

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan bimbingan-Nya, peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi tepat waktu dengan judul “Atraksi Interpersonal Barista Monokuro Dalam Melayani Konsumen” ditulis sebagai pemenuhan persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata (I), Universitas Pelita Harapan.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, doa dan berbagai macam bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Prof. Aleksius Jemadu, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. Naniek N. Setijadi, S.Pd., M.Si. selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Marsefio Sevyone Luhukay, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, koordinator tugas akhir yang membantu peneliti dalam memulai penulisan tugas akhir dan salah satu dosen *Public Relations* favorit peneliti.
4. Agustin Diana Wardaningsih, S.E., M.I.Kom. selaku coordinator tugas akhir pada batch sebelumnya, selalu memberi dukungan kepada peneliti dan mendengarkan curahan hati peneliti.
5. Drs. Roy R. Rondonuwu, Dipl.-Inf, M.Lib., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan bantuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.
6. Dr. Rizaldi Parani, S.Sos., MIR. Selaku dosen pembimbing sebelumnya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan memberikan dukungan kepada peneliti.

7. Jumadal Simamora, S.Sos., M.I.Kom. selaku pembimbing akademik yang selalu memperhatikan progress peneliti dalam memulai tugas akhir dan selalu memberikan dukungan.
8. Carly Stiana Scheffer, S.Sos., M.Comm. yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dan selalu memperhatikan perkembangan tugas akhir peneliti.
9. Pihak Monokuro, khususnya Nico Kurniawan dan Orenxie selaku pemiliki yang telah memperbolehkan peneliti untuk menjadikan Monokuro sebagai objek penelitian.
10. Karina Zhang dan Gabrielle Angie selaku narasumber yang telah menyediakan waktu dan kesempatannya memberikan informasi kepada peneliti dalam melakukan tugas akhir dan wawancara.
11. Ibunda dan Emak tercinta yang selalu memberikan semangat kepada peneliti, sabar dalam menghadapi peneliti dan selalu memberikan doa kepada peneliti.
12. Natasya Fricilla, selaku saudara kandung peneliti yang memberikan dukungan dan perhatian kepada peneliti.
13. Jennifer Gabriella, selaku orang spesial bagi peneliti, sosok yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti. Setia bersama peneliti ketika peneliti mengerjakan tugas akhir.
14. Joshua Grahadian dan Gisela Jesica, selaku sahabat sekaligus teman seperjuangan tugas akhir dalam satu bimbingan yang saling memberikan dukungan satu sama lain tanpa henti.
15. Andrea Rahardja, Nadia Ingrida, Nancy Laurencia, Dwi Doares, Albertus Danang, selaku sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan dan penyemangat untuk peneliti ketika memulai tugas akhir.
16. Andrew Sulaiman dan Jesslyn Sastradinata, selaku sahabat peneliti yang selalu memberikan perhatian kepada peneliti ketika mengerjakan tugas akhir dan menghibur peneliti di saat peneliti merasa lelah. Pasangan terbaik bagi peneliti yang menjadi bagian penting bagi peneliti.
17. Tim futsal Nankatsu yang selalu memberikan dukungan dan menghibur peneliti ketika membutuhkan hiburan dengan cara bermain futsal.

18. WS, Mamak, Gerald, Evan, Yoko, Aldo, Bella, Melli, Misel, Yoel, Tres, Ivan, Ko Vincent, Nes, Chaifanny, Madam, selaku tim KUY! JKT yang selalu memberikan “dukungan” dan godaan kepada peneliti untuk bermain MOLE.
19. Yosua Aryo Putra, selaku sahabat peneliti yang membantu peneliti dalam mengerjakan tugas akhir.
20. Reza Yohanes, selaku sahabat peneliti yang membantu peneliti ketika mengalami kesulitan pada BAB I & BAB III dan selalu memberikan dukungan kepada peneliti.
21. Trisha Nathania, selaku teman satu bimbingan pada batch sebelumnya dan akhirnya tinggal menunggu wisuda.
22. Mantan terbaik yang sempat memberikan “dukungan” kepada peneliti dalam mengerjakan tugas akhir.
23. Steven Johan, Ezra, Juli, Cynthia, Kevin Leo, Raymon, selaku teman peneliti yang memberikan dukungan kepada peneliti.
24. Dickson Jovanto, selaku sahabat yang selalu memberi dukungan moral kepada peneliti.
25. Seluruh teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2014-2017 yang telah memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak disebutkan di atas yang telah memerikan bantuan dan dukungan sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Peneliti menyadai penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang diberikan pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca.

Karawaci, 24 Januari 2019

(Kennedy)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv	
ABSTRAK	v	
KATA PENGANTAR	vii	
DAFTAR ISI	x	
DAFTAR GAMBAR	xii	
DAFTAR TABEL	xiii	
DAFTAR LAMPIRAN	xiv	
BAB I PENDAHULUAN		
I.1 Latar Belakang	1	
I.2 Identifikasi Masalah	8	
I.3 Rumusan Masalah	8	
I.4 Tujuan Penelitian	8	
I.5 Kegunaan Penelitian	9	
I.6 Sistematika Penulisan	9	
BAB II SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN		
II.1 Subyek Penelitian	11	
II.1.1 Pengertian Barista	11	
II.1.2 Pekerjaan Barista	12	
II.1.3 Perkembangan Barista	13	
II.2 Monokuro	13	
II.2.1 Visi	15	
II.2.2 Misi	15	
BAB III TINJAUAN PUSTAKA		
III.1 Penelitian Terdahulu	17	
III.2 Komunikasi	19	
III.3 Tiga Konseptualisasi Komunikasi	21	
III.3.1 Komunikasi Satu Arah	21	
III.3.2 Komunikasi Interaksional	22	
III.3.3 Komunikasi Transaksional	23	
III.4 Pengertian Hubungan Interpersonal	24	
III.4.1 Ciri-Ciri Hubungan Interpersonal	26	
III.4.2 Teori-Teori Hubungan Interpersonal	28	
III.5 Pengertian Atraksi Interpersonal	30	
III.5.1 Faktor-Faktor Personal yang Mempengaruhi Atraksi Interpersonal	31	

III.5.2 Faktor-Faktor Situasional yang Mempengaruhi Atraksi Interpersonal	33
III.6 Pengertian Komunikasi Verbal dan Non Verbal	36
III.6.1 Pengertian Komunikasi Verbal	36
III.6.2 Pengertian Komunikasi Non Verbal	37
III.7 Kerangka Pemikiran	40
BAB IV METODE PENELITIAN	
IV.1 Pendekatan Penelitian	42
IV.2 Metode Penelitian	44
IV.3 Unit Analisis	46
IV.4 Metode Pengumpulan Data	48
IV.5 Rencana Analisis Data	51
IV.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
V.1 Hasil Penelitian	55
V.1.1 Kesamaan Karakteristik Personal	55
V.1.2 Isolasi Sosial	58
V.1.3 Daya Tarik Fisik	62
V.1.4 Reward (Timbal Balik)	66
V.1.5 Familiarity	70
V.1.6 Competence	74
V.2 Pembahasan	81
V.2.1 Atraksi Interpersonal	81
V.2.1.1 Kesamaan Karakteristik Personal	82
V.2.1.2 Isolasi Sosial	84
V.2.1.3 Daya Tarik Fisik	85
V.2.1.4 Reward (Timbal Balik)	87
V.2.1.5 Familiarity	88
V.2.1.6 Competence	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
VI.1 Kesimpulan	92
VI.2 Saran	93
DAFTAR PUSATAKA	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah konsumsi kopi di Indonesia dari tahun 2006-2016	3
Gambar 1.2 Tren <i>Coffee Shop</i> , Konsumsi Kopi orang Indonesia Meningkat..	5
Gambar 1.3 Seorang barista membuat <i>caffè latte</i> dengan Teknik <i>latte art</i>	6
Gambar 2.1 Logo Monokuro	14
Gambar 2.2 Nico Kurniawan, selaku pemilik Monokuro	14
Gambar 3.1 Model Komunikasi Satu Arah	21
Gambar 3.2 Model Komunikasi Interaksional	22
Gambar 3.3 Model Komunikasi Transaksional	24
Gambar 3.4 Kerangka Pemikiran	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.2 Efek Atraksi Interpersonal pada Keputusan Interpersonal	35
Tabel 5.1 Kesamaan Karakteristik Personal	55
Tabel 5.2 Isolasi Sosial	58
Tabel 5.3 Daya Tarik Fisik	62
Tabel 5.4 <i>Reward</i> (Timbal Balik)	66
Tabel 5.5 <i>Familiarity</i>	70
Tabel 5.6 <i>Competence</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir A-1

LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara dengan Barista Monokuro (Informan 1) B-1
Transkrip Wawancara dengan Barista Monokuro (Informan 2) B-8
Transkrip Wawancara dengan Konsumen Monokuro (Informan 3) B-17
Transkrip Wawancara dengan Konsumen Monokuro (Informan 4) B-22

LAMPIRAN C

Curriculum Vitae C-1