan ramah terhadap customer. Pengalaman pengunjungpun menjadi lebih baik ketika komunikasi verbal yang dilakukan berjalan dengan lancar, customer menjadi mempunyai kesan jika berkunjung di Kelfairo Coffe itu Baristanya ramah, sopan dan asik diajak ngobrol, tidak terlihat jutek-jutek saja begitu.

Pentingnya komunikasi verbal yang asik dan ramah juga terkait dengan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Komunikasi yang menyenangkan dan positif dapat meningkatkan suasana hati pelanggan, mengurangi stres, dan memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan selama kunjungan ke Kelfairo Coffee. Pelanggan yang

merasa senang dan puas dengan interaksi mereka dengan barista cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif secara keseluruhan di kedai kopi tersebut.

Selain itu, komunikasi verbal yang ramah juga memainkan peran penting dalam menjaga atmosfer positif di lingkungan kedai kopi. Ketika barista menggunakan kata-kata yang sopan, ekspresi wajah yang ramah, dan sikap yang baik, pelanggan merasa diterima dengan baik dan merasa nyaman di Kelfairo Coffee. Hal ini membantu menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan mengundang pelanggan untuk kembali datang.

Strategi Komunikasi Verbal yang Diterapkan

Barista di Kelfairo Coffee menerapkan berbagai strategi komunikasi verbal untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan. Pertama, mereka menggunakan bahasa yang ramah dan sopan saat berinteraksi dengan pelanggan. Dengan menggunakan kata-kata yang sopan dan mengucapkan salam dengan hangat, barista menciptakan suasana yang menyambut dan membuat pelanggan merasa dihargai.

Strategi komunikasi di Kelfairo Coffe yang biasa barista lakukan awalnya membangun komunikasi yang ringan-ringan dengan customer, seperti menanyakan letak tempat tinggal mereka, menanyakan kabar, dari obrolan-obrolan ringan tersebutpun selanjutnya akan terjalin komunikasi yang baik diantara Barista dan Customer.

Selain itu, barista juga menggunakan ekspresi wajah yang positif dan senyum hangat. Senyum dan ekspresi yang ramah dapat mencairkan suasana, menciptakan ikatan emosional, dan membuat pelanggan merasa nyaman selama interaksi. Melalui ekspresi wajah yang positif, barista menyampaikan kesan bahwa mereka siap membantu dan memberikan pengalaman yang menyenangkan kepada pelanggan.

Barista di Kelfairo Coffee juga menguasai pengetahuan tentang menu dan proses pembuatan kopi. Mereka berbagi informasi dengan jelas dan dengan antusiasme kepada pelanggan. Dengan memberikan penjelasan yang rinci tentang berbagai jenis kopi, karakteristik rasa, atau metode penyeduhan yang digunakan, barista membantu pelanggan dalam membuat pilihan yang tepat dan meningkatkan pemahaman mereka tentang kopi yang ditawarkan.

Perbedaan Komunikasi Verbal yang Digunakan

Di Kelfairo Coffee, terdapat perbedaan dalam komunikasi verbal yang digunakan terhadap customer langganan dan customer baru. Terhadap customer langganan, barista dapat menggunakan komunikasi yang lebih akrab dan personal. Dengan mengetahui preferensi dan kebiasaan customer langganan, barista dapat berinteraksi secara lebih santai, menggunakan bahasa yang lebih akrab, dan mengacu pada pengalaman sebelumnya. Komunikasi ini menciptakan hubungan yang lebih dekat dan memperkuat ikatan emosional antara barista dan customer langganan.

Sementara itu, terhadap pelanggan baru, barista di Kelfairo Coffee menggunakan komunikasi yang lebih informatif dan penuh dengan keramahan. Mereka memberikan penjelasan yang lebih rinci tentang menu, rekomendasi kopi, dan metode penyeduhan yang tersedia. Barista juga mengajukan pertanyaan untuk memahami preferensi dan membantu pelanggan baru dalam membuat pilihan yang sesuai dengan selera mereka. Dalam komunikasi dengan pelanggan baru, barista berfokus pada memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memberi kesan pertama yang positif.

Perbedaan dalam komunikasi verbal ini mengakui bahwa pelanggan langganan telah membangun hubungan yang lebih akrab dengan barista dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pilihan mereka. Di sisi lain, pelanggan baru membutuhkan

informasi dan dukungan lebih lanjut untuk merasa diterima dan nyaman di Kelfairo Coffee. Dengan menyesuaikan komunikasi verbal sesuai dengan kebutuhan pelanggan, barista di Kelfairo Coffee mampu menciptakan hubungan yang baik dengan baik pelanggan langganan maupun pelanggan baru, serta memberikan pengalaman yang memuaskan dan mengesankan kepada semua pelanggan.

Pelatihan Komunikasi Verbal dan Kontribusinya

Barista di Kelfairo Coffee menjalani pelatihan komunikasi verbal yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam berinteraksi dengan pelanggan. Pelatihan ini melibatkan pengembangan kemampuan dalam mengungkapkan diri dengan jelas, mendengarkan dengan baik, menggunakan bahasa yang sopan, dan menunjukkan ekspresi wajah yang positif.

Pelatihan komunikasi verbal memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan hubungan antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee. Dengan meningkatkan keterampilan komunikasi verbal mereka, barista mampu menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan menyenangkan di kedai kopi. Mereka dapat berinteraksi dengan lebih baik, memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, dan memberikan rekomendasi yang tepat. Pelatihan juga membantu barista untuk mengatasi tantangan komunikasi, seperti situasi yang membutuhkan penjelasan yang lebih rinci atau pelanggan yang membutuhkan bantuan khusus.

Tentunya pelatihan yang dilakukan oleh para Barista merupakan syarat yang penting sebelum dapat melayani customer, para Barista diajarkan untuk dapat memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan juga selalu memposisikan diri sebagai customer juga agar dapat memiliki ikatan yang sama yang berakibat adanya pendekatan interaksi yang baik dengan para customer. Barista di Kelfairo Coffee juga ditegaskan untuk dapat berkomunikasi dengan santai, asik, ramah dan tentunya sopan, serta difokuskan untuk tidak menyinggung atau mengganggu privasi customer.

Dengan demikian, pelatihan komunikasi verbal yang dilakukan oleh barista di Kelfairo Coffee memberikan kontribusi penting dalam menciptakan hubungan yang kuat dan memuaskan dengan pelanggan. Penyempurnaan keterampilan komunikasi verbal membantu barista dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menciptakan pengalaman yang positif di Kelfairo Coffee.

Diskusi Hasil Penelitian

Komunikasi verbal adalah baik secara lisan maupun tulisan, komunikasi dilakukan dengan memanfaatkan simbol-simbol verbal. Komunikasi verbal memainkan peran penting dalam membangun hubungan antara individu. Dalam konteks hubungan antara barista dan pelanggan, komunikasi verbal yang efektif memungkinkan barista untuk mengungkapkan diri secara jelas, mendengarkan dengan baik, dan memahami kebutuhan serta preferensi pelanggan. Berdasarkan analisis data, ditemukan beberapa temuan yang relevan diantaranya, komunikasi verbal yang asik dan ramah adalah elemen penting dalam memberikan pengalaman pelanggan yang unik dan berkesan.

Ada beberapa berbagai strategi komunikasi verbal untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan yaitu dengan menggunakan bahasa yang sopan dan ramah kepada pelanggan. Adanya perbedaan komunikasi verbal yang digunakan kepada customer baru dan customer lama. Barista dapat menggunakan komunikasi akrab dan personal kepada customer langganan, sedangkan kepada customer baru lebih menggunakan bahasa yang informatif dan penuh dengan keramahan. Pelatihan komunikasi verbal memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan hubungan antara barista dan pelanggan di Kelfairo Coffee. Dengan demikian, pelatihan

komunikasi verbal yang dilakukan oleh barista di Kelfairo Coffee memberikan kontribusi penting dalam menciptakan hubungan yang kuat dan memuaskan dengan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2020). *ETS E-Bisnis Analisis perilaku komunikasi verbal antara owner dan freelancer dalam web Project . co . id Kata Pengantar*. 1211700113.
- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829–7463(April), 8.
- Fakultas, K. (2020). *Alamat Redaksi (Journal Address)*. 4(1).
<http://jurnal.umt.ac.id/index.php/nyimak>
- Hansen, S. (2020). Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil*, 27(3), 283.
<https://doi.org/10.5614/jts.2020.27.3.10>
- Hasanah, H. (2017). *Teknik-Teknik Observasi*. 8(1), 21.
<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Jalil, A. (2015). Memaknai Tradisi Upacara Labuhan Dan Pengaruhnya Terhadap Masyarakat Parangtritis. *El-HARAKAH (TERAKREDITASI)*, 17(1), 101.
<https://doi.org/10.18860/el.v17i1.3088>
- MARIA, D. O. (2017). Universitas medan area tahun 2017 universitas medan area. *Skripsi*.
- Mujahid, dkk. (2020). Peran Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Sales Promotion Girl Rokok Terhadap Minat Beli Konsumen the Role of Verbal and Non Verbal Sales Promotion Girl Ciga-Rette on Consumer Buying Interest. *Mujahid*, 7(1), 1–6.
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Meilani, F. (2021). Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Perspektif Komunikasi Islam. *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 22.
<https://doi.org/10.47498/tanzir.v12i1.510>
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2017). Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 3(1), 90–95.
- Pohan, A. (2015). Peran Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Hubungan Manusia. *Jurnal Ilmiah Dakwah Dan Komunikasi*, 6(2), 5–21.
- Prasetyo, E. (2017). Sistem Informasi Dokumentasi dan Kearsipan Berbasis Client-Server Pada Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu. *Jurnal Teknik Informatika Politeknik Sekayu*, 7(2), 1–10.
<http://jurnal.polsky.ac.id/index.php/tips/article/download/101/97/>
- Quispe, J. (2023). No Titleการบริหารจัดการการบริการที่มีคุณภาพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 4(1), 88–100.
- Ramadhanty, S. (2014). Penggunaan Komunikasi Fatis dalam Pengelolaan Hubungan di Tempat Kerja. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 1–12.
- Ridwan, M. M., Muhammad Aminullah, A., Jamaluddin, N., Elihami, E., & Perpustakaan, P. (2020). Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. *Journal of Education, Psychology and Counseling*, 3(1), 95–106.
- Sahputra, D. (2018). Komunikasi Interpersonal Pada Siswa Serta Implikasinya Dalam

- Pelayanan Bimbingan Dan Konseling. *Jurnal Wahana Konseling*, 1(2), 14. <https://doi.org/10.31851/juang.v1i2.2088>
- Setiabudi, R., Dharmayanti, D., Si, M., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2020). 2860-5309-1-Sm. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol*, 2(2).
- Simahate, T. (2013). Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pengguna Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 7(02), 19.
- Simamora, I. Y. (2018). Komunikasi Verbal Dalam Alquran. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 6(1), 11. <https://doi.org/10.37064/jpm.v6i1.4983>
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>