

Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)

DOI: <https://doi.org/10.35870/jtik.v10i3.6526>

Komunikasi Interpersonal Senior Barista dalam Proses Pelatihan Barista Pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja

Fajar Rahmad Wibowo^{1*}, Fitrinanda An Nur²

^{1*,2} Program Studi Sastra Budaya dan Komunikasi, Universitas Ahmad Dahlan, Kota Yogyakarta, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia.

article info

Article history:

Received 20 December 2025

Received in revised form

10 January 2026

Accepted 30 January 2026

Available online July 2026.

Keywords:

Interpersonal Communication;

Senior Barista; Barista

Training; Novice Barista;

Workplace Communication.

Kata Kunci:

Komunikasi Interpersonal;

Senior Barista; Pelatihan

Barista; Barista Pemula;

Komunikasi Kerja.

abstract

This study aims to analyze the interpersonal communication of senior baristas in the training process of novice baristas at Nest Coffee & Donuts Jogja. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The informants consist of senior baristas and novice baristas who are directly involved in the training activities. The findings indicate that open, supportive, and two-way interpersonal communication plays a crucial role in enhancing the effectiveness of the training process. Senior baristas function not only as technical instructors but also as mentors who foster trust, comfort, and learning motivation among novice baristas. Although communication barriers such as differences in experience levels and work pressure are present, adaptive and empathetic communication strategies are able to minimize these obstacles. Effective interpersonal communication has a positive impact on improving technical competence, self-confidence, and the ability of novice baristas to adapt to the work culture at Nest Coffee & Donuts Jogja.

abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi interpersonal senior barista dalam proses pelatihan barista pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas senior barista dan barista pemula yang terlibat secara langsung dalam kegiatan pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terbuka, suportif dan bersifat dua arah berperan penting dalam meningkatkan efektivitas proses pelatihan. Senior barista tidak hanya berfungsi sebagai instruktur teknis, tetapi juga sebagai pembimbing yang mampu membangun kepercayaan, kenyamanan dan motivasi belajar barista pemula. Meskipun terdapat hambatan komunikasi seperti perbedaan pengalaman dan tekanan kerja, strategi komunikasi yang adaptif dan empatik mampu meminimalkan kendala tersebut. Komunikasi interpersonal yang efektif berdampak positif terhadap peningkatan kompetensi, kepercayaan diri, serta kemampuan adaptasi barista pemula terhadap budaya kerja di Nest Coffee & Donuts Jogja.

Corresponding Author. Email: fajar.wibowo77@gmail.com ^{1}.

1. Pendahuluan

Dalam satu dekade terakhir, industri coffee shop di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dan menjadi bagian penting dari dinamika ekonomi kreatif sektor jasa. Berdasarkan data Toffin dan MIX Marcomm (2020), jumlah coffee shop di Indonesia telah melampaui 4.000 gerai, dengan peningkatan hampir 300% sejak tahun 2019. Pertumbuhan ini didorong oleh perubahan gaya hidup masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan, meningkatnya budaya nongkrong, serta berkembangnya kebutuhan akan ruang kerja informal yang fleksibel. Kondisi tersebut menjadikan coffee shop tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati minuman, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial, diskusi, kolaborasi, hingga aktivitas produktif. Pesatnya pertumbuhan industri coffee shop membawa implikasi pada meningkatnya persaingan antar pelaku usaha. Dalam situasi tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu keberlanjutan dan daya saing usaha (Anjelina *et al.*, 2025). Barista memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan karena berinteraksi langsung dengan pelanggan dan membentuk pengalaman konsumsi secara keseluruhan. Barista tidak hanya dituntut menguasai keterampilan teknis dalam meracik minuman, tetapi juga memiliki kemampuan *komunikasi interpersonal* yang baik untuk menciptakan suasana nyaman, membangun hubungan positif, serta merepresentasikan nilai dan citra coffee shop (Pradana & Huda, 2025).

Pembentukan barista yang profesional dilakukan melalui proses pelatihan kerja yang umumnya dibimbing oleh senior barista. Proses pelatihan ini tidak hanya mencakup transfer pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga melibatkan interaksi *interpersonal* yang intens antara senior dan barista pemula (Iswanto *et al.*, 2025). *Komunikasi interpersonal* menjadi aspek penting dalam proses tersebut karena berperan dalam membangun kepercayaan, meningkatkan motivasi, serta membantu barista pemula beradaptasi dengan lingkungan kerja. *Komunikasi interpersonal* yang efektif mencakup lima unsur utama, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesetaraan. Kelima unsur ini berfungsi menciptakan hubungan yang sehat dan iklim belajar yang kondusif dalam pelatihan kerja

(Rahmawati *et al.*, 2025). Namun, dalam praktiknya, pelatihan barista di berbagai coffee shop masih cenderung bersifat instruksional dan satu arah. Senior barista sering kali lebih menekankan aspek teknis peracikan minuman, sementara aspek *komunikasi interpersonal* kurang mendapatkan perhatian yang memadai. Pola pelatihan seperti ini berpotensi menimbulkan tekanan psikologis bagi barista pemula, menurunkan rasa percaya diri, serta menghambat proses adaptasi dan pembelajaran. Jika kondisi tersebut berlangsung secara berkelanjutan, maka dapat berdampak pada rendahnya kinerja, munculnya konflik kerja, hingga tingginya tingkat turnover karyawan (Lutfi *et al.*, 2025). Dalam perspektif *komunikasi organisasi*, proses pelatihan barista dapat dipahami sebagai bagian dari sosialisasi organisasi, yaitu proses pengenalan nilai, norma dan budaya kerja kepada karyawan baru. *Komunikasi interpersonal* senior barista berperan sebagai media utama dalam mentransmisikan budaya tersebut. *Komunikasi* yang terbuka dan empatik dapat menciptakan rasa aman psikologis (*psychological safety*) sehingga barista pemula lebih berani untuk bertanya, mencoba dan belajar dari kesalahan. Sebaliknya, *komunikasi* yang kurang efektif dapat menghambat proses sosialisasi dan melemahkan keterikatan karyawan terhadap organisasi (Putri, 2024). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana *komunikasi interpersonal* senior barista diterapkan dalam proses pelatihan barista pemula. Penelitian ini difokuskan pada Nest Coffee & Donuts Jogja yang dipilih karena memiliki sistem pelatihan internal yang relatif terstruktur serta budaya mentoring yang menekankan *komunikasi terbuka*. Dengan menganalisis penerapan unsur keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesetaraan dalam proses pelatihan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian *komunikasi interpersonal* dalam konteks pelatihan kerja sektor jasa, serta kontribusi praktis bagi pengelolaan sumber daya manusia di industri coffee shop.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti, dengan

mempertimbangkan konteks dan dinamika yang ada. Jenis penelitian yang digunakan berfokus pada penggambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai karakteristik objek dan subjek yang terlibat dalam penelitian ini. Subjek penelitian ini terdiri dari barista yang bekerja di Nest Coffee. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah barista senior dan barista pemula, yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Kriteria pemilihan informan meliputi: (a) keterlibatan langsung dalam proses penyajian kopi, (b) pengalaman kerja yang relevan dengan peran sebagai barista senior atau barista pemula, dan (c) kesediaan untuk memberikan informasi yang jujur dan terbuka terkait pengalaman serta praktik kerja yang dijalani. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik, yaitu: (a) Wawancara mendalam (*in-depth interview*), yang dilaksanakan secara semi-terstruktur untuk memberi ruang bagi fleksibilitas dalam menggali informasi lebih lanjut sesuai dengan respons dari informan; (b) Observasi, yang dilakukan langsung di lokasi penelitian dengan mengamati aktivitas barista selama jam operasional; (c) Dokumentasi, yang digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa catatan internal, foto kegiatan, jadwal kerja, serta dokumen relevan lainnya.

Proses analisis data dilakukan secara kualitatif melalui beberapa tahapan, yaitu: (a) Reduksi data, yang mencakup proses pemilihan dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari lapangan; (b) Penyajian data, yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi deskriptif yang jelas dan mudah dipahami; (c) Penarikan kesimpulan, yang mencakup interpretasi mendalam terhadap data untuk menjawab fokus penelitian. Untuk menjaga kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari barista senior dan barista pemula, sementara triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Diharapkan data yang dihasilkan memiliki tingkat kredibilitas dan validitas yang tinggi.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Pola Komunikasi Interpersonal Senior Barista

Pola komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh senior barista memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan proses pelatihan barista pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal antara senior barista dan barista pemula berlangsung secara intens, langsung, dan kontekstual dalam aktivitas kerja sehari-hari. Pola komunikasi tersebut tidak hanya bersifat instruktif, tetapi juga persuasif dan suportif, sehingga membentuk hubungan kerja yang relatif terbuka dan kolaboratif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa senior barista cenderung menggunakan pola komunikasi dua arah, di mana barista pemula tidak hanya menerima instruksi, tetapi juga diberi ruang untuk bertanya, mengonfirmasi, dan menyampaikan kesulitan yang dihadapi selama proses pelatihan. Seorang senior barista menyampaikan bahwa komunikasi yang efektif dalam pelatihan tidak bisa bersifat satu arah karena setiap barista pemula memiliki latar belakang dan kecepatan belajar yang berbeda.

“Kalau cuma ngasih instruksi satu arah itu biasanya kurang masuk. Jadi saya lebih sering tanya balik, mereka sudah paham atau belum, bagian mana yang masih bingung,” (Barista Senior A).

Pola komunikasi dua arah ini terlihat jelas pada saat praktik meracik kopi dan pengoperasian mesin. Senior barista tidak hanya memberikan contoh, tetapi juga mengamati respons barista pemula dan memberikan koreksi secara langsung. Observasi lapangan menunjukkan bahwa komunikasi verbal sering dipadukan dengan komunikasi nonverbal seperti demonstrasi gerakan tangan, ekspresi wajah, dan intonasi suara yang menyesuaikan kondisi kerja, terutama ketika kedai dalam keadaan ramai. Selain komunikasi dua arah, pola komunikasi interpersonal senior barista juga bersifat informal dan personal, meskipun tetap berada dalam koridor profesional. Senior barista cenderung menggunakan bahasa sehari-hari agar lebih mudah dipahami oleh barista pemula. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana pelatihan yang tidak kaku dan mengurangi rasa

canggung atau takut melakukan kesalahan. Seorang barista pemula mengungkapkan bahwa pendekatan komunikasi yang santai membuatnya lebih nyaman dalam proses belajar.

“Mas senior itu ngajarnya santai, nggak terlalu kaku. Jadi kalau salah tuh nggak langsung dimarahin, tapi dijelasin pelan-pelan,” (Barista Pemula A).

Pola komunikasi informal ini berkontribusi pada terciptanya kedekatan interpersonal antara senior barista dan barista pemula. Kedekatan tersebut menjadi modal penting dalam proses transfer pengetahuan dan keterampilan. Dengan adanya hubungan yang lebih personal, barista pemula merasa lebih aman secara psikologis untuk bertanya dan mengakui ketidaktahuannya. Hal ini sejalan dengan konsep *komunikasi interpersonal* yang menekankan keterbukaan dan rasa saling percaya. Dalam praktiknya, pola komunikasi interpersonal senior barista juga menunjukkan unsur keterbukaan (*openness*). Senior barista tidak hanya menyampaikan prosedur standar operasional (SOP), tetapi juga berbagi pengalaman pribadi terkait kesalahan yang pernah dilakukan saat masih menjadi barista pemula. Keterbukaan ini berfungsi untuk menormalkan proses belajar dan menunjukkan bahwa kesalahan merupakan bagian dari pembelajaran.

“Saya sering cerita juga dulu waktu awal kerja banyak salahnya, supaya mereka nggak minder dan berani belajar,” (Barista Senior B).

Melalui keterbukaan tersebut, komunikasi tidak lagi bersifat hierarkis semata, melainkan berkembang menjadi komunikasi yang lebih setara. Senior barista memosisikan diri sebagai pembimbing, bukan sekadar atasan. Pola ini memperkuat hubungan interpersonal dan memudahkan proses internalisasi nilai kerja di lingkungan Nest Coffee & Donuts Jogja. Pola komunikasi interpersonal juga ditandai dengan adanya empati dari senior barista terhadap barista pemula. Empati ditunjukkan melalui sikap memahami kondisi emosional dan beban kerja barista pemula, terutama pada masa awal adaptasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa senior barista cenderung menyesuaikan cara penyampaian instruksi ketika melihat barista pemula terlihat gugup atau kelelahan.

“Kalau kelihatan sudah capek atau grogi, biasanya saya turunkin tempo ngajarnya. Soalnya kalau dipaksa malah makin nggak fokus,” (Barista Senior C).

Empati ini menjadi bagian penting dari pola komunikasi interpersonal karena membantu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Barista pemula merasa diperhatikan sebagai individu, bukan sekadar tenaga kerja, sehingga meningkatkan motivasi belajar dan keterlibatan dalam proses pelatihan.

Selain empati, pola komunikasi senior barista juga bersifat suportif, ditandai dengan pemberian dukungan verbal seperti pujian, motivasi, dan umpan balik yang membangun. Dukungan ini diberikan ketika barista pemula berhasil melakukan tugas dengan baik maupun ketika mengalami kesalahan. Seorang barista pemula menyatakan bahwa dukungan dari senior barista membuatnya lebih percaya diri dalam bekerja.

“Kalau berhasil bikin minuman sesuai standar, biasanya dipuji. Itu bikin saya lebih yakin dan semangat belajar,” (Barista Pemula B).

Pola komunikasi suportif ini menunjukkan bahwa senior barista tidak hanya fokus pada hasil, tetapi juga pada proses belajar barista pemula. Umpan balik diberikan secara langsung dan spesifik, sehingga barista pemula mengetahui aspek yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki. Hal ini sejalan dengan prinsip *komunikasi interpersonal* efektif yang menekankan kejelasan pesan dan orientasi pada pengembangan individu.

Proses Pelatihan Barista Pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja

Proses pelatihan barista pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja merupakan tahapan penting dalam membentuk kompetensi teknis, sikap kerja, serta pemahaman budaya kerja barista. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pelatihan tidak dilakukan secara formal dalam bentuk kelas atau modul tertulis, melainkan berlangsung secara langsung di tempat kerja (*on-the-job training*) dengan pendampingan intensif dari senior barista. Proses ini menempatkan *komunikasi interpersonal* sebagai elemen utama dalam mentransfer pengetahuan dan keterampilan kepada barista pemula. Secara umum, proses pelatihan barista

pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja berlangsung melalui beberapa tahapan yang saling berkesinambungan, yaitu tahap pengenalan lingkungan kerja, pengenalan alat dan SOP, praktik langsung, serta evaluasi dan pembiasaan kerja. Setiap tahapan tersebut melibatkan interaksi interpersonal yang intens antara senior barista dan barista pemula.

Tahap Pengenalan Lingkungan Kerja

Tahap awal pelatihan dimulai dengan pengenalan lingkungan kerja kepada barista pemula. Pada tahap ini, senior barista berperan sebagai fasilitator yang memperkenalkan alur kerja, pembagian tugas, serta budaya kerja yang berlaku di Nest Coffee & Donuts Jogja. *Komunikasi* yang digunakan pada tahap ini cenderung bersifat informatif dan persuasif, dengan tujuan membantu barista pemula beradaptasi secara sosial dan psikologis. Seorang senior barista menjelaskan bahwa pengenalan lingkungan kerja menjadi fondasi penting sebelum barista pemula terjun langsung ke pekerjaan teknis.

“Biasanya di awal saya jelasin dulu alur kerja di sini, siapa ngapain, biar mereka nggak kaget dan bisa menyesuaikan diri,” (Senior Barista A).

Tahap pengenalan ini membantu barista pemula memahami konteks kerja secara menyeluruh, sehingga mereka tidak hanya fokus pada tugas individu, tetapi juga memahami peran mereka dalam tim. Observasi menunjukkan bahwa *komunikasi interpersonal* pada tahap ini bersifat santai dan dialogis, sehingga barista pemula merasa lebih diterima sebagai bagian dari tim.

Tahap Pengenalan Alat dan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setelah memahami lingkungan kerja, barista pemula memasuki tahap pengenalan alat dan standar operasional prosedur. Senior barista memberikan penjelasan mengenai fungsi alat, cara penggunaan, serta standar penyajian produk yang harus dipenuhi. *Komunikasi* pada tahap ini bersifat instruktif, namun tetap disertai dengan penjelasan yang rinci dan demonstrasi langsung.

“Saya biasanya langsung contohin cara pakai mesin kopi, terus mereka saya suruh coba. Kalau salah, langsung saya koreksi,” (Senior Barista C).

Pengenalan SOP tidak hanya disampaikan secara lisan, tetapi juga melalui praktik langsung agar barista pemula dapat memahami secara konkret. Senior barista menggunakan kombinasi *komunikasi verbal* dan *nonverbal*, seperti menunjukkan gerakan tangan, posisi alat, serta teknik tertentu. Pola *komunikasi* ini membantu barista pemula memahami materi pelatihan secara lebih efektif dibandingkan hanya melalui penjelasan teoritis.

Tahap Praktik Langsung (Learning by Doing)

Tahap praktik langsung merupakan inti dari proses pelatihan barista pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja. Pada tahap ini, barista pemula mulai terlibat langsung dalam aktivitas kerja, seperti meracik minuman, melayani pelanggan dan menjaga kebersihan area kerja, dengan pendampingan senior barista. Proses pelatihan dilakukan secara bertahap, dimulai dari tugas-tugas sederhana hingga tugas yang lebih kompleks. Seorang barista pemula mengungkapkan bahwa praktik langsung dengan pendampingan membuatnya lebih cepat memahami pekerjaan.

“Langsung praktik itu bikin lebih cepat paham. Mas senior biasanya ngawasin dari dekat dan langsung ngasih arahan,” (Barista Pemula B).

Dalam tahap ini, *komunikasi interpersonal* menjadi sangat intens karena senior barista harus terus memberikan arahan, koreksi dan dukungan. Observasi menunjukkan bahwa *komunikasi* sering berlangsung secara spontan dan situasional, menyesuaikan kondisi kerja di kedai. Ketika kedai dalam keadaan ramai, *komunikasi* cenderung singkat dan langsung, sedangkan pada kondisi yang lebih sepi, senior barista memberikan penjelasan yang lebih mendalam.

Tahap Evaluasi dan Umpan Balik

Tahap selanjutnya dalam proses pelatihan adalah evaluasi dan pemberian umpan balik. Evaluasi tidak dilakukan secara formal dengan penilaian tertulis, melainkan melalui pengamatan langsung terhadap kinerja barista pemula dan diskusi interpersonal. Senior barista memberikan umpan balik terkait kelebihan dan kekurangan barista pemula dalam menjalankan tugas.

“Biasanya setelah selesai shift, saya ngobrol sama mereka, bagian mana yang sudah oke dan

mana yang masih perlu diperbaiki,” (Senior Barista A).

Umpan balik disampaikan dengan pendekatan komunikatif yang suportif agar barista pemula tidak merasa tertekan. Barista pemula juga diberi kesempatan untuk menyampaikan kendala atau kesulitan yang dialami selama bekerja. Proses evaluasi ini berfungsi sebagai sarana refleksi dan pembelajaran berkelanjutan. Seorang barista pemula menyatakan bahwa evaluasi informal tersebut membantunya memahami kesalahan tanpa merasa disalahkan.

“Dievaluasinya santai, jadi tahu salahnya di mana tanpa merasa dijudge,” (Barista Pemula C).

Tahap Pembiasaan dan Penguatan Kompetensi

Tahap akhir dari proses pelatihan adalah pembiasaan kerja dan penguatan kompetensi. Pada tahap ini, barista pemula mulai diberi kepercayaan untuk bekerja secara lebih mandiri, meskipun tetap berada dalam pengawasan senior barista. *Komunikasi interpersonal* tetap berlangsung, namun intensitasnya mulai berkurang seiring meningkatnya kemampuan barista pemula. Pembiasaan kerja bertujuan untuk membentuk kepercayaan diri dan konsistensi kinerja barista pemula. Senior barista berperan sebagai mentor yang siap memberikan bantuan ketika dibutuhkan. Pola *komunikasi* pada tahap ini lebih bersifat kolaboratif, di mana barista pemula mulai diperlakukan sebagai rekan kerja yang setara.

Hambatan Komunikasi dalam Proses Pelatihan

Meskipun komunikasi interpersonal antara senior barista dan barista pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja pada umumnya berjalan secara efektif, hasil penelitian menunjukkan adanya sejumlah hambatan komunikasi yang muncul selama proses pelatihan. Hambatan-hambatan ini bersifat situasional maupun psikologis dan berpotensi memengaruhi kelancaran transfer pengetahuan serta pemahaman barista pemula terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Identifikasi hambatan komunikasi menjadi penting untuk memahami dinamika pelatihan secara lebih komprehensif.

Perbedaan Tingkat Pengalaman dan Pemahaman

Salah satu hambatan komunikasi yang paling

dominan dalam proses pelatihan adalah perbedaan tingkat pengalaman dan pemahaman antara senior barista dan barista pemula. Senior barista yang telah lama bekerja cenderung menggunakan istilah teknis atau asumsi pengetahuan dasar yang belum sepenuhnya dipahami oleh barista pemula. Kondisi ini dapat menyebabkan pesan yang disampaikan tidak diterima secara utuh. Seorang barista pemula mengungkapkan bahwa pada tahap awal pelatihan, ia kerap mengalami kebingungan akibat penggunaan istilah teknis yang belum familiar. “Awalnya suka bingung kalau mas senior pakai istilah kopi yang belum saya tahu. Kadang malu juga mau nanya terus,” (Barista Pemula B). Perbedaan pengalaman ini menunjukkan adanya kesenjangan komunikasi yang perlu dijembatani melalui penyesuaian bahasa dan cara penyampaian pesan. Jika tidak diantisipasi, hambatan ini dapat menghambat pemahaman dan memperlambat proses belajar barista pemula.

Rasa Sungkan dan Kurangnya Kepercayaan Diri Barista Pemula

Hambatan komunikasi lainnya berasal dari faktor psikologis barista pemula, khususnya rasa sungkan, takut melakukan kesalahan, dan kurangnya kepercayaan diri. Dalam konteks pelatihan, barista pemula seringkali merasa berada pada posisi yang lebih rendah dibandingkan senior barista, sehingga enggan untuk bertanya atau menyampaikan kebingungan yang dialami.

“Kadang sebenarnya belum paham, tapi takut kalau nanya malah dikira nggak nangekep-nangekep,” (Barista Pemula C).

Rasa sungkan ini berdampak pada komunikasi interpersonal yang menjadi kurang terbuka. Barista pemula cenderung memilih diam atau mencoba memahami sendiri instruksi yang diberikan, meskipun belum sepenuhnya yakin. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan kerja dan memperlambat penguasaan keterampilan.

Tekanan Situasi Kerja dan Kondisi Kedai yang Ramai

Hambatan komunikasi juga dipengaruhi oleh situasi kerja, khususnya ketika kedai dalam kondisi ramai. Tekanan waktu dan tuntutan pelayanan pelanggan membuat komunikasi antara senior barista dan barista

pemula menjadi lebih singkat dan bersifat instruktif. Dalam situasi seperti ini, senior barista tidak selalu memiliki waktu untuk memberikan penjelasan yang rinci. Hasil observasi menunjukkan bahwa dalam kondisi ramai, komunikasi lebih banyak dilakukan melalui isyarat nonverbal atau perintah singkat, sehingga barista pemula harus cepat menangkap maksud pesan.

“Kalau lagi ramai, komunikasinya cepat banget. Kadang cuma pakai kode atau isyarat,” (Barista Pemula B).

Kondisi tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi barista pemula yang masih dalam tahap belajar. Keterbatasan waktu untuk berdiskusi dan bertanya dapat menghambat pemahaman dan meningkatkan tingkat stres.

Gaya Komunikasi Senior Barista yang Berbeda-beda

Perbedaan gaya komunikasi antar senior barista juga menjadi hambatan dalam proses pelatihan. Setiap senior barista memiliki cara penyampaian pesan yang berbeda, baik dari segi bahasa, intonasi, maupun pendekatan interpersonal. Perbedaan ini terkadang membingungkan barista pemula yang masih berusaha menyesuaikan diri.

“Ada senior yang ngajarnya pelan, ada juga yang cepat banget. Jadi kadang harus menyesuaikan lagi,” (Barista Pemula A).

Perbedaan gaya komunikasi ini menuntut barista pemula untuk beradaptasi secara cepat, yang tidak selalu mudah dilakukan. Jika tidak diimbangi dengan komunikasi yang jelas dan konsisten, perbedaan gaya tersebut dapat menjadi sumber kesalahpahaman.

Hambatan dalam Penyampaian Umpan Balik

Hambatan komunikasi juga muncul dalam proses penyampaian umpan balik. Meskipun senior barista berusaha memberikan masukan secara suportif, tidak semua barista pemula mampu menerima umpan balik dengan baik, terutama ketika disampaikan di tengah aktivitas kerja. Situasi ini dapat memengaruhi penerimaan pesan dan respons barista pemula. Seorang senior barista mengakui bahwa penyampaian evaluasi di tengah kesibukan kerja tidak selalu efektif

“Kadang kalau langsung dikoreksi pas lagi sibuk, mereka jadi tegang. Jadi biasanya saya ulangi lagi setelah selesai shift,” (Barista Senior A).

Hal ini menunjukkan bahwa waktu dan konteks penyampaian pesan menjadi faktor penting dalam efektivitas komunikasi interpersonal.

Strategi Senior Barista Mengatasi Hambatan Komunikasi

Menghadapi berbagai hambatan komunikasi dalam proses pelatihan barista pemula, senior barista di Nest Coffee & Donuts Jogja menerapkan sejumlah strategi komunikasi interpersonal yang bersifat adaptif dan kontekstual. Strategi-strategi ini bertujuan untuk memastikan pesan dapat dipahami dengan baik oleh barista pemula serta menciptakan suasana pelatihan yang kondusif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, strategi yang diterapkan tidak bersifat baku, melainkan disesuaikan dengan kondisi individu barista pemula dan situasi kerja yang dihadapi.

Penyesuaian Bahasa dan Cara Penyampaian Pesan

Salah satu strategi utama yang digunakan senior barista adalah menyesuaikan bahasa dan cara penyampaian pesan dengan tingkat pemahaman barista pemula. Senior barista berusaha menghindari penggunaan istilah teknis yang terlalu kompleks pada tahap awal pelatihan, atau menjelaskan istilah tersebut dengan bahasa yang lebih sederhana.

“Kalau anak baru, saya pakai bahasa yang gampang dulu. Istilah teknis nanti pelan-pelan dikenalin,” (Barista Senior C).

Penyesuaian bahasa ini bertujuan untuk menjembatani perbedaan tingkat pengalaman dan mencegah kesalahpahaman. Dengan menggunakan bahasa yang lebih komunikatif, barista pemula dapat menangkap pesan dengan lebih cepat dan merasa lebih percaya diri dalam mengikuti proses pelatihan.

Pendekatan Personal dan Komunikasi Interpersonal yang Akrab

Strategi lain yang diterapkan adalah membangun pendekatan personal melalui *komunikasi interpersonal* yang akrab. Senior barista berusaha mengenal karakter, kemampuan, dan gaya belajar masing-

masing barista pemula. Pendekatan ini memungkinkan senior barista menyesuaikan metode komunikasi dan pelatihan secara lebih efektif.

“Setiap orang beda-beda. Ada yang cepat menangkap, ada yang perlu diulang. Jadi pendekatannya juga beda,” (Barista Senior A).

Pendekatan personal ini membantu mengurangi rasa sungkan dan meningkatkan keterbukaan barista pemula dalam berkomunikasi. Dengan adanya hubungan yang lebih dekat, barista pemula merasa lebih nyaman untuk bertanya dan menyampaikan kesulitan yang dialami.

Penggunaan Metode Demonstrasi dan Praktik Langsung

Untuk mengatasi keterbatasan waktu dan kompleksitas materi pelatihan, senior barista banyak menggunakan metode demonstrasi dan praktik langsung. Strategi ini dianggap lebih efektif dibandingkan penjelasan verbal semata, terutama dalam pekerjaan barista yang bersifat teknis.

“Lebih cepat kalau langsung dicontohin. Habis itu mereka coba sendiri, saya dampingi,” (Barista Senior B).

Metode demonstrasi membantu barista pemula memahami pesan secara visual dan kinestetik, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman. Strategi ini juga mempermudah *komunikasi* dalam kondisi kedai yang ramai, karena pesan dapat disampaikan secara singkat dan jelas melalui tindakan langsung.

Pengaturan Waktu *Komunikasi* dan Umpan Balik

Senior barista juga menerapkan strategi pengaturan waktu *komunikasi*, khususnya dalam penyampaian umpan balik. Umpan balik yang bersifat evaluatif biasanya disampaikan di luar jam sibuk atau setelah selesai shift, agar barista pemula dapat menerima masukan dengan lebih tenang dan fokus.

“Kalau lagi ramai, saya catat dulu. Nanti habis shift baru dibahas biar lebih enak nerimanya,” (Barista Senior A).

Strategi ini menunjukkan kesadaran senior barista terhadap pentingnya konteks dalam *komunikasi interpersonal*. Dengan memilih waktu yang tepat, pesan

evaluatif dapat diterima secara lebih positif dan konstruktif.

Pemberian Dukungan dan Motivasi Secara Konsisten

Untuk mengatasi hambatan psikologis seperti rasa takut dan kurangnya kepercayaan diri, senior barista memberikan dukungan dan motivasi secara konsisten. Dukungan ini disampaikan melalui pujian, penguatan verbal, serta sikap apresiatif terhadap usaha barista pemula.

“Kalau mereka sudah berani coba dan mau belajar, itu sudah saya hargai. Biar mereka nggak takut salah,” (Barista Senior C).

Pemberian dukungan ini berfungsi sebagai strategi *komunikasi* yang memperkuat hubungan interpersonal dan meningkatkan motivasi barista pemula. Dengan merasa didukung, barista pemula lebih berani berpartisipasi aktif dalam proses pelatihan.

Pembahasan

Dampak Komunikasi Interpersonal terhadap Kompetensi Barista Pemula

Komunikasi interpersonal yang terjalin antara senior barista dan barista pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja memberikan dampak yang signifikan terhadap pengembangan kompetensi barista pemula. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian instruksi, tetapi juga berperan dalam membentuk pemahaman kerja, sikap profesional, serta kepercayaan diri barista pemula.

Peningkatan Pemahaman SOP dan Teknik Meracik Kopi

Salah satu dampak utama komunikasi interpersonal yang efektif adalah meningkatnya pemahaman barista pemula terhadap *SOP* dan teknik meracik kopi. Senior barista tidak hanya menyampaikan aturan kerja secara verbal, tetapi juga menjelaskan alasan di balik penerapan *SOP* serta memberikan contoh langsung dalam praktik kerja. Pola komunikasi yang dialogis memungkinkan barista pemula untuk memahami *SOP* tidak sekadar sebagai aturan, melainkan sebagai pedoman kualitas kerja.

“Kalau dijelaskan kenapa takarannya harus segitu, jadi lebih ngerti dan nggak asal ikut *SOP*,” (Barista Pemula B).

Hasil observasi menunjukkan bahwa barista pemula yang mendapatkan pendampingan komunikasi interpersonal secara intensif cenderung lebih cepat menguasai teknik dasar seperti pengoperasian mesin kopi, pengaturan takaran, hingga penyajian minuman sesuai standar. *Komunikasi* yang terbuka memungkinkan barista pemula untuk langsung mengklarifikasi kesalahan dan menerima koreksi secara langsung, sehingga meminimalkan kesalahan berulang.

Meningkatnya Kepercayaan Diri Barista Pemula

Dampak lain yang sangat terlihat dari komunikasi interpersonal adalah meningkatnya kepercayaan diri barista pemula. Sikap suportif, empatik, dan positif dari senior barista membuat barista pemula merasa dihargai dan didukung dalam proses belajar. Kepercayaan diri ini tumbuh seiring dengan adanya pengakuan terhadap usaha dan perkembangan yang ditunjukkan oleh barista pemula.

“Waktu dikasih kepercayaan buat pegang bar sendiri, saya jadi lebih pede,” (Barista Pemula B).

Pemberian umpan balik yang konstruktif dan tidak menghakimi membantu barista pemula memahami kesalahan sebagai bagian dari proses belajar, bukan sebagai kegagalan. Hal ini menciptakan rasa aman secara psikologis, sehingga barista pemula lebih berani mencoba dan mengembangkan kemampuan.

Kenyamanan dalam Bertanya dan Berinteraksi

Komunikasi interpersonal yang terbuka dan setara menciptakan kenyamanan bagi barista pemula untuk bertanya dan berinteraksi, baik dengan senior barista maupun rekan kerja lainnya. Rasa nyaman ini menjadi indikator penting dari efektivitas komunikasi interpersonal dalam proses pelatihan. Barista pemula tidak lagi merasa sungkan atau takut untuk menyampaikan kebingungan yang dialami.

“Sekarang kalau belum paham, saya langsung tanya. Nggak takut lagi,” (Barista Pemula A).

Kenyamanan dalam berinteraksi ini mempercepat proses belajar karena barista pemula dapat segera memperoleh klarifikasi tanpa harus menunggu terlalu lama. Observasi menunjukkan bahwa barista pemula yang aktif bertanya cenderung lebih cepat beradaptasi dan menunjukkan peningkatan performa kerja.

Adaptasi terhadap Budaya Kerja di Nest Coffee & Donuts Jogja

Dampak komunikasi interpersonal juga terlihat dalam kemampuan barista pemula beradaptasi dengan budaya kerja di Nest Coffee & Donuts Jogja. Melalui komunikasi sehari-hari, senior barista mentransmisikan nilai-nilai kerja seperti kedisiplinan, kerja sama tim, pelayanan ramah, dan tanggung jawab terhadap kualitas produk. Budaya kerja tersebut tidak disampaikan secara formal, melainkan melalui contoh perilaku dan interaksi interpersonal.

“Dari cara senior-senior kerja dan ngomong ke pelanggan, lama-lama dibawa juga,” (Barista Pemula B).

Proses adaptasi budaya kerja ini berjalan secara alami karena komunikasi interpersonal memungkinkan terjadinya internalisasi nilai. Barista pemula belajar bukan hanya dari instruksi, tetapi juga dari pengamatan dan interaksi langsung dengan senior barista.

Pembahasan

Pembahasan temuan penelitian ini diarahkan untuk mengaitkan hasil-hasil empiris mengenai *komunikasi interpersonal* senior barista dalam proses pelatihan barista pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja dengan kerangka teori *komunikasi interpersonal*. Pendekatan ini penting untuk menempatkan temuan penelitian tidak hanya sebagai deskripsi fenomena lapangan, tetapi juga sebagai bagian dari pengembangan dan penguatan teori yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *komunikasi interpersonal* antara senior barista dan barista pemula berlangsung secara intens, dua arah, dan kontekstual. Temuan ini sejalan dengan pandangan DeVito (2025) yang menyatakan bahwa *komunikasi interpersonal* merupakan proses pertukaran pesan antara individu yang saling memengaruhi dalam hubungan yang bersifat personal. Dalam konteks pelatihan barista, *komunikasi* tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi teknis, tetapi juga membangun relasi kerja yang mendukung proses belajar. Pola *komunikasi* yang dialogis, informal, dan personal sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini menguatkan konsep bahwa efektivitas *komunikasi interpersonal* sangat ditentukan oleh kualitas hubungan antara komunikator dan komunikan. Senior barista yang memosisikan diri sebagai pembimbing dan rekan kerja

menciptakan hubungan interpersonal yang lebih egaliter, sehingga pesan lebih mudah diterima dan dipahami oleh barista pemula (Putri, 2024). Temuan mengenai keterbukaan, empati, dan dukungan dalam *komunikasi* senior barista dapat dijelaskan melalui teori efektivitas *komunikasi interpersonal* DeVito yang menekankan lima unsur utama, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (DeVito, 2025). Keterbukaan yang ditunjukkan senior barista melalui kesediaan berbagi pengalaman dan memberikan ruang bertanya memperkuat gagasan bahwa keterbukaan merupakan prasyarat terbangunnya kepercayaan dalam hubungan interpersonal. Temuan ini mendukung teori bahwa *komunikasi* yang terbuka mampu mengurangi kecemasan dan meningkatkan partisipasi aktif komunikasi dalam interaksi (Arifah, 2023).

Empati yang ditunjukkan senior barista dalam memahami kondisi emosional dan kemampuan barista pemula juga memperkuat pandangan bahwa empati berfungsi sebagai jembatan psikologis dalam *komunikasi interpersonal*. Dengan empati, pesan tidak hanya disampaikan, tetapi juga disesuaikan dengan kondisi penerima pesan (Perdana & Parlindungan, 2022). Hal ini terlihat dari cara senior barista menyesuaikan tempo, bahasa, dan pendekatan *komunikasi* selama pelatihan. Dukungan yang diberikan melalui pujian, motivasi, dan umpan balik konstruktif selaras dengan konsep *komunikasi* suportif, di mana pesan disampaikan tanpa mengancam harga diri komunikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa *komunikasi* suportif berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan diri barista pemula dan mempercepat proses pembelajaran (Afifzuren *et al.*, 2023). Jika dikaitkan dengan teori keakraban dari Amidon, Treadwell, dan Kumar (2025), temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *komunikasi interpersonal* senior barista berperan dalam membangun keakraban fungsional dalam konteks kerja. Keakraban tidak dimaknai sebagai kedekatan personal semata, melainkan sebagai hubungan profesional yang ditandai dengan rasa nyaman, kepercayaan, dan keterbukaan. Proses pelatihan yang berlangsung melalui *komunikasi interpersonal* sehari-hari memungkinkan terjadinya peningkatan keakraban secara bertahap. Barista pemula yang awalnya merasa sungkan dan canggung

mulai menunjukkan kenyamanan dalam bertanya dan berinteraksi. Hal ini menguatkan teori bahwa keakraban dalam *komunikasi interpersonal* berkembang melalui intensitas interaksi dan kualitas pertukaran pesan. Keakraban ini berdampak langsung pada efektivitas pelatihan, karena barista pemula lebih berani mengemukakan kesulitan dan menerima umpan balik. Temuan penelitian ini memperluas penerapan teori keakraban dalam konteks pelatihan kerja di industri jasa. Temuan mengenai hambatan *komunikasi*, seperti perbedaan pengalaman, rasa sungkan, tekanan situasi kerja, dan perbedaan gaya *komunikasi*, dapat dijelaskan melalui teori hambatan *komunikasi interpersonal*. Hambatan psikologis, semantik, dan situasional yang ditemukan menunjukkan bahwa *komunikasi interpersonal* tidak selalu berlangsung ideal, terutama dalam konteks kerja yang dinamis.

Teori *komunikasi* menyatakan bahwa perbedaan latar belakang dan pengalaman dapat menimbulkan noise dalam proses *komunikasi*. Hal ini terlihat dari penggunaan istilah teknis oleh senior barista yang belum sepenuhnya dipahami barista pemula. Selain itu, tekanan situasi kerja yang ramai memperkuat hambatan fisik dan situasional dalam *komunikasi*. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan-hambatan tersebut tidak bersifat permanen karena direspons melalui strategi *komunikasi interpersonal* yang adaptif. Hambatan *komunikasi* tidak selalu menghambat proses pelatihan secara keseluruhan, tetapi justru menjadi bagian dari dinamika *komunikasi* yang perlu dikelola. Strategi senior barista dalam menyesuaikan bahasa, menggunakan demonstrasi, mengatur waktu *komunikasi*, dan membangun pendekatan personal sejalan dengan prinsip adaptasi dalam teori *komunikasi interpersonal*. Teori ini menekankan bahwa komunikator yang efektif adalah mereka yang mampu menyesuaikan pesan dengan karakteristik komunikasi dan situasi *komunikasi*. Penggunaan demonstrasi dan praktik langsung mendukung teori bahwa *komunikasi nonverbal* dan visual memiliki peran penting dalam menyampaikan pesan yang bersifat teknis. Temuan ini menunjukkan bahwa *komunikasi interpersonal* yang efektif tidak hanya bergantung pada kata-kata, tetapi juga pada tindakan dan simbol nonverbal. Dampak *komunikasi interpersonal* terhadap peningkatan kompetensi barista pemula juga dapat dikaitkan

dengan teori pembelajaran sosial, di mana individu belajar melalui observasi, interaksi, dan peniruan perilaku. Dalam proses pelatihan, senior barista berperan sebagai model yang perilakunya diamati dan ditiru oleh barista pemula.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh senior barista memiliki peran yang sangat signifikan dalam proses pelatihan barista pemula di Nest Coffee & Donuts Jogja. Pola komunikasi yang terbuka, suportif, dan bersifat dua arah memungkinkan terjadinya transfer pengetahuan dan keterampilan secara efektif, khususnya dalam pemahaman SOP, teknik meracik kopi, serta standar pelayanan. Meskipun dalam proses pelatihan terdapat berbagai hambatan komunikasi, seperti perbedaan pengalaman, tingkat pemahaman, tekanan kerja, dan keterbatasan waktu, senior barista mampu mengatasinya melalui strategi *komunikasi* yang adaptif, empatik, dan persuasif. Dampak positif dari komunikasi interpersonal tersebut terlihat pada meningkatnya kompetensi teknis barista pemula, tumbuhnya kepercayaan diri, kenyamanan dalam bertanya dan berinteraksi, serta kemampuan beradaptasi dengan budaya kerja di lingkungan Nest Coffee & Donuts Jogja. Komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam membangun hubungan kerja yang harmonis dan mendukung keberhasilan pelatihan barista pemula secara berkelanjutan.

5. Daftar Pustaka

- Afifzuren, Setiaji, F. R., Falah, M., & Firmansyah, R. (2023). Peran komunikasi verbal dalam membangun hubungan barista dan pelanggan/customer (Studi kasus pada Kelfairo Coffee). *Jurnal Sains Student Research*, 1(2), 1118–1129.
- Anjelina, O., Ananda, S. D., Dinanti, T., & Noviyanti, I. (2025). Strategi adaptasi coffee shop terhadap perubahan perilaku konsumen anak muda di Pangkalpinang. *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 4(2), 76–90.
- Arifah, S. (2023). Self-confidence dan kecemasan komunikasi interaktif pada siswi putri yang tinggal di asrama. *Jurnal Pendidikan Sosial Indonesia*, 1(2), 77–86.
- Dhanti, D. R., Cindrakasih, R. R., & Himawan, S. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal Barista dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Ollisgud. *Jurnal Cakrawala Akademika (JCA)*, 2(3).
- Iswanto, D. B., Artha, I. K. A. J., & Nughroho, R. (2025). Penerapan pelatihan barista dalam meningkatkan motivasi dan kompetensi peserta didik paket C di PKBM Rabel Sidoarjo. *Transformasi: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Non Formal Informal*, 11(2), 622–630.
- Lutfi, M., Pradana, B. C. S. A., & Kuncoro, W. (2025). Komunikasi interpersonal barista dalam menciptakan kepuasan pelanggan di AM:PM Coffee Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi (SEMAKOM)*, 3(2), 950–954.
- Milanuari, W., Sekarwangi, M., & Astuti Itasari, A. (2025). Komunikasi interpersonal barista dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Studi kasus pada barista Emercel Coffee Studio Surakarta). *Solidaritas*, 8(2), 1–16.
- Milanuari, W., Sekarwangi, M., & Itasari, A. A. (2024). Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan: (Studi Kasus Pada Barista Emercel Coffee Studio Surakarta). *Solidaritas*, 8(2).
- Nabila, N. F., & Saifudin, W. (2024). Strategi komunikasi pemasaran coffee shop di Tulungagung dalam menarik minat beli konsumen. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(2), 305–326.
- Perdana, Y. R., & Parlindungan, D. R. (2022). Peran komunikasi antarpribadi barista dalam

membangun hubungan dengan pelanggan area 9. *KALBISLANA: Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis*, 8(3), 3206–3218.

- Pradana, M. A., & Huda, A. M. (2025). Komunikasi barista dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Studi fenomenologi pada barista Thirty3Brew Surabaya). *The Commercium*, 9(3), 296–307.
- Putri, F. Z. (2024). Analisis komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan di kedai kopi Daksa Rahayu Kota Malang. *Jurnal Komunikasi*, 2(7), 518–525.
- Putri, I. K., Dharta, F. Y., & Muslimah, T. (2025). Strategi komunikasi interpersonal frontliner dalam membangun loyalitas pelanggan di Naughty Accessories Mall Karawang Central Plaza. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi*, 5(1), 490–501.
- Rahmawati, M., Faikah, N., & Edrian. (2025). Makna komunikasi interpersonal dalam pengalaman kecemasan mahasiswa baru: Studi fenomenologis. *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 3(2), 96–109.