

## **Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Dan Karyawan Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Cafe Kopi Cendana Kota Surakarta**

### **An Interpersonal Communication Between Managers And Employees In Maintaining Customer Service Quality At Cafe Cendana Coffee of Surakarta City**

**Anindhita Cahya Fahrurozi<sup>1</sup>, Herning Suryo<sup>2</sup>, Siswanto<sup>3</sup>**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
[Anin57dhito@gmail.com](mailto:Anin57dhito@gmail.com)

#### **Abstrak**

Komunikasi interpersonal mempunyai peran yang sangat penting, salah satu diantaranya ialah peran manajer dalam hal komunikasi kepada karyawannya Di *cafe* Kopi Cendana Kota Surakarta, manajer berperan penting dalam komunikasi interpersonal untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Hasilnya terdapat peningkatan pengunjung namun juga terdapat kritik terkait komunikasi dan motivasi karyawan. Penelitian ini berfokus untuk mendeskripsikan komunikasi interpersonal antara manajer dengan karyawan dalam menjaga kualitas pelayanan di *cafe* Kopi Cendana Kota Surakarta. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara manajer dengan karyawan di *cafe* Kopi Cendana Kota Surakarta dilakukan dengan komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal contohnya seperti percakapan tatap muka dan briefing, sementara komunikasi nonverbal melalui bahasa tubuh dan ekspresi wajah saat melayani pelanggan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, komunikasi verbal, komunikasi non verbal , manger, karyawan dan Kopi Cendana

#### **Abstract**

*Interpersonal communication has a very important role, one of which is the role of managers in terms of communication to their employees at Cendana Coffee Cafe Surakarta City, managers play an important role in interpersonal communication to maintain service quality. The result is an increase in visitors but there are also criticisms related to communication and employee motivation. This research focuses on describing interpersonal communication between managers and employees in maintaining service quality at Cendana Coffee Cafe Surakarta City. The type of research used is descriptive qualitative. The data sources in this research are primary data sources and secondary data sources. The data collection technique used in this research is interview, observation, documentation. The results showed that interpersonal*

*communication between managers and employees at the Cendana Coffee cafe in Surakarta City was carried out by verbal and nonverbal communication. Verbal communication such as face-to-face conversations and briefings, while nonverbal communication through body language and facial expressions when serving customers.*

*Keywords: Interpersonal Communication, verbal communication, nonverbal communication, manger, employee and Cendana Coffee.*

## PENDAHULUAN

Kehidupan manusia di dunia tidak dapat dilepaskan dari aktivitas dan komunikasi. Komunikasi merupakan bagian penting dari sistem dan tatanan kehidupan sosial manusia dan atau masyarakat..Dalam fenomena ini manusia terlibat dalam kegiatan komunikasi dalam kehidupan sosial, sehingga manusia dapat saling berdekatan dalam suatu komunitas (Suprpto (2009: 2).

Komunikasi interpersonal mempunyai peran yang sangat penting, salah satu diantaranya ialah peran manajer dalam hal komunikasi kepada karyawannya. Dalam penelitian ini akan berfokus pada objek penelitian yang bertempat di Kopi Cendana Kota Surakarta, dimana manajer memiliki tujuan untuk mempertahankan kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan cafe kopi cendana.

Komunikasi interpersonal akan lebih banyak di dominasi oleh manajer sehingga memang sulit untuk melihat kesetaraan dalam komunikasi interpersonal, selain itu perusahaan akan menentukan bagaimana pimpinan berkomunikasi, bahasa apa yang digunakan dan tatanan nilai apa yang mereka terapkan. Komunikasi interpersonal merupakan tindakan secara langsung,

namun dalam proses terjadinya komunikasi secara interpersonal akan selalu ada ketidakseimbangan atau akan selalu ada dominasi di salah satu pihak (Prabowo, 2019).

Selanjutnya berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan adanya kekurangharmonisan komunikasi antara manajer dengan karyawan. Hal tersebut terbukti dengan adanya komentar negatif tentang produk, sajian dan juga penyajiannya (pelayanannya) dari ulasan *google* pada situs resminya Kopi Cendana ( Observasi, 2024).

Selain itu peneliti menemukan motivasi melayani dari karyawan ke konsumen masih belum maksimal hal ini membawa dugaan awal bahwa komunikasi interpersonal yang dibangun antara manajer dengan karyawan belum maksimal.

Sementara itu, disisi lain faktanya Manajer Kopi Cendana Kota Surakarta selalu melakukan *briefing* atau arahan setiap pergantian *shift* kepada karyawannya hal ini bertujuan untuk karyawan supaya memahami ataupun mengetahui tentang promosi-promosi yang berlaku, target sales atau penjualan, memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan menerapkan *prosedur food safety and quality*. Manajer juga selalu mengingatkan karyawan untuk selalu *checking*

produk sebelum diberikan kepada konsumen serta menerapkan prosedur yang berlaku. ( Observasi, 2024).

Berdasarkan fenomena atas dasar komentar negarif dari pelangganya menjadikan salah satu dasar peneliti ingin menganalisis dan mengkaji lebih komunikasi interpersonal dalam yang terjadi antara manajer dengan karyawan Cafe Kopi Cendana Solo. Dimana diketahui untuk menjadikan pelanggan atau konsumen cafe ramai pengunjung dan betah diantaranya yakni dapat memberikan kepuasan pelayanan. Kepuasan pelayanan karyawan ke pelanggan dapat di ukur dari kualitas pelayanannya. (Sitohang, 2023).

Makna kualitas pelayanan itu sendiri menurut Arianto (2018:83) dapat diartikan sebagai fokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Satu kiat yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) yaitu meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti yang diungkapkan (Naim Faizun, 2019).

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

adalah kualitas pelayanan

Dalam rangka menjaga kualitas pelayanan, karyawan wajib menciptakan komunikasi pada konsumen secara baik karena *record* komunikasi yang baik tersebut sangat dibutuhkan konsumen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Record adanya kulaitas pelayanan sudah pernah dulu dilakukan oleh menejer Kopi Cendana Kota Surakarta sehingga mampu peningkatkan jumlah pengunjung tahunan sejak tahun 2019 sampai *pasca covid*. Berikut daftar tabel jumlah pengunjung pada Kopi Cendana Kota Surakarta :

Tabel 1. Daftar Pengunjung Kopi Cendana dalam 5 tahun terakhir

Tahun	Jumlah Pengunjung
2019	1.592
2020	36.499
2021	47.807
2022	43.223
2023	27.503

Sumber Data : Kopi Cendana Kota Surakarta, 2023.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa terjadinya fluktuatif jumlah kenaikan jumlah pengunjung setiap tahunnya. *Peningkatan* dan penurunann pengunjung cafe Kopi Cendana Kota Surakarta tersebut di pengaruhi oleh fluktuatifnya kepuasan pelanggan. Dimana kepuasan pengunjung atau

pelanggan dapat diwujudkan apabila pengunjung memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka (Handayani & Suryani, 2019). Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik antara manajer dengan karyawan dalam kasus penelitian ini dapat menumbuhkan harmonisasi. Dimana harmonisasi itu sendiri tumbuh dan mampu membuat kinerja karyawan dalam melakukan setiap pekerjaan menjadi lancar. Hal dasar yang menjadikan harmonisasi dalam manajemen cafe Kopi Cendana Kota Surakarta adalah komunikasi interpersonal antara manajer dengan karyawan lainnya.

Tujuan penelitian ini yakni mengkaji, menganalisis dan mendeskripsikan komunikasi interpersonal antara manajer dengan karyawan dalam menjaga kualitas pelayanan Di *cafe* Kopi Cendana Kota Surakarta.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Weningtyas dan Suseno (2012) dengan judul Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menjaga kualitas pelayanan cafe di butuhkan komunikasi verbal dan non verbal terhadap karyawannya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data

sekunder. pada penelitian ini melibatkan 4 informan yang merupakan manager dan karyawan cafe kopi cendana kota surakarta. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Triangulasi pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan dan manager *cafe* kopi cendana kota surakarta disertai analisis teori didapati bahwa komunikasi interpersonal manajer kepada karyawan dalam menjaga kualitas pelayanan pada kopi cendana kota Surakarta menggunakan 2 bentuk komunikasi interpersonal yaitu komunikasi verbal dan non verbal. Penjelasannya sebagaimana berikut ini:

### **1. Komunikasi Verbal**

Komunikasi interpersonal primer mengacu pada interaksi langsung antara dua orang atau lebih yang melibatkan pertukaran pesan secara langsung. Ini merupakan komunikasi yang terjadi secara tatap muka atau melalui saluran komunikasi langsung seperti telepon atau *video call*, di mana partisipan dapat melihat, mendengar, dan merespons secara langsung satu sama lain. Menurut Kusumawati (2015:84) Komunikasi verbal (*verbal*

*communication*) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*).

Kaitannya bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan manager terhadap karyawan cafe Kopi Cendana Kota surakarta dalam rangka menjaga kualitas pelayanan pelanggan atau konsumen dilakukan dengan berbagai bentuk seperti :

#### a. Percakapan Tatap Muka

Percakapan tatap muka dalam komunikasi interpersonal antara manajer dan karyawan kafe sangat penting untuk menjaga hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Berikut adalah contoh percakapan yang mungkin terjadi dalam berbagai situasi seperti manager memberikan arahan kerja, memberikan umpan balik kinerja, menyelesaikan konflik dan memberikan motivasi baik dalam komunikasi interpersonal dalam sehari-hari maupun dalam hal briefing (harian dan bulanan).

Disisi lain dari pihak karyawan Yunus juga membetulkan atau setuju dengan apa yang dikatakan oleh managernya. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ke konsumen kita berkomunikasi secara intim. Sebelum kerja sudah ada *briefing*, selama bekerja kita juga

berkomunikasi menjaga pelayanan yang cepat dan juga tepat

#### b. Laporan kerja saat di briefing

Laporan kerja menurut ahli Pangabean (2018) adalah sebuah dokumen resmi yang disusun untuk mencatat, mengkomunikasikan, dan mengevaluasi berbagai aspek kegiatan atau tugas yang telah dilakukan dalam periode tertentu. Laporan ini biasanya mencakup informasi mengenai pencapaian, tantangan, dan rencana tindak lanjut yang diambil untuk meningkatkan kinerja atau menyelesaikan masalah.

Dalam pelaksanaan laporan kerja yang ada di cafe Kopi Cendana Kota Surakarta ini setiap divisi akan ada serah terima antar shift, sebelum serah terima ada laporan pershift atas kinerjanya, seperti berapa banyak konsumen, berapa hasil penjualan, persediaan stok untuk selanjutnya dan lain sebagainya. Komunikasi interpersonal primer yang dilakukan manager terhadap karyawan di cafe Kopi Cendana Kota Surakarta ini cukup aktif. Pasalnya rutinitas *briefing* dan lapiran terus berjalan.

Tujuan dari laporan kerjaan saat briefing ini untuk mengukur keberhasilan dan target penjualan terus menaggapai bilamana ada ukan

atau kompliance dari customer. selain itu juga sebagai wadah memperlancar komunikasi karyawan sebagai kesatuan team dan visi misi.

Pelaksanaan laporan kerja saat briefing ini juga mengedepankan keterbukaan dan sikap respon positif antar manager dengan karyawan yang meaporkan.

## 2. Komunikasi Nonverbal

Menurut Kusumawati (2015:90) Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dike dalam bentuk tanpa kata-kata. Dalam hidup nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan, namun dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling terikat satu sama lain, saling melengkapi dalam komunikasi yang sering kita lakukan sehari-hari

Purwaningwulan, dan Solihin, (2014:49). Komunikasi nonverbal mencakup semua bentuk komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, melainkan melalui bahasa tubuh,

ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara, dan aspek-aspek lain yang tidak melibatkan ucapan atau tulisan.

Pelaksanaan Komunikasi Nonverbal oleh Manajer terhadap karyawan cafe Kopi Cendana Kota Surakarta yang efektif sangat penting bagi manajer untuk membangun hubungan yang baik dengan bawahan, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan me tikan pesan disampaikan dengan jelas. Kaitannya bentuk komunikasi interpersonal pola primer yang berupa non verbal yang dilakukan oleh manager terhadap karyawan cafe Kopi Cendana Kota surakarta dalam rangka menjaga kualitas pelayanan pelanggan atau konsumen dilakukan dengan berbagai bentuk seperti :

### a. Bahasa Tubuh (*Body Language*)

Menurut Solihat, Purwaningwulan, dan Solihin (2014:49) menjelaskan bahwa Bahasa tubuh atau *body language* adalah bentuk komunikasi nonverbal yang melibatkan penggunaan gerakan, postur, dan ekspresi tubuh untuk menyampaikan pesan.

Bahasa tubuh yang digunakan manager cafe Kopi Cendana Kota Surakarta terhadap karyawan pada saat briefing untuk menjaga kualitas pelayanan konsumen dengan cara berbicara non verbal menggunakan isyarat berupa

postur tubuh dan gerakan tangan.

Pernyataan diatas di dukung pernyataan dari staf pelayanan yunus efendy menjelaskan juga bahwa sering manager menegurnya tidak menggunakan kata- kata langsung saat ramai di cafe tapi lebih mengarahkan dengan isyarat seperti melambaikan tangan, gerakan atau postur tubuh yang lainnya.

Terjadinya komunikasi non verbal antara manager dan karyawan cafe Kopi Cendana Kota surakarta yang pertama dengan cara bahasa tubuh atau *body language* ini dapat terlaksana dengan baik karena adanya saling terbuka dan sikap mendukung antara pemberi pesan dan penerima pesan sehingga maksud dan tujuan pesan tersebut daat tersampaikan dan menjadikannya adanya pelayanan yang prima dari karyawan ke pelanggan yang datang ke cafe.

#### b. Ekspresi Wajah

Menurut Solihat, Purwaningwulan, dan Solihin (2014:49) menjelaskan bahwa Ekspresi wajah adalah salah satu bentuk komunikasi nonverbal yang paling kuat dan signifikan. Wajah manusia memiliki kemampuan untuk mengekspresikan berbagai macam emosi dan pesan tanpa

menggunakan kata-kata. Ekspresi wajah mencakup gerakan atau posisi otot-otot wajah yang menyampaikan emosi atau reaksi seseorang. Ini ter uk senyuman, kerutan dahi, tatapan mata, dan gerakan bibir.

Ekspresi wajah memainkan peran penting dalam komunikasi nonverbal karena dapat menunjukkan Sikap persetujuan atau ketidaksetujuan serta dapat meningkatkan Pesan Verbal. Melalui memahami dan menerapkan prinsip-prinsip ekspresi wajah yang efektif, manajer dapat meningkatkan komunikasi dengan bawahan, membangun hubungan yang lebih kuat, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Adapun komunikasi interpersonal primer yang berupa ekspresi yang terjadi di cafe Kopi Cendana Kota Surakarta ini berupa gerakan bibir (*mecucu*), kontak mata, melotot dan kedipan mata pada saat melakukan kegiatan melayani pelanggan.

Dikesempatan yang lain manager rangka juga menjelaskan bahwa komunikasi seperti mecucu dan melotot itu pernah melakukannya namun berbentuk spontanitas saja. berikut penjelasannya

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa

dalam menjaga kualitas pelayanan terhadap konsumen cafe kopi Cendana di Kota Surakarta manager dalam berkomunikasi dengan bawahannya menerapkan pola komunikasi interpersonal primer yang berbentuk non verbal seperti ekspresi wajahnya.

Komunikasi interpersonal sangat penting diterapkan dan digunakan para pihak Kopi Cendana Kota Surakarta, bagi karyawan yang ditugaskan di bagian *service area* sangat penting melakukan komunikasi interpersonal yang baik dan benar karena mereka melayani konsumen secara langsung. Oleh karena itu perlu adanya komunikasi interpersonal yang baik dan benar bagi manager dengan karyawan maupun dengan sesama rekan kerja. Supaya mendapatkan kepuasan konsumen pihak Kopi Cendana Kota Surakarta melakukan berbagai cara atau strategi dalam pengelolaannya. Kepuasan konsumen sangat penting dalam hal menjaga hubungan antara karyawan dan konsumen agar tidak terjadi kekecewaan maupun komplain

Secara umum Komunikasi verbal dan non verbal yang digunakan oleh pihak kopi cendana kota surakarta ada berbagai hal yaitu dengan cara bagaimana ekspresi wajah yang digunakan, bagaimana pandangan mata

langsung menghadap dengan rekan kerja maupun konsumen, tingkah laku seperti apa yang digunakan, bagaimana sikap saat melayani konsumen, bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan rekan kerja maupun saat melayani konsumen. Dimulai dengan bahasa sehari-hari yang digunakan saat bekerja, baik manager ataupun karyawan menggunakan Bahasa Indonesia dengan perpaduan istilah-istilah bahasa inggris, seperti disaat manager meminta tolong kepada karyawan untuk membersihkan area *outdoor*

Selain itu, juga manager selalu mengingatkan karyawan untuk cek produk kembali sebelum diberikan kepada konsumen dengan ucapan :

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa manager Kopi Cendana Kota Surakarta dalam berkomunikasi dengan karyawan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan di cafe menggunakan komunikasi interpersonal jenis primer dengan bentuk verbal dan non verbal untuk meningkatkan efektivitas pesan yang disampaikan ke karyawan.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh manager terhadap karyawan Kopi

Cendana Kota Surakarta dalam rangka mempertahankan kualitas pelayanan dengan menerapkan komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal terjadi melalui percakapan tatap muka dan laporan kerja saat *briefing*. Sementara komunikasi non verbal dilakukan melalui bahasa tubuh dan ekspresi wajah pada saat melayani pelanggan.

*Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Coffee Shop*

Solihat, M., Purwaningwulan, M. M., & Solihin, O. (2014). *Interpersonal Skill (Tips Membangun Komunikasi dan Relasi)*.

Suprpto, T. (2009). *Pengantar teori & manajemen komunikasi*. Media Pressindo.

Weningtyas, E., & Suseno, M. N. M. (2012). *Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*. Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi, 17(1), 33-42.

#### DAFTAR PUSTAKA

Kusumawati, T. I. (2019). *Komunikasi verbal dan nonverbal*. Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling, 6(2).

Naim Faizun, M. (2019). *Kepuasan Konsumen*. 1(1), 9-44.

#### Observasi 2024

Panggabean, F. Y. (2019). *Kinerja Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Dan Kota Di Sumatera Utara Berdasarkan Opini Audit*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi, 5(2), 151-159.

Prabowo, o. (2019). *Pengaruh Faktor-Faktor Komunikasi Internal, Reward, Dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Karyawan CV. Krupuk Terung Do'a Ibu Kota Tegal (Doctoral dissertation, Universitas Pancasakti Tegal)*.

Sitohang, J. N. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan*