

KETERAMPILAN KOMUNIKASI BARISTA: ANALISIS PADA “NGOPICIREBON”

Aghnia Dian Lestari

Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon

e-mail: aghniacahya55@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan jumlah konsumsi kopi dalam masyarakat membuat *coffeshop* membutuhkan barista yang memiliki kredibilitas, seperti telah melalui kualifikasi pembelajaran, memiliki pengalaman, dan pengetahuan tentang kopi bahkan sampai pada penggunaan mesin. Keterampilan komunikasi seperti *soft skill* dan *hard skill* para Barista menjadi *center of point*. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teori interaksi simbolik. Adapun hasil penelitian yaitu adanya pemahaman mengenai keterampilan komunikasi seperti *soft skill* dan *hard skill* para Barista menurut ngopicirebon, dan konsumen kopi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa banyak *skill* yang harus dipahami Barista, diantaranya ketepatan waktu, kedekatan dengan konsumen, *hospitality*, cita rasa kopi, komunikatif, sampai pada menggunakan alat-alat kopi. Mereka dituntut untuk selalu mengasah *skill* terutama komunikasi untuk menciptakan kepuasan konsumen. Barista dapat mengolah kopi dengan keahlian, kreativitas sehingga dapat menentukan kenikmatan cita rasa kopi dan artistiknya atau keindahan yang dibuat dalam penyajian secangkir kopi dan dapat dinikmati oleh konsumen. Perlu adanya keterampilan komunikasi yang dimiliki Barista agar mereka berkompentensi dibidangnya.

Kata Kunci: barista, keterampilan komunikasi, ngopicirebon

ABSTRACT

The increasing number of coffee consumption in the community makes coffee shops need credible baristas who have obtained learning qualifications, have experience and knowledge of coffee, and even use machines. Communication skills, such as the soft and hard skills of the Baristas, become the center of the point. The method used is qualitative with symbolic interaction theory. The study results are an understanding of the communication skills of baristas, such as soft and hard skills, according to ngopicirebon and coffee consumers. The results of this study indicate that there are many skills that baristas must understand, including punctuality, proximity to consumers, hospitality, coffee taste, communicativeness, and the use of coffee tools. They are always required to hone skills, especially communication, to create customer satisfaction. Baristas can process coffee with expertise and creativity to determine the enjoyment of coffee and its artistic taste or the beauty made in serving a cup of coffee that consumers can enjoy. Baristas need communication skills so that they are competent in their field.

Keywords: (barista, communication skill, ngopicirebon)

PENDAHULUAN

Penilaian keterampilan komunikasi dalam percakapan, alat ukur yang diterapkan adalah “*Conversational Skills*

Rating Scale” misalnya keterampilan dalam hal perhatian, ketenangan, ekspresi, dan koordinasi. Perhatian mengacu pada

kualitas ketertarikan seseorang terhadap orang lain. (Liliweri, 2017)

Kemampuan dan keterampilan berkomunikasi perlu dipahami oleh setiap orang dalam kehidupan sehari-hari, seperti kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal. Keterampilan komunikasi verbal merupakan kemampuan berbicara (*speaking*) sehingga mampu menjelaskan dan mempresentasikan gagasan atau ide dengan jelas kepada *audiens* sesuai dengan keahlian serta menyesuaikan cara berbicara kepada komunikan yang berbeda dengan menggunakan pendekatan dan gaya yang pas. Sedangkan keterampilan komunikasi nonverbal merupakan kemampuan memperkuat ekspresi ide dan konsep melalui penggunaan bahasa tubuh (*body language*), gerak isyarat (*gesture*), ekspresi wajah, nada bicara/suara (*tone of voice*), penggunaan gambar, ikon, dan simbol. Komunikasi ini memerlukan *skills* seperti pemahaman tentang *audiens*, presentasi personal, dan bahasa tubuh.

Faktor penting yang sering dilupakan dalam suatu keterampilan komunikasi adalah tidak terolah dan tidak imbangnya *soft skill* dan *hard skill* dalam dirinya. Bagaimana menyusun rangkaian kalimat verbal yang baik, bagaimana menggunakan intonasi suara, bagaimana menyampaikan

gagasan adalah beberapa persoalan dalam *soft skill* dan kemampuan penggunaan alat atau mesin seperti, mengetahui cara pembuatan, tujuan, kegunaannya, dan memperbaiki alat tersebut.

Salah satu profesi yang sedang *trend* saat ini salah satunya Barista. Barista merupakan seseorang yang mengolah kopi dengan keahlian, kreativitas sehingga konsumen menikmati secangkir kopi dengan berbagai cita rasa kopi. Dibutuhkan usaha, pembelajaran, pengalaman, dan pengetahuan tentang kopi untuk bisa menciptakan rasa yang khas dari kopi. Barista harus mampu mengoperasikan mesin-mesin espresso, mengukur besar suhu dan tekanan yang diperlukan, campuran susu dalam kopi seperti *latte* dan *cappuccino*, yang membutuhkan *skill* dalam *blending* kopi. (Pambayun, 2019)

Barista sebagai komunikator, diharuskan memiliki pengetahuan yang cukup. Hal tersebut dikarenakan agar dalam penyampaian pesan/edukasi pengolahan kopi atau mengenai jenis-jenis kopi yang digunakan pada *coffee shop* tersebut sampai dengan baik pada konsumen.

Meningkatnya jumlah konsumsi kopi khususnya di Cirebon, hampir lebih dari 40 kedai *coffee shop* dibangun pada akhirnya

terbentuklah sebuah perkumpulan penggiat kopi yaitu ngopicirebon. Motivasi ingin mengembangkan pasar kopi di Cirebon agar kopi di Cirebon semakin luas dan dapat bersaing dengan kota-kota besar lainnya. Pada perkumpulan ini terdiri dari *owner*, barista, *roaster*, dan penikmat kopi yang saat ini memiliki kurang lebih lima pengelola, terdiri dari penasihat dan beberapa admin media sosial. Perkumpulan ini memiliki akun Instagram sebagai akses untuk memposting aktivitas atau kegiatan yang rutin dilakukan seperti *sharing* mengenai perkopian yaitu dengan diadakannya *event-event* kopi seperti *cupping*, seminar, *workshop*, dan kompetisi menyeduh untuk para barista. Fokus ngopicirebon adalah untuk menginformasikan lokal *coffee shop* di Cirebon dengan #SupportLocalCoffeeshop dan #temankopi untuk para *followers* dan *non followers*.

Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keterampilan apa saja yang dimiliki oleh barista untuk menciptakan kepuasan konsumen menurut persepsi ngopicirebon.

Jadi, sebagai Barista harus mengupayakan dirinya untuk memiliki keterampilan seperti *hard skills* dan *soft*

skills yang baik agar tercapainya kepuasan konsumen. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dari seorang Barista. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu *coffeeshop* akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas pelayanan yang diterimanya, mereka akan melakukan kunjungan, pembelian ulang, serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama di *coffeeshop* tersebut karena pelayanannya yang ramah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode kualitatif dengan teori interaksi simbolik. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti. (Moleong, 2018)

Individu bersifat aktif, reflektif, dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan karena individu terus berubah maka masyarakat pun berubah melalui interaksi. Interaksi simbolik adalah suatu aktivitas yang

merupakan ciri khas manusia, yakni komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. (Moleong, 2018)

Sumber data pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menggali dan mengumpulkan informasi dari informan yang telah ditentukan dan mengetahui segala sesuatu terkait permasalahan yang akan diteliti, yaitu barista, dan media informasi ngopicirebon. Dan data sekunder diperoleh dengan cara menggali informasi dari informan tambahan, informan tambahan yang dimaksud adalah para konsumen yang sering mengunjungi tempat kopi dan telah melakukan pembelian ulang pada kedai kopi, dan dari literasi pada buku, majalah dan internet. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi ke ngopicirebon, lalu menetapkan sebagai informan penelitian, wawancara dengan informan, studi kepustakaan dimana peneliti menelaah buku, artikel ilmiah, media online, dan media cetak lainnya, dan dokumentasi. Analisis data kualitatif dilakukan dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan dipelajari, dan memutuskan apa

yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2018). Data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lapangan kemudian dianalisis, lalu disajikan dalam bentuk naratif sesuai dengan masalah yang sedang dibahas. Tahapan analisis data yang dilakukan adalah terdiri dari (1) Pengumpulan Data. Ini dilakukan melalui cara observasi dan wawancara, (2) Reduksi Data. Berarti merangkum, memfokuskan pada hal-hal penting, dan membuang hal-hal yang tidak diperlukan dalam penelitian, (3) Penyajian Data. Data yang sudah terangkum dijelaskan berbentuk uraian dengan teks untuk menggambarkan keterampilan komunikasi para barista yang tergabung dalam komunitas ngopicirebon dalam menciptakan kepuasan konsumen, dan (4) Penarikan Kesimpulan. Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari hasil analisis data yang sudah dilakukan.

Agar data yang diperoleh dijamin keabsahannya sehingga dapat dipertanggung jawabkan hasil penelitiannya, maka perlu dilakukan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembandingan untuk data. (Moleong, 2018) Pengecekan keabsahan berdasarkan sumber

diketahui dengan cara (1) Membandingkan hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, (2) Membandingkan dengan perkataan orang di muka umum dengan perkataan orang dalam pribadi, (3) Membandingkan keadaan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan dengan pendapat orang biasa, dan (4) Membandingkan isi hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. (Moleong, 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan beberapa tahapan guna mendapatkan data yang diperlukan dengan teknik pengumpulan data seperti: observasi, wawancara dengan beberapa informan yang tergabung dalam komunitas ngopicirebon, dan pengumpulan data berdasarkan studi kepustakaan. Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil dan pembahasan penelitian, sebagai berikut:

A. *Soft Skill* Barista

Keterampilan mengelola diri dan orang lain (*soft skill*) digunakan dalam berhubungan dan bekerjasama dengan orang lain tujuannya adalah untuk membangun sekaligus membina hubungan baik dengan orang lain, khususnya konsumen pada *coffeeshop*. Ketika kita membutuhkan mereka atau

ketika mereka membutuhkan sesama maka tentu saja mereka harus berhubungan satu sama lain melalui komunikasi, memberikan pendapat, mendengarkan orang lain, kemampuan *networking*, berdiskusi, membangun kerjasama tim, memecahkan masalah, berstrategi atau memberikan kontribusi ide dalam pertemuan, serta menyumbang sesuatu untuk menyelesaikan konflik.

Keterampilan komunikasi barista sangat menentukan dalam mempertahankan kepuasan konsumen, barista hendaknya mampu memahami komunikasi yang tepat terhadap pelanggannya. Walaupun terkadang dalam prosesnya akan ditemukan hambatan-hambatan komunikasi. Seperti yang disampaikan para informan, terkadang hambatan hadir dari diri (*personality*) individu, seperti pemahaman dan etika.

Realitanya, penikmat kopi bukan hanya menilai dari rasa ataupun suasana tempat saja namun mereka juga akan menilai bagaimana pelayanan dan penampilan dari seorang barista. Namun konsumen menilai menilai cara barista mendeskripsikan jenis kopi kepada pembeli, jika pelayanan kurang baik sudah pasti minat pembelian ulang

cenderung tidak mungkin terjadi kembali. (Surahman & Yuningsih, 2022)

B. Hard Skill Barista

Keterampilan ini cenderung memiliki keterampilan teknis yang perlu dilatih. Biasanya berkaitan dengan mengoperasikan suatu alat atau mesin yang membutuhkan teknik, dan kemampuan berbahasa asing. Keterampilan teknis (*hard skill*) perlu dikembangkan dengan baik dan benar dalam melakukan sebuah pekerjaan.

Barista menjadi peran penting yang harus ada pada sebuah *coffeeshop*. Kehadirannya menjadi sebuah *packaging* yang utuh, seperti pelayanan ramah, berwawasan, beretika, teknis mesin, bahkan terkadang menjadi kasir atau *waiters*. Semua pekerjaan itu dirangkap oleh seorang barista dalam sebuah *coffeshop* agar konsumen dan barista selalu terlibat praktek komunikasi dengan tujuan agar konsumen merasa dipuaskan dari segi pelayanan.

C. Hambatan Barista sebagai Komunikator

Pada setiap interaksi khususnya antar manusia, sebagai komunikator pasti mengalami hambatan untuk memahami perilaku komunikan.

Keterampilan, kompetensi, dan pengetahuan, memiliki definisi yang berbeda-beda. Kesepakatan yang relatif luas terkait gagasan bahwa kompetensi adalah konsep yang dapat mencakup keterampilan, sikap, pengetahuan, pendidikan, dan atribut pribadi. (Sevigny, 2014)

Sebagai komunikator (barista) dituntut untuk bisa memahami komunikan (konsumen). Bukan hanya perihal rasa kopi tapi *personality*. Keterampilan Barista untuk menghadapi konsumen dapat mengurangi hambatan mereka, seperti ramah, beretika, berwawasan, memahami SOP dalam *coffeeshop* dan paham mengenai kondisi konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa keterampilan komunikasi seperti *soft skill* merupakan hal yang penting dimiliki oleh seorang barista untuk kepuasan konsumen, seperti kemampuan komunikasi, pelayanan, *service*, ramah, perhatian dan tulus. Hal itu menjadi daya tarik barista dan *coffeeshop*nya. *Hospitality* harus dimiliki barista agar para konsumen nyaman berada di *coffeeshop* tersebut. Sedangkan *hard skill* barista sebagai pendukung *soft skill*, karena

keterampilan ini bisa dipelajari dan tergantung dari keinginan baristanya itu sendiri. Adapun hambatan barista dalam menciptakan kepuasan konsumen adalah sebagai komunikator (barista) yang dituntut untuk bisa memahami komunikan (konsumen). Bukan hanya perihal rasa kopi tapi *personality*. Keterampilan barista untuk menghadapi konsumen dapat mengurangi hambatan mereka, seperti ramah, beretika, berwawasan, memahami SOP dalam *coffeeshop* dan paham mengenai kondisi konsumen.

Saran pada penelitian mengenai keterampilan barista ini hendaknya menjadi acuan bagi para *owner* untuk memberikan standar pada barista, sehingga konsumen memahami mengenai SOP di masing-masing *coffee shop*. Sebagai media informasi, ngopicirebon harus lebih interaktif dalam pengelolaan konten, informasi tempat kopi kepada masyarakat, baik *followers* ataupun *non followers*, melakukan banyak kegiatan, seperti *challenge* barista yang sudah dilakukan ngopicirebon ataupun *event-event* kopi agar lebih mempererat tali silaturahmi dan sebagai promosi perkopian khususnya di kota Cirebon, dan tetap mempertahankan solidaritas dan kerjasama antar Barista, agar perkopian Cirebon dikenal oleh

masyarakat, tidak hanya di kota Cirebon sendiri, tetapi di masyarakat luar daerah.

Daftar Pustaka

- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antar-Persona*. Kencana.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Pambayun, M. R. P. & S. PD. D. K. (2019). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *E-Proceeding of Management*, 23(3), 2019.
- Sevigny, A. (2014). *A Co-orientational Study of Entry / Junior Level Public Relations / Communications Practitioners and Intermediate / Senior Level Practitioners . Do They Have What It Takes ? April 2016*.
- Surahman, M. A. D., & Yuningsih, A. (2022). Penerapan Komunikasi Antarpribadi Barista Contou Coffee Bandung dengan Konsumen dalam Membangun Brand Value. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2(2).
<https://doi.org/10.29313/bcspr.v2i2.3434>
- West, R., & Turner, L. H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi; Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.