

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia, dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari manusia selalu menggunakan komunikasi. Komunikasi merupakan proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain (komunikee). Komunikasi merupakan penyampaian dan memahami pesan dari satu orang kepada orang lain dengan adanya proses sosial. komunikasi terjadi untuk terciptanya suatu hubungan yang baik antar sesama.

Manusia merupakan makhluk sosial yang selalu ingin melakukan interaksi, tukar menukar gagasan atau ide, menerima dan mengirim informasi, berbagi pengalaman, dan bekerja sama dengan orang lain. Berbagai keinginan tersebut hanya akan terpenuhi apabila terjadi interaksi antara sesama manusia dalam kegiatan tertentu, sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi sangat penting perannya dalam kehidupan sosial, budaya, pendidikan dan politik.

Proses komunikasi pada dasarnya merupakan sebuah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa berupa informasi, opini, gagasan dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa kemarahan, keyakinan, keberanian, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati. Adakalanya seseorang menyampaikan buah pikirannya kepada orang lain

tanpa menampakkan perasaan tertentu. Pada saat yang lain, seseorang juga menyampaikan perasaannya kepada orang lain tanpa pemikiran. Tidak jarang pula disadari atau tidak disadari seseorang menyampaikan pemikirannya kepada orang lain disertai perasaan tertentu. Apabila pikiran disampaikan dengan menggunakan perasaan yang disadari, maka komunikasi akan berhasil, begitu pula sebaliknya komunikasi akan gagal jika sewaktu menyampaikan pikiran, perasaan tidak terkontrol.

Komunikasi terbagi atas beberapa jenis, namun salah satu jenis komunikasi yang sering dilakukan dalam kegiatan sehari-hari adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi Interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Rohim, 2009). Komunikasi interpersonal merupakan interaksi yang berlangsung antara dua orang atau lebih. Komunikasi interpersonal selalu dihubungkan dengan pertemuan antara dua, tiga atau mungkin empat orang yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur. Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses. Proses yang dimaksud yakni sebuah transaksi dan interaksi. Transaksi yang dimaksud adalah mengenai gagasan, ide, pesan, simbol atau informasi. Sedangkan yang dimaksud interaksi adalah mengesankan adanya suatu tindakan yang berbalaskan (Mudjiono, 2014).

Komunikasi sangat membantu dalam kehidupan, komunikasi dapat dijadikan sebagai perantara dan juga sebagai alat untuk menyampaikan pesan, komunikasi dapat membantu dalam beberapa bidang, salah satunya adalah di

bidang usaha atau bisnis. Salah satu faktor kunci kebersihan dalam membangun usaha adalah komunikasi yang baik, dengan komunikasi yang baik pengusaha dapat menjual produk yang dimiliki dengan lebih baik dan dapat menghindari kesalahpahaman dengan konsumen.

Salah satu jenis usaha yang saat ini sangat marak dan sedang berkembang di Indonesia adalah usaha kedai kopi atau yang dikenal dengan sebutan *coffee shop*. Kedai kopi dapat ditemui di berbagai daerah di seluruh Indonesia, usaha ini dinilai oleh masyarakat sangat menguntungkan bagi mereka, karena banyak masyarakat yang sangat menyukai kopi, dan juga tidak hanya sekedar untuk menyeduh atau meminum kopi biasanya mereka juga menghabiskan waktu bersama teman atau keluarga di tempat tersebut. Kedai kopi atau *coffee shop* sangat populer di setiap kalangan, muda-tua, pria-wanita semuanya pasti pernah dan sangat menyukai tempat tersebut.

Kedai kopi atau *coffee shop* juga tidak hanya menyediakan minuman kopi, akan tetapi banyak jenis minuman lain dan makanan-makanan dengan harga yang relatif murah sehingga inilah alasan mengapa banyak orang yang sangat menyukai *coffee shop* dan rela menghabiskan waktu berlama-lama di tempat tersebut. Maka dari itu tak jarang bagi banyak pengusaha atau pebisnis untuk mencoba peruntungan dengan membuka *coffee shop* yang diyakini akan menguntungkan bagi mereka.

Salah satu kedai kopi atau *coffee shop*, yaitu adalah ACI AQF CAFE yang berada di Panton Labu. ACI AQF CAFE beralamat di Jalan Tgk. Cliik Ditiro, Panton Labu, Kecamatan Tanah Jambo Aye, Kabupaten Aceh Utara. ACI AQF

CAFE merupakan kedai kopi yang telah lama buka dan berjalan. Berdasarkan observasi penulis, ACI AQF CAFE menyediakan berbagai jenis kopi seperti sanger, espresso, kopi saring dan tentunya berbagai jenis minuman lainnya, dan juga di ACI AQF CAFÉ menyediakan berbagai makanana seperti nasi goreng, mie goreng dan berbagai menu makanan lainnya. ACI AQF CAFE memiliki pelanggan yang lumayan ramai, banyak juga orang yang mengunjungi kedai kopi tersebut untuk minum kopi ataupun menghabiskan waktunya di tempat tersebut. Pelanggan dari ACI AQF CAFE didominasi oleh oleh setiap kalangan, baik remaja ataupun orang dewasa, laki-laki dan perempuan.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan didapati bahwa, ACI AQF CAFÉ didatangi oleh pengunjung dikarenakan di tempat ini pelanggan merasa sangat dipedulikan, mereka dilayani dengan baik oleh pelayan. Dimulai pada saat pelanggan datang disambut dengan ramah, lalu diberikan menu untuk melakukan pemesanan dan pesanan yang dipesan datang dengan waktu yang cepat sehingga membuat pelanggan merasa puas. Selanjutnya menu yang disediakan juga memiliki rasa yang enak sehingga membuat pelanggan merasa puas da tidak segan untuk kembali mengunjungi ACI AQF CAFÉ.

Observasi awal penulis juga mendapati bahwa pelanggan yang ada di ACI AQF CAFÉ merupakan pelanggan yang dapat dikatakan menjadi langganan, karena penulis melihat hal ini beberapa kali wajah yang sama saat berkunjung di ACI AQF CAFÉ. Selanjutnya di ACI AQF CAFÉ pelanggan yang hadir juga terkadang membawa keluarga untuk makan dan minum bersama karena tempat ini juga cukup nyaman, dan harga yang ditawarkan tidak terlalu mahal.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya. Seorang konsumen, jika merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Sehingga pemilik atau pengelola dari ACI AQF CAFE harus selalu memerhatikan dan mengingatkan kepada para pekerjanya (pelayan) untuk selalu memperhatikan komunikasi dengan pelanggan, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman jika pun salah maka harus segera meminta maaf.

Pelayan di ACI AQF CAFE harus menerapkan komunikasi interpersonal yang baik dengan pelanggan, karena hal tersebut sangat penting, dengan banyaknya *coffee shop* atau kedai kopi yang ada di wilayah Pantan Labu maka mereka harus mampu menyiasatinya, sehingga pelanggan tidak pergi ke tempat lain. Maka dari itu komunikasi interpersonal antara pelayan dengan pelanggan merupakan kunci agar pelanggan di ACI AQF CAFE tetap ramai atau bahkan menjadi lebih ramai, dengan pelayanan yang baik maka bukan tidak mungkin pelanggan akan mengajak teman atau rekan karena mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam prinsipnya, kegiatan komunikasi merupakan pertukaran ide serta gagasan. Secara sederhana kegiatan komunikasi dapat dipahami sebagai kegiatan penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan. Komunikasi sangat diperlukan dalam suatu bidang usaha untuk menjadi lebih baik. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan

tercipta hubungan yang baik untuk suatu usaha dengan menimbulkan rasa kepuasan dari pelanggan untuk kepentingan jenis usaha.

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait permasalahan ini, oleh karena itu penulis mengangkat permasalahan ini menjadi sebuah kajian ilmiah dengan judul **"Komunikasi Interpersonal Pelayan Dan Pengunjung Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif di ACI AQF CAFÉ Pantan Labu Aceh Utara)**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada komunikasi interpersonal antara pelayan dan pelanggan di ACI AQF Café.
2. Fokus pada pertukaran sosial dalam komunikasi interpersonal antara pelayan dan pelanggan di ACI AQF CAFÉ.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan fokus penelitian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: bagaimanakah komunikasi interpersonal antara pelayan dengan pengunjung di ACI AQF Café dalam menciptakan kepuasan pelanggan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dalam penyusunan kajian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana komunikasi interpersonal antara pelayan dengan pengunjung di ACI AQF Café dalam menciptakan kenyamanan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau sumber bagi penelitian lainnya yang bersangkutan, khususnya penelitian yang terkait dengan komunikasi interpersonal antara pelayan dan pelanggan.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kontribusi bagi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh dalam suatu referensi mengenai “komunikasi interpersonal”.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan penulis terutama dalam memahami konsep dari komunikasi interpersonal.

b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu Bidang Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.