

Komunikasi Interpersonal Pramusaji (Waiters) Dalam Pelayanan di Station Cofee Premium Kota Lhokseumawe

Fakhrurrazi^[1] & Masriadi^[2] *

^[1] Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

^[2] Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

Email: fakhrurrazi061@gmail.com, masriadi@unimal.ac.id

Citation: Fakhrurrazi, Masriadi, "Komunikasi Interpersonal Pramusaji (Waiters) Dalam Pelayanan Di Station Cofee Premium Kota Lhokseumawe" Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora, 1, no. 4 (2023): 349-357.

Received: 04 September 2023

Revised: 11 September 2023

Accepted: 20 September 2023

Published: 09 Oktober 2023

*Corresponding Author:
masriadi@unimal.ac.id

Abstrak: Coffee shop saat ini telah menjadi suatu bisnis yang berkembang dengan pesat. Dalam pelayanan di setiap Caffe di perlukan komunikasi antara pramusaji dengan pelanggan. Peran pelayanan yang menjadi petugas pelayanan merupakan ujung tombak Cafe jasa pelayanan yang akan berhadapan langsung dengan konsumen atau pelanggan Cafe. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menekankan bahwa penerapan komunikasi interpersonal pramusaji dalam memberika pelayanan di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe sangat baik komunikasi yang terjadi antara pengunjung dan pramusaji cukup baik Pengunjung merasa puas karena pramusaji dapat bersikap ramah, sopan dan mampu berbicara menggunakan bahasa Indonesia ataupun Bahasa Aceh. hal ini tentunya merupakan sebuah hal yang positif karena hal ini akan berdampak baik bagi Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe. Hambatan dalam penerapan komunikasi interpersonal dalam pelayanan di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe yaitu ada pengunjung yang kurang berinteraksi, ada pengunjung yang memiliki dialek yang berbeda, dan ada pengunjung yang cerewet.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal; Pramusaji; Pelayanan; Station Cofee Premium; Kota Lhokseumawe

Abstract: Coffee shop has now become a business that is growing rapidly. In service at every cafe, communication is needed between the waiter and the customer. The role of service as a service officer is the spearhead of a service Cafe that will deal directly with consumers or Cafe customers. This study uses a qualitative method. The results of the study emphasize that the application of waitress interpersonal communication in providing services at the Premium Coffee Station in Lhokseumawe City is very good. The communication that occurs between visitors and servers is quite good. Visitors feel satisfied because waiters can be friendly, polite and able to speak Indonesian or Acehnese. This is certainly a positive thing because this will have a good impact on Station Coffee Premium, Lhokseumawe City. Obstacles in the application of interpersonal communication in services at Station Coffee Premium, Lhokseumawe City, namely there are visitors who lack interaction, there are visitors who have different dialects, and there are visitors who are chatty.

Keywords: Interpersonal Communication; Waiters; Service; Station Coffee Premium; Lhokseumawe City

1. PENDAHULUAN

Coffee shop saat ini telah menjadi suatu bisnis yang berkembang dengan pesat, Bagi para pekerja atau kalangan muda yang menyukai kegiatan di luar kantor, sekolah, kampus, Coffee shop merupakan salah satu tempat alternatif yang ideal untuk di kunjungi karena selain tempat yang nyaman dengan tempat duduk, fasilitas free wifi, ac desain lay out yang menarik dengan iringan musik klasik ataupun jazz.

Dalam pelayanan di setiap Caffe di perlukan komunikasi antara pramusaji dengan pelanggan. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Komunikasi interpersonal tidak termasuk hubungan statis, melainkan hubungan yang terus berkembang dan terus berubah-ubah.

Sebagai makhluk sosial, manusia tak lepas melakukan interaksi ke sesamanya, memperoleh pengaruh serta mempengaruhi untuk bekerja sama mencapai tujuan Bersama.¹ Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.²

Peran pelayanan yang mejadi petugas pelayanan merupakan ujung tombak Cafe jasa pelayanan yang akan berhadapan langsung dengan konsumen atau pelanggan Cafe. Para pelayan Cafe harus mampu menerapkan citra yang positif bagi dirinya dan dalam pelayanannya, karena pelanggan adalah aset yang penting dan harus dipelihara serta mempertahankan kesetiiaanya dalam berkunjung. Pelanggan akan merasa nyaman apabila lingkungan sekitar mendukung. Pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk dan pelayanannya, sehingga memungkinkan antusias dalam berkunjung.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen).³

Tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh perbedaan perlakuan atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiters di Caffe Station Premium membuat pengunjung semakin bertambah. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dalam pelayanan di Station Caffe Premium, seseorang pelanggan jika merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penelitian tertarik melalukan penelitian dengan judul "Penerapan Komunikasi Interpersonal *Waiters* dalam Pelayanan di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe".

¹ Suzy Azeharie, "Pola Komunikasi Antara Pedagang dan Pembeli di Desa Pare, Kampung Inggris Kediri", *Jurnal Komunikasi*, 7, no. 2 (2015): 107-151.

² Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suat Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014).

³ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanann dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Puskata Umum, 2015).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian termasuk bagian penting dari suatu pengetahuan guna memainkan peran penting dalam pembangunan ilmu pengetahuan.⁴ Yusanto menguraikan, bahwa penelitian menempatkan posisi yang paling urgen di dalam ilmu pengetahuan, artinya untuk mengembangkan dan melindunginya dari kepunahan.⁵ Dalam hal ini, fungsi penelitian mempunyai kemampuan untuk meng-upgrade ilmu pengetahuan sehingga tetap *up-to-date*, canggih, applied, dan aksiologis bagi masyarakat. Ilmu pengetahuan terus berkembang, sejalan dengan perkembangan peradaban manusia. Selama manusia itu masih hidup dan berkembang di muka bumi ini, maka banyak ragam fenomena baru yang akan terjadi. Untuk memahami berbagai fenomena baru memang sangat diperlukan ilmu pengetahuan baru yang dilahirkan melalui penelitian dengan menggunakan metodologi yang tepat.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁶

Melalui penelitian kualitatif Basrowi & Suwandi menuturkan bahwa peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang dialami subjek dalam kehidupan sehari-hari.⁷ Penelitian kualitatif di dalamnya melibatkan peneliti sehingga akan paham mengenai konteks dengan situasi dan setting fenomena alami sesuai yang sedang diteliti. Dari setiap fenomena merupakan sesuatu yang unik, berbeda dengan yang lainnya karena berbeda konteksnya. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks yang alami (*natural setting*), tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya yang di lapangan studi.⁸

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Konsep Komunikasi Interpersonal

Salah satu asumsi model komunikasi linear bahwa komunikasi itu pasif dan menerima pesan apa adanya dan apa saja dari komunikator. Sementara itu, Komunikator sangat aktif dalam mengirimkan pesan, contohnya adalah dari peristiwa komunikasi. Model komunikasi linear masuk dalam paradigma stimulus respons. Model ini menunjukkan komunikator sebagai aksi reaksi yang sangat sederhana, dimana individu memberikan respons karena ada stimulus tertentu yang diberikan kepada dirinya. Proses ini dianggap sekedar pertukaran atau pemindahan informasi atau gagasan. Mulyana menjelaskan secara implisit bahwa asumsi dalam model SR ini adalah perilaku manusia dapat

⁴ A. Rijali, "Analisis Data Kualitatif" *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 33-45. DOI: <http://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

⁵ Y. Yusanto, "Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif" *Journal of Scientific Communication* 1, no. 1 (2019): 1-13. <http://dx.doi.org/10.31506/jsc.v1i1.7764>.

⁶ J Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016).

⁷ Basrowi & Suwandi, *Memahami penelitian kualitatif*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009).

⁸ D. Barrett & A. Twycross, "Data collection in qualitative research" *Evidence-Based Nursing* 21, no. 3 (2018): 63-64. DOI: <http://dx.doi.org/10.1136/eb-2018-102939>.

diramalkan, ringkasnya komunikasi dianggap statis.⁹ Manusia berperilaku karna kekuatan dari luar bukan berdasarkan kehendak, keinginan atau kemauan bebasnya.

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara bertatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.¹⁰ Menurut West and Turner, komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi merujuk pada komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang.¹¹ Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh instruktur dan anggota fitness merupakan salah satu kunci keberhasilan gaya hidup sehat. Bentuk komunikasi ini dapat berupa konsultasi, tanya jawab, program dan pola latihan hingga motivasi serta edukasi terhadap para membeinya.¹² Oleh sebab seberapa intens dan efektif suatu komunikasi dapat dibangun sangatlah penting bagi seorang personal trainer atau instruktur dengan anggotanya agar pesan yang disampaikan dapat berjalan dengan lancar.

Komunikasi interpersonal selalu bersifat dua arah.¹³ Dalam komunikasi dua arah selalu melibatkan timbal balik dari komunikan kepada komunikator, sehingga komunikator tahu bahwa pesan yang telah dikirimkan diterima secara akurat. Komunikator dan komunikan saling mendengarkan apa yang dikirimkan kemudian menanggapi pesan tersebut. Satu orang menjadi komunikator kemudian mengirim pesan, lalu individu lain menjadi komunikan yang menerima pesan. Siklus ini kemudian berulang, sehingga kedua belah pihak dapat berperan sebagai komunikator sekaligus komunikan.

Komunikasi interpersonal bersifat kumulatif dari waktu ke waktu. Jika ingin memahami komunikasi interpersonal diantara individu, maka kita perlu konteks dan kualitas hubungan yang dimiliki oleh kedua belah pihak. Karna hal itu akan mempengaruhi bagaimana kedua individu menafsirkan pesan-pesan yang dikirimkan selama proses komunikasi interpersonal. Dan untuk mencapai ke efektifitas berinteraksi dan menafsirkan pesan dalam komunikasi interpersonal diperlukan pengetahuan dan keterampilan yang harus dipelajari seumur hidup, karna selama hidup, individu akan selalu menjalin hubungan tertentu dengan individu lain yang memiliki kombinasi karakteristik yang berbeda dalam situasi yang juga dinamis.

3.2 Penerapan Komunikasi Interpersonal Pramusaji (Waiters) dalam Pelayanan di Station Cofee Premium Kota Lhokseumawe

Station coffee premium merupakan salah satu cafe atau kedai kopi kekinian yang ada di Kota Lhokseumawe. Pemilik Cafe tersebut adalah H Fathani, Station Coffe Premium telah berdiri sejak tahun 2014. Cafe ini berada di Jl. Merdeka Barat, No.70F-G, Desa Kuta Blang, Kecamatan Banda Sakti, Kota Lhokseumawe. Station coffee premium menjadi salah satu cafe yang menjadi tempat favorit bagi masyarakat untuk duduk bersama teman-

⁹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000).

¹⁰ Eva Patriana, "Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta" *Jurnal: Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret* 2, no. 3 (2020): 06.

¹¹ Sapril, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan" *Jurnal Iqra'* 05, no. 01 (2011): 07-15.

¹² Citra Anggraini, "Komunikasi Interpersonal" *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (Mude)* 1, no. 3 (Juli 2022): 337-342.

¹³ Ascharisa Mettasatya Afrilia, Anisa Setya Arifina, *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal* (Jawa Tengah: Pustaka Rumah Cinta, 2020).

teman ataupun keluarga. Station coffee premium sangat ramai dikunjungi oleh masyarakat, hampir setiap hari cafe ini dipenuhi oleh pengunjung, baik laki-laki/wanita, dan muda/tua.

Penerapan komunikasi interpersonal tentunya didapati terjadi di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe, komunikasi interpersonal sangat penting dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen, terutama antara pramusaji dan juga pelanggan. Karena pramusaji merupakan orang paling terdepan dalam menghadapi pelanggan, maka dari itu jika pramusaji memiliki kesan yang baik maka akan membuat Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe memiliki kesan yang baik terhadap pengunjungnya.

Fungsi komunikasi interpersonal berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik antar personal, mengurangi ketidakpastian sesuatu, dan berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain¹⁴. Komunikasi sangat penting dilakukan oleh pramusaji terhadap pengunjung, karena komunikasi yang baik akan membuat pengunjung merasa puas. Riski (*waiters*) menyatakan bahwa:

“komunikasi yang dilakukan yaitu dengan menggunakan kata yang sopan, dan bahasa yang jelas, jika pengunjung menggunakan bahasa aceh maka saya menggunakan bahasa aceh jika menggunakan bahasa Indonesia maka saya menggunakan bahasa Indonesia” (08 Juli 2023)

Ikkal salah seorang pramusaji (*waiters*) di Station Coffee Premium menyebutkan bahwa:

“cara komunikasi yaitu dengan tata krama yang baik, sopan dan menanyakan apa yang mau dipesan oleh pengunjung sehingga tidak terjadi kesalahpahaman” (08 Juli 2023)

Cara komunikasi yang dilakukan oleh pramusaji di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe adalah dengan menggunakan tata krama dan bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh pengunjung. Pramusaji juga mampu menyesuaikan bahasa yang digunakan, jika pengunjung menggunakan bahasa Aceh maka mereka juga menggunakan bahasa Aceh akan tetapi jika pengunjung menggunakan bahasa Indonesia maka pramusaji juga akan menggunakan bahasa Indonesia.

Menghadapi pelanggan atau pengunjung, tentunya hampir setiap pelayanan pernah melakukan kesalahan, namun kesalahan tersebut akan menjadi sebuah pelajaran bagi pengunjung. Namun, mengatasi permasalahan tersebut merupakan sebuah hal yang harus dilakukan oleh pelayanan. Riski (*waiters*) menyatakan bahwa:

“saya pernah melakukan kesalahan dalam melayani pengunjung, akan tetapi saya langsung meminta maaf” (08 Juli 2023)

Ikkal (*waiters*) menambahkan keterangan dengan menyebutkan bahwa:

“tentu pernah, terkadang ada salah pesanan dan kurang membuat nyaman pengunjung. Namun, saya mencoba meminta maaf dan berusaha untuk melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi” (08 Juli 2023)

Pramusaji di di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Terkadang mereka melakukan kesalahan seperti salah pesanan dan membuat pengunjung kurang merasa nyaman.

¹⁴ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2018).

Namun, mereka selalu berusaha untuk meminta maaf dan berusaha untuk melakukan pelayanan dengan lebih baik

Pramusaji di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe memanfaatkan penggunaan media lain, yaitu menggunakan kertas pesanan dan juga ada menggunakan pemanfaatan teknologi yaitu tablet. Hal ini digunakan untuk mempermudah dalam mengingat pesanan dan juga dapat dengan mudah menghitung pemasukan ataupun penjualan.

Penggunaan media lain tentunya sangat mendukung dalam penggunaan komunikasi, Fungsi dari media komunikasi adalah sebagai suatu alat maupun sarana komunikasi yang dapat diuji keaslian informasinya. Dengan hadirnya media komunikasi maka, pesan maupun informasi yang sampai dapat dikatakan sebagai pesan yang benar maupun valid.¹⁵

Pramusaji di di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe tidak membedakan pelanggan, baik yang menggunakan sepeda motor, mobil, pejalan kaki, ataupun menggunakan kendaraan lainnya. pelanggan tetap diberikan pelayanan yang sama dengan melakukan komunikasi yang baik dan menanyakan perihal pesanan yang mereka inginkan, buat pelanggan merasa nyaman mungkin sehingga pelanggan merasa puas dan senang.

Hal ini dilakukan karena pelanggan merupakan target atau sasaran mereka, jika pelanggan melihat adanya perbedaan nantinya pelanggan akan merasa kecewa dan bukan tidak mungkin nantinya pelanggan akan mencemarkan nama baik dari Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe. Pelayanan kepada pelanggan tidak dapat dibedakan karena hal ini nantinya akan membuat sebuah hal positif bagi Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe. maka dari itu sampai saat ini Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe sangat ramai dikunjungi oleh pelanggan karena pelanggan merasa puas.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. kepuasan merupakan tingkat sejauh mana kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Jika kinerja produk atau jasa lebih kecil dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen merasa sangat puas atau sangat senang.¹⁶

3.3 Hambatan yang Dihadapi Pramusaji dalam Penerapan Komunikasi Interpersonal di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe

Pelanggan tentunya juga dapat memberikan kritik atau memberikan kepada pramusaji, hal ini bertujuan agar menjadi sebuah pelajaran bagi pramusaji sehingga dapat memperbaiki kesalahan. Salah seorang pelanggan yang bernama Mahya menyatakan bahwa:¹⁷

“mereka menerima keluhan dari saya, hal ini tentunya akan menjadi perbaikan bagi mereka sehingga mereka menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.”

¹⁵ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015).

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 2015).

¹⁷ Mahya, Pramusaji Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe, *Wawancara*, 09 Juli 2023.

Pelanggan lainnya, Yusri menyebutkan bahwa:¹⁸

“mereka sangat siap menerima keluhan dan kritik, mereka mendengarkan dan langsung meminta maaf ketika merasa salah, hal ini merupakan hal yang baik bagi kenyamanan pelanggan.”

Pramusaji di di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe dapat dengan mudah menerima kritik ataupun keluhan dari pengunjung. Jika ada keluhan yang diberikan oleh pengunjung, pramusaji akan mendengarkan dan langsung meminta maaf. Hal ini tentunya merupakan hal yang positif dan pastinya akan berdampak bagi bagi Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe.

Hambatan merupakan sebuah tantangan tersendiri, terutama bagi perusahaan yang ingin menjadi lebih sukses, karena tantangan tersebut apabila mampu dihadapi maka akan membuat perusahaan menjadi semakin baik. Dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan (pengunjung), tentunya pramusaji di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe juga mengalami hambatan.

Riski (*waiters*) menyatakan bahwa:¹⁹

“hambatan yang dihadapi yaitu terkadang ada pengunjung yang menggunakan nada bicara sedikit tinggi sehingga membuat saya terkadang agak sulit menghadapinya. Selanjutnya ada pengunjung yang banyak bicara dan agak cerewet yang membuat saya agak sulit untuk berbicara.”

Ikbal (*waiters*) menyatakan bahwa:²⁰

“sebagai pramusaji, dalam menjalankan tugas banyak sekali hambatan yang kita dapati. Salah satunya, hambatan yang saya hadapi seperti adanya pengunjung yang perkataannya sulit dimengerti, ada juga pengunjung yang kurang mau berinteraksi dalam melakukan pemesanan sehingga membuat saya mengalami kesulitan”

Hambatan yang dihadapi dalam penerapan komunikasi interpersonal dalam pelayanan di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe adalah sebagai berikut:

a. Ada pengunjung yang kurang interaksi

Pengunjung di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe didapati ada tipikal pengunjung yang kurang mau untuk melakukan interaksi sehingga hal ini membuat pramusaji kesulitan untuk mencoba melakkan komunikasi dengan pengunjung, karena pramusaji akan merasa takut apabila terlalu banyak bicara dan akan dimarahi oleh pengunjung. Maka dari itu hal ini merupakan salah satu yang membuat sulit pramusaji di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe.

b. Ada pengunjung yang memiliki dialek yang berbeda

Pengunjung yang hadir dan datang ke Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe, tentunya berasal dari daerah yang berbeda-beda. Hal ini terkadang membuat sulit pramusaji jika mendapati pengunjung berasal dari luar daerah (luar provinsi Aceh) karena dialeg atau pengucapan kata yang berbeda sehingga agak sulit untuk diterjemahkan oleh pramusaji di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe

c. Ada pengunjung yang cerewet

¹⁸ Ikbal, Pramusaji Station Coffe Premium Kota Lhokseumawe, *Wawancara*, 08 Juli 2023.

¹⁹ Riski, Pramusaji Station Coffe Premium Kota Lhokseumawe, *Wawancara*, 08 Juli 2023.

²⁰ Yusri, Pramusaji Station Coffe Premium Kota Lhokseumawe, *Wawancara*, 09 Juli 2023.

Hambatan terakhir yaitu, ada pengunjung yang terkadang cukup cerewet atau bawel, pramusaji di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe akan sangat kesulitan menghadapi pengunjung yang seperti ini. karena banyak maunya dan harus benar-benar seperti yang diinginkannya. Sehingga hal ini membuat pramusaji sulit untuk menghadapi pengunjung yang cerewet dibutuhkan kesabaran yang tinggi.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan komunikasi interpersonal pramusaji dalam memberikan pelayanan di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe sangat baik, komunikasi yang terjadi antara pengunjung dan pramusaji cukup baik. Pengunjung merasa puas karena pramusaji dapat bersikap ramah, sopan dan mampu berbicara menggunakan bahasa Indonesia ataupun Bahasa Aceh. hal ini tentunya merupakan sebuah hal yang positif karena hal ini akan berdampak baik bagi Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe. Pengunjung merasa puas dan tetap setia menjadi pelanggan dari cafe ini, bahkan tidak segan untuk mengajak keluarga dan teman-temannya untuk menghabiskan waktu di cafe ini.

Hambatan dalam penerapan komunikasi interpersonal dalam pelayanan di Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe yaitu ada pengunjung yang kurang berinteraksi dengan baik. Selain itu, ada pengunjung yang memiliki dialek yang berbeda sesuai dengan sukunya masing-masing. Bahkan, ada juga pelanggan yang mengunjungi Station Coffee Premium mempunyai komunikasi yang buruk dan cenderung kebutuhannya ingin lebih diutamakan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rijali, "Analisis Data Kualitatif" *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 33-45. DOI: <http://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Ascharisa Mettasatya Afrilia, Anisa Setya Arifina, *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal* (Jawa Tengah: Pustaka Rumah Cinta, 2020).
- Azeharie, Suzy, "Pola Komunikasi Antara Pedagang dan Pembeli di Desa Pare, Kampung Inggris Kediri" *Jurnal Komunikasi* 7, no. 2 (2015): 107-151.
- Basrowi & Suwandi, *Memahami penelitian kualitatif*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009).
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2018).
- Citra Anggraini, "Komunikasi Interpersonal" *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (Mude)* 1, no. 3 (Juli 2022): 337-342.
- D. Barrett & A. Twycross, "Data collection in qualitative research" *Evidence-Based Nursing* 21, no. 3 (2018): 63-64. DOI: <http://dx.doi.org/10.1136/eb-2018-102939>.
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000).
- Eva Patriana, "Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta" *Jurnal: Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret* 2, no. 3 (2020): 06.

- Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2018).
- Moleong, J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016).
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015).
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014).
- Sapril, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan" *Jurnal Iqra'* 05, no. 01 (2011): 07-15.
- Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanann dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Puskata Umum, 2015).
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2015).
- Y. Yusanto, "Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif" *Journal of Scientific Communication* 1, no. 1 (2019): 1-13. <http://dx.doi.org/10.31506/jsc.v1i1.7764>.