# **BAB II**

## **KAJIAN PUSTAKA**

## **Landasan Teoritis**

### **Kajian Teori**

#### **Teori Interaksi Simbolik**

Dalam penjelasan konsepnya tentang interaksi simbolik, Blumer menunjuk kepada sifat khas dari tindakan atau interaksi antarmanusia. Kekhasannya bahwa manusia saling menerjemahkan, mendefenisikan tindakannya, bukan hanya reaksi secara langsung atas tindakan itu, tetapi didasarkan atas “makna” yang diberikan. Olehnya, interaksi dijembatani oleh penggunaan simbol, penafsiran, dan penemuan makna tindakan orang lain. Dalam konteks ini, menurut Blumer, *actor* akan memilih, memeriksa, berpikir, mengelompokkan, dan mentransformasikan makna sesuai situasi dan kecenderungan tindakannya, (Basrowi dan Sukidin, 2002). Pada bagian lain, Blumer (dalam Soeprapto, 2002) mengatakan bahwa individu bukan dikelilingi oleh lingkungan objek-objek potensial yang mempermainkan dan membentuk perilakunya, sebaliknya ia membentuk objek-objek itu. Dengan begitu, manusia merupakan *actor* yang sadar dan reflektif, yang menyatukan objek yang diketahuinya melalui apa yang disebutnya sebagai *self-indication*. Maksudnya, proses komunikasiyang sedang berjalan dimana individu mengetahui sesuatu, menilainya, memberi makna dan memberi tindakan dalam konteks sosial. Menurutnya dalam teori interaksi simbolik mempelajari suatu masyarakat disebut “tindakan bersama”.

Dalam perspektif Blumer, teori interaksi simbolik mengdanung beberapa ide dasar, yaitu:

1. Masyarakat terdiri atas manusia yang bertinteraksi. Kegiatan tersebut saling bersesuaian melalui tindakan bersama, membentuk struktur sosial;
2. Interaksi terdiri atas berbagai kegiatan manusia yang berhubungan dengan kegiatan manusia lain. Interaksi nonsimbolis mencakup stimu-lus respons, sedangkan interaksi simbolis mencakup penafsiran tindakan-tindakan;
3. Objek-objek tidak memiliki makna yang *intrinsik*. Makna lebih merupakan produkinteraksi simbolis. Objek-objek tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu objek fisik, objek sosial, dan objek abstrak;
4. Manusia tidak hanya mengenal objek eksternal. Mereka juga melihat dirinya sebagai objek
5. Tindakan manusia adalah tindakan interpretasi yang dibuat manusia itu sendiri;
6. Tindakan tersebut saling berkaitan dan disesuaikan oleh anggota-anggota kelompok. Ini merupakan “tindakan bersama”. Sebagian besar “tindakan bersama” tersebut dilakukan berulang-ulang, namun dalam kondisi yang stabil. Kemudian di saat lain ia melahirkan kebudayaan. (Bachtiar, 2006:249-250).

Kesimpulan Blumer bertumpu pada tiga premis utama, yaitu:

1. manusia bertindak berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu bagi mereka;
2. makna itu diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain
3. makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial sedang berlangsung Soeprapto (2002:120-121)

Sebagai salah satu pemikir dan pengembang teori interaksi simbolik, membuat gagasanya cenderung kritis terhadap alam. Kritikannya yang cukup popular dikalangan penganut teori interaksionis yakni “analisis variabel” ala ilmu alam. Metodologi yang dibangun Blumer menolak anggapan analisis variabel bisa diterapkan dalam perilaku manusia.

Penelitian yang bertumpu pada tindakan dan perilaku manusia menekankan kebutuhan untuk secara jelas (*insightful*), dan utuh. Keberatan Blumer atas analisis variabel berakar pada kenyataan bahwa argumentasi ilmiah ilmu alam pada umumnya palsu. Hal-hal yang diindentifikasi, tidak jelas dan bukan objek terpisah dengan susunan utuh sebagaimana yang dimiliki variabel sejati, melainkan istilah-istilah rujukan yang disingkat bagi pola-pola rumit. Selanjutnya, Blumer menguraikan bahwa apa yang disebut variabel sosial itu tidak dapat kita uraikan dengan cara ini. Sementara, apa yang disebut veriabel generik yang tampak seperti: usia, jenis, tingkat kelahiran, dan periode waktu, masih harus dipertanyakan**.**

Dalam pandangan Blumer, untuk menelaah kehidupan sosial, sepantasnya menggunakan pendekatan naturalistik, bukan veriabel ala ilmu alam. Menurut Blumer lagi, dalam penerapan variabel-variabel tersebut juga tidak universal dan lazimnya kekurangan indikator yang tetap atau seragam.

#### **Komunikasi Verbal dan Nonverbal**

Menurut Supraktinya (dalam Hanani, 2017:136), yang dimaksud mengemukakan perasaan secara verbal adalah mengungkapkan perasaan melalui kata-kata baik secara langsung mendeskripsikan perasaan yang kita alami maupun tidak. Dengan demikian, mengungkapkan perasaan melalui verbal merupakan dorongan dari dalam yang diproses kemudian diekspresikan melalui kata-kata baik secara lisan maupun tulisan. Kata-kata itu dapat ditangkap maknanya mulai dari intonasi sampai dari makna dari kata-kata itu sendiri.

Menurut Suciati (dalam Hanani, 2017:135), pada umumnya manusia mempunyai dua golongan *eukoli* dimana kondisi seseorang yang merasa tenang, senang, optimis, dan gembira. Sebaliknya, golongan *diskoli*, yakni kondidi seseorang dalam keadaan tidak tenang, gelisahm pesimistis, dan frustasi. Johnsin menyebutkan (Hanani 2017:137-139), ada beberapa hal akibat yang akan muncul jika perasaan tidak diungkapkan, di antaranya:

1. Menyebabkan aneka masalah dalam hubungan antarpribadi

Dalam keseharian, sudah menjadi sesuatu yang umum jika kita bermasalah kemudian tidak diungkapkan kepada orang lain untuk meminta tanggapannya, menjadi suatu masalah yang berkelanjutan. Masalah tersebut akan memengaruhi sikap, perbuatan, dan tindakan kita sehingga orang lain merasakan ada sesuatu yang berbeda tentang diri kita.

1. Menyulitkan dalam memahami dan mengatasi masalah yang muncul antarpribadi

Jika kita mengungkapkan perasaan yang kita hadapi, terutama ketika mengalami masalah dengan seseorang maka masalah itu tidak akan selesai. Ia akan menjadi masalah berkelanjutan dengan orang lain itu. Kita akan terus menerus dendam dan merasa tidak nyaman.

1. Menimbulkan distorsi atau penyimpangan dalam penilaian

Memendam masalah dan tidak mengungkapkannya ternyata juga menimbulkan penilaian yang buruk dalam memdanang sesuatu. Misalnya ketika kita sedang bermasalah dengan orang lain sehingga pdanangan kita ke orang lain itu selalu negatif dan jelek. Dengan demikian, apa yang kita kerjakan oleh orang yang kita nilai itu selalu negatif.

1. Melahirkan tuntunan-tuntunan di luar kemampuan kita

Kita juga harus mengungkapkan perasaan supaya tidak menjadi korban pemaksaan. Misalnya, kita sudah sering mendengar teman kita atau orang-orang terdekat yang dipaksa oleh orangtuanya masuk keperguruan tinggi dengan jurusan yang sesuai dengan kehendak orang tuanya. Di suruh masuk kedokteran, tetapi anaknya tidak berbakat dalam bidang tersebut, tetapi berbakat di jurusan lain. Hal itu terjadi karena salah satu dipengaruhi oleh tidak terjadi pada masing-masing pihak untuk mengungkapkan perasaannya.

Tujuan dari mengungkapkan perasaan secara verbal adalah untuk menghindari perihal yang akan terjadi diantara empat kondisi diatas. Namun yang lebih penting, ketika kita mengungkapkan perasaan pada orang lain, kita sudah membuat satu proses komunikasi untuk membuat perencanaan. Menurut Johson (Hanani 2017:139), karena dalam mengungkapkan perasaan secara verbal itu telah terjadi minimal lima proses komunikasi yang mendorong lahirnya tindakan baru. Lima proses itu adalah:

1. Proses mengamati *(sensing)* perilaku lawan bicara. Dapat menilai seseorang dalam kondisi stabil atau tidak, dalam kondisi bermasalah atau tidak, dalam kejujuran atau sebaliknya.
2. Proses menafsirkan *(interpretating)* selama berlangsungnya komunikasi dengan orang yang berkomunikasi dengan kita. Menafsirkan tidak hanya terkait dengan ungkapan kata-kata yang diucapkannya, tetapi semua yang kita tafsir dari perilaku, raut wajah, intonasi dan seterusnya.
3. Proses terjadinya perasaan tertentu (*feeling)* dari hasil interpretsi yang dilakukan selama proses berkomunikasi.
4. Proses menanggapi dari perasaan yang ada pada kita pada waktu itu. Dari tanggapan ini akan muncul perasaan simpati atau sebaliknya dalam diri kita, kemudian melakukan sejalan apa yang diarahkan oleh perasaan.
5. Proses mengungkapkan dari perasaan yang kita miliki ketika itu. Jika kita menanggapinya dengan simpati, maka uangkapkan simpatiknya yang akan muncul dan seterusnya.

Menurut Mark L. Knapp (Hanani 2017:154), yang disebut ungkapan nonverbal adalah sebuah komunikasi yang digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Seseorang yang dapat mengungkapkan melalui kerdap-kerdip mata, gerakan tangan, bahkan melalui intonasi atau tekanan suaranya, gerakan dan seterusnya. Gerak-gerik atau isyarat tubuh adalah kode-kode yang memiliki makna. Makna dapat ditafsirkan secara jelas dan kadang-kadang hanya merupakan ekspresi dari seseorang saja ketika mengiringi pengungkapan verbal. Mark L. Knapp (Hanani 2017 :156) menyebutkan ada lima fungsi pesan nonverbal berikut:

1. Fungsi repitisi, fungsi yang terkait dengan pengulangan ungkapan verbal. Biasanya, uangkapan nonverbal berjalan sering dengan pengungkapkan verbal atau berselang sesaat.
2. Fungsi subtitusi, yaitu fungsi pengungkapan perasaan atau pesan nonverbal hanya dengan menggantikan lambang-lambang verbal.
3. Fungsi kontradiksi, yakni ungkapan yang memberikan makna lain dari ungkapan verbal atau menolak pesan verbal.
4. Fungsi komplementer, yakni fungsi pengungkapan nonverbal untuk memperkaya makna makna dari ungkapan verbal.
5. Fungsi eksentuasi, yaitu fungsi untuk menegaskan atau memperkuat pengungkapan verbal.

 Menurut Mulyana (Hanani 2017:170), secara terperinci perbedaan verbal dan nonverbal diantaranya adalah pertama, dilihat dari saluran, yang mana ungkapan nonverbal disalurkan melalui multisaluran. Sementara itu, ungkapan verbal hanya melalui kata-kata langsung. Kedua, dilihat dari keintegralan, pesan verbal biasanya terpisah-pisah. Artinya, pesan verbal bisa berhenti kapan saja selagi ada orang disekitarnya. Ketiga, dari segi muaran emosional. Ungkapan nonverbal lebih banyak mengdanung muatan emosional jika dibdaningkan dengan ungkapan verbal.

### **Kajian Konseptual**

### **Sejarah Kopi**

Kata kopi sendiri berasal dari bahasa Arab : قهوة‎ dibaca *qahwah* yang artinya kekuatan, karena pada awal ditemukan kopi digunakan sebagai makanan berenergi tinggi. Kata *qahwah* kemudian diubah menjadi *kahveh* yang berasal dari bahasa Turki dan kemudian diubah lagi menjadi *koffie*. Dalam bahasa Beldana Penggunaan kata *koffie* langsung diartikan ke dalam bahasa Indonesia menjadi kata kopi yang hingga saat ini dikenal dengan nama kopi.

Penemuan biji kopi sekitar tahun 800 Sebelum Masehi ada pendapat lain mengatakan jika tahun 850 Masehi. Pada saat itu, banyak orang di Benua Afrika, terutama orang dari bangsa Etiopia, yang mengonsumsi biji kopi yang dicampurkan dengan lemak hewan dan anggur untuk memenuhi kebutuhan protein dan energi tubuh. Penemuan kopi sendiri terjadi secara tidak sengaja ketika penggembala bernama Khalid seorang dari Abyssinia, mengamati kawanan kambing gembalaannya yang tetap terjaga bahkan setelah matahari terbenam setelah memakan sejenis buah berry. Ia pun mencoba memasak dan memakannya. Kebiasaan ini kemudian terus berkembang dan menyebar ke berbagai negara di Afrika, namun metode penyajiannya masih menggunkan metode *konvensional*. Barulah beberapa ratus tahun kemudian biji kopi ini dibawa melewati Laut Merah dan tiba di Negara Arab dengan metode penyajian yang jauh lebih maju.

Bangsa Arab yang memiliki peradaban yang jauh lebih maju daripada bangsa Afrika pada saat itu, tidak hanya memasak biji kopi, tetapi juga direbus untuk diambil sarinya Pada abad ke-13, umat Muslim banyak mengonsumsi minuman kopi ini agar ibadah tetap terjaga. Kepopuleran kopi pun turut meningkat seiring dengan penyebaran agama Islam pada saat itu hingga mencapai daerah Afrika Utara, Mediterania dan Negara India. Pada masa ini, belum ada budidaya tanaman kopi di luar daerah Arab karena bangsa Arab selalu mengekspor biji kopi yang *infertil* (tidak subur) dengan cara memasak dan mengeringkannya *(coffee bean)* terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan budidaya tanaman kopi tidak memungkinkan. Barulah pada tahun sekitar 1600-an, seorang peziarah dari negara India bernama Baba Budan berhasil membawa biji kopi *fertil* keluar dari kota Mekah dan menumbuhkannya di berbagai daerah di luar Arab. Dan hingga kini tumbuhan kopi menyebar di seluruh pelosok dunia.

Venesia adalah kota perdagangan kopi di era awal masuknya kopi di Benua Eropa. Biji kopi dibawa masuk pertama kali ke Eropa secara resmi pada tahun 1615 oleh seorang saudagar dari kota Venesia. Ia mendapatkan pasokan biji kopi dari orang dari negara Turki, namun jumlah saat itu, jumlahnya tidaklah mencukupi kebutuhan pasar, yang permintaannya sangat tinggi. Oleh kerena itu, bangsa di Eropa mulai membudidayakan tanaman kopi. Bangsa Beldana adalah salah satu negara Eropa pertama yang berhasil membudidayakannya pada tahun 1616.

Kemudian pada tahun 1690, biji kopi dibawa ke Pulau Jawa untuk *dikultivasi* secara besar-besaran. Pada saat itu, Indonesia masih merupakan negara jajahan Beldana. Pada sekitar tahun 1714-an, Raja Perancis Louis XIV menerima sumbangan pohon kopi dari bangsa Beldana sebagai pelengkap koleksinya di Kebun Botani Royal Paris, Jardin des Plantes. Pada saat yang sama, serorang angkatan laut bernama Gabriel Mathieu di Clieu ingin membawa sebagian dari pohon tersebut untuk dibawa ke Martinique. Akan tetapi, hal tersebut ditolak oleh Louis XIV dan sebagai balasannya, ia memimpin sejumlah pasukan untuk menyelinap masuk ke dalam Jardin des Plantes untuk mencuri tanaman kopi. Keberhasilan Gabriel Mathieu di Clieu membawa tanaman kopi ke Martinik merupakan suatu pencapaian yang sangat besar. Hal tersebut dikarenakan budidaya tanaman kopi di sana cukup baik. Hanya dalam kurun waktu 50 tahun, telah terdapat kurang lebih 18 juta pohon kopi dengan varietas yang beragam. Progeni inilah yang menjadi salah satu sumber dari kekayaan jenis kopi di dunia.

Pada tahun 1727, pemerintah Brasil berinisiatif untuk menurunkan harga pasaran kopi di daerahnya, karena pada saat itu kopi masih dijual dengan harga mahal dan hanya bisa dinikmati oleh kalangan elit yang kaya raya. Oleh karena itu, pemerintah Brasil mengirimkan agen khusus, Letnan Kolonel Francisco de Melo Palheta, untuk menyelinap masuk ke Perancis dan membawa pulang beberapa bibit kopi.

Perkebunan kopi di Perancis memiliki penjagaan yang sangat ketat sehingga hal tersebut tidak memungkinkan. Palheta pun mencari jalan lain dengan cara mendekati istri gubernur. Sebagai hasil kerja kerasnya, ia membawa pulang sebuah buket berisi banyak bunga kopi yang diberikan oleh istri gubernur seusai jamuan makan malam. Dari pucuk-pucuk inilah bangsa Brasil berhasil membudidayakan kopi dalam skala yang sangat besar sehingga bisa dikonsumsi oleh semua orang.

Pada era Tanam Paksa atau *Cultuurstelsel* (1830—1870) masa penjajahan Beldana di Indonesia, pemerintah Beldana membuka sebuah perkebunan komersial pada koloninya di Hindia Beldana, khususnya di pulau Jawa, pulau Sumatera dan sebahagian Indonesia Timur. Jenis kopi yang dikembangkan di Indonesia adalah kopi jenis Arabika yang didatangkan langsung dari Yaman. Pada awalnya pemerintah Beldana menanam kopi di daerah sekitar Batavia (Jakarta), Sukabumi, Bogor, Mdanailing dan Sidikalang. Kopi juga ditanam di Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Sumatra, Sulawesi, Timor dan Flores.

Pada permulaan abad ke-20 perkebunan kopi di Indonesia mulai terserang hama, yang hampir memusnahkan seluruh tanaman kopi. Akhirnya pemerintah penjajahan Beldana sempat memutuskan untuk mencoba menggantinya dengan jenis Kopi yang lebih kuat terhadap serangan penyakit yaitu kopi Liberika dan Ekselsa. Namun didaerah Timor dan Flores yang pada saat itu berada di bawah pemerintahan bangsa Portugis tidak terserang hama meskipun jenis kopi yang dibudidayakan di sana juga kopi Arabica.

Pemerintah Beldana kemudian menanam Kopi Liberika untuk menanggulangi hama tersebut. Varietas ini tidak begitu lama populer dan juga terserang hama. Kopi Liberika masih dapat ditemui di pulau Jawa, walau jarang ditanam sebagai bahan produksi komersial. Biji kopi Liberika sedikit lebih besar dari biji kopi Arabika dan kopi Robusta. sebenarnya, perkebunan kopi ini tidak terserang hama, namun ada revolusi perkebunan dimana buruh perkebunan kopi menebang seluruh perkebunan kopi di Jawa pada khususnya dan di seluruh Indonesia pada umumnya. Tapi saat ini Indonesia menjadi Negara Penghasil Biji Kopi Terbesar No. 3 di dunia.

### **Sejarah Barista**

Pada awalnya kata "*barista*" muncul dari dataran Eropa tepatnya dari Italy. Di sana kata "*barista*" berasal dari bahasa Italy yang memiliki arti "pelayan bar".  "Pelayan bar" disini merupakan sebutan bagi orang yang biasanya bekerja dibalik meja bar.

Sebelum tahun 1600 para pelayan bar yang menyajikan dan meracik minuman tersebut disebut sebagai "Bartender". Mereka bekerja dibalik meja bar dengan cara meracik berbagai minuman yang beralkohol. Namun seiring berjalannya waktu pada tahun 1600 hasil bumi berupa biji kopi mulai masuk ke dataran Eropa. Pada saat itu kopi dibawa melewati di salah satu pelabuhan di dataran Eropa yaitu di Pelabuhan Venice. Kedatangan kopi di dataran Eropa tersebut merupakan titk balik dari penyebaran kopi ke seluruh penjuru Dunia termasuk Indonesia.

Setelah kedatangan Kopi, kemudian dalam perkembangan pada tahun 1654 mulailah didirikan kedai kopi untuk pertama kali di Italy. Dan dari awal berdirinya kedai kopi tersebut budaya minum kopi di sana mulai dikenal menjamur hingga sekarang. Sejak berkembangnya budaya minum kopi di Italy, para pelayan yang menyajikan racikan berbagai minuman berbahan dasar kopi di kedai-kedai di sana dipanggil dengan sebutan *barista*. Pemanggilan kata *barista* oleh para penikmat kopi di sana memang terdengar mirip dengan kata "Bartender".

Dari sejarah tentang *barista* tersebut akhirnya kita mengetahui bahwa kata tersebut berasal dari bahasa Italy dan pertama kali berkembang di sana. Budaya minum kopi memang sudah ada sejak dulu dan negara Italy merupakan barometer minuman kopi di berbagai negara saat ini. Di Indonesia sendiri seorang *barista* biasanya di cafe-cafe dan berada di balik meja lengkap dengan mesin espressonya.

### **Pelanggan**

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:174), pelanggan adalah seeorang yang secara berulang-ulang datang ke tempat yang sama untuk membeli barang atau memperoleh jasa yang diinginkannya karena merasa puas dengan barang dan jasa tersebut. Menurut Greenberg (2010:08) pelanggan didefinisikan sebagai sebuah individu atau kelompok yang melakukan pembelian atas sebuah produk atau jasa berdasarkan pada keputusan akan pertimbangan harga dan penawaran yang berkomunikasi dengan perusahaan melalui surat, panggilan telepon, dan email yang dikirimkan secara berkala. Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelanggan sebagai orang yang membeli barang secara tetap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merupakan individu yang merasa puas akan barang dan jasa yang diterimanya yang mengakibatkan individu tersebut kembali lagi ke tempat yang sama untuk mendapatkan barang dan jasa yang diinginkan secara berulang-ulang. Oleh sebab itu lah mengapa peran pelanggan bagi perusahaan amatlah penting

### **Layanan**

Menurut pdanangan kita layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu.atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelehkan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar- besarnya.

Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak- banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah meneyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.

Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

* + - 1. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
			2. Tersedianya sarana dan prasaranayang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelenggan secara cepat dan tepat
			3. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan
			4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
			5. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibdaningkan dengan pihak pesaing.
			6. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan
			7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
			8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
			9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

## **Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Judul, Tahun Penelitian** | **Metode dan Teori** | **Hasil** | **Perbedaan** |
| 1. | Pola Interaksi Simbolik *Barista*Dwi Prihdanini2014 | Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. | Interaksi yang terjadi dipengaruhi waktu dan ruang. Di mana peneliti menganggap bawah ruang dan waktu yang mendukung terjadinya komunikasi antara *barista* dan pelanggan. | Dalam penelitian ini hal yang membedakan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu peneliti yaitu peneliti menggunakan teori dan konsep untuk melakukan penelitian ini. |
| 2. | Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas KopiDan Kualitas Pelayanan Di Kopi Garasi Cdani Winangun Ngaglik SlemanElan Diwangkoro2016 | Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. | Peneliti mencoba untuk mengukur tingkat kepuasan kualitas dan pelayanan melalui kuesioner. | Dalam penelitian ini hal yang membedakan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu peneliti yaitu peneliti menggunakan teori dari ahli interaksi simbolik yang berbeda dalam mengkaji penelitian ini. |
| 3. | Analisis Komunikasi Antarpribadi *Barista* dan Konsumen Dalam Menciptakan Kepuasan(Studi Pada Kedai Kopi Flambojan)Dede Haryanto2018 | Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teori komunikasi antarpeibadi humanistik. | Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan kualitas dan pelayanan. | Dalam penelitian ini hal yang membedakan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu peneliti yaitu peneliti meneliti menggunakan mengkaji komunikasi yang dilakukan *barista* dengan pelanggannya dengan teori yang berbeda. |
| 4. | Perilaku Konsumen Coffee Toffee Expo JatimUniversitas Islam Sunan Ampel Surabaya2018Nia Dian Nofi Nor Imamah | Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara dan observasi. | Minat beli meningkat akibat penataan ruang, pelayanan, hiburan yang diberikan dalam bentuk *live music*  ditambah lagi konsep berbeda dengan kedai kopi lainnya. |  Dalam penelitian ini hal yang membedakan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu subjek dan objek penelitian yang berbeda. |

## **Kerangka Pemikiran**

**Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran**

Interaksi Simbolik

(*Barista* dengan pelanggan dari pelanggan memesan minuman sampai pelanggan menerima pesanan dan memberikan tanggapan akan minumannya)

Komunikasi Antarpribadi

Verbal

1. Lisan
2. Tulisan

Non Verbal

1. Isyarat Tubuh
2. Ekspresi Wajah
3. Intonasi Suara

 Pengamatan Barista Kepada Pelanggan

Interaksi Simbolik

(Herbert Blumer)

Meaning

Thought

Language

Interaksi Simbolik *Barista* Di Moven Coffee

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas peneliti akan memberi pemahaman mengenai “ Interaksi Simbolik *Barista* dan Pelanggan” pada MOVEN COFFEE. Pada peneltian ini peneliti akan menganalisis interaksi yang terjadi antara *barista* dengan pelanggannya dimulai dari interaksi yang terjadi pada saat pelanggan memesan minuman, pelanggan menerima minuman sampai dengan pelanggan menerima minuman dan memberi tanggapan terhadap minuman yang disuguhkan.

Interaksi dimulai pada saat pelanggan memberikan tdana-tdana komunikasi antarpribadi secara verbal maupun non verbal. Tdana verbal melalui lisan dengan menyampaikan keluhan secara langsung atau tulisan pada suatu kertas tertulis akan keluhan yang ia alami. Tdana non verbal dapat dilihat dari tiga macam tdana, yaitu : Isyarat tubuh, ekspresi wajah, dan intonasi suara pelanggan setelah mengkonsumsi minuman yang ia pesan.

Melalui tdana-tdana tersebut peneliti akan menganalisis makna yang terkdanung melaui tdana-tdana tersebut dengan menggunakan teori interaksi simbolik yang dikemukakan oleh Herbert Blumer. Adapun konsep dari teori yang dikaji oleh Herbert Blumer antara lain : *Meaning, Thought, dan Language.*

Kemudian peneliti akan menguraikan tdana-tdana tersebut menggunakan teori dari Herbert Blumer. *Meaning arises out of the social interaction that people have with each other.* Pemaknaan muncul dari interaksi sosial yang dipertukarkan di antara mereka. Maksudnya, makna bukan muncul atau melekat pada sesuatu atau suatu objek secara alamiah. Makna tidak bisa muncul “dari sananya”.

Makna berasal dari hasil proses negosiasi melalui penggunaan bahasa (*language*) dalam perspektif interaksionisme simbolik. *An individual’s interpretation of symbols is modified by his or her own thought process*. Maksudnya, Interaksionisme simbolik menggambarkan proses berpikir sebagai perbincangan dengan diri sendiri.

Proses berpikir ini sendiri bersifat refleksif. Cara bagaimana manusia berpikir banyak ditentukan oleh praktek bahasa. Bahasa sebenarnya bukan sekedar dilihat sebagai alat pertukaran pesan semata, tapi interaksionisme simbolik melihat posisi bahasa lebih sebagai seperangkat ide yang dipertukarkan kepada pihak lain secara simbolik.  Perbedaan penggunaan bahasa pada akhirnya juga menentukan perbedaan cara berpikir manusia tersebut.