

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Era globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam industri kedai kopi dan hubungannya dengan pelanggan. Globalisasi telah membuka akses ke berbagai jenis biji kopi dan metode penyeduhan dari seluruh dunia. Kedai kopi kini menawarkan berbagai pilihan kopi, mencerminkan keanekaragaman rasa dan cita rasa. Meskipun ada tren global, bisnis kopi harus tetap sensitif terhadap selera lokal. Ini berarti mengadaptasi menu dan pendekatan pelayanan untuk memenuhi preferensi pelanggan setempat dengan internet dan media sosial, pelanggan memiliki akses yang lebih mudah untuk informasi tentang kopi, termasuk asal-usul, proses, dan varietas biji. Ini meningkatkan kesadaran dan pengetahuan pelanggan tentang kopi.

Keterampilan barista yang tinggi semakin dihargai, Pelanggan lebih menghargai keahlian dalam penyeduhan kopi yang berkualitas tinggi, dan ini dapat membedakan kedai kopi di pasar yang kompetitif. Di era globalisasi juga membawa kemajuan teknologi yang mempengaruhi kedai kopi dari mesin espresso hingga sistem pembayaran digital, teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan memperluas pengalaman pelanggan. Globalisasi membawa persaingan yang lebih intensif, sehingga menciptakan merek yang kuat dan membedakan diri dari pesaing sangat penting. Kedai kopi harus menonjol dengan citra dan nilai yang unik.

Pelanggan global semakin memperhatikan tanggung jawab sosial dan lingkungan dengan adanya kedai kopi yang aktif dalam praktik berkelanjutan dan memberikan kembali kepada komunitas lokal dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. Ulasan pelanggan di platform online dapat memiliki pengaruh besar terhadap citra dan reputasi kedai kopi dengan Kualitas pelayanan, rasa kopi, dan pengalaman keseluruhan dapat memengaruhi persepsi pelanggan. Dalam era globalisasi, ada potensi untuk kedai kopi untuk mengembangkan bisnis mereka secara internasional Ini memungkinkan akses ke pasar yang lebih besar dan memperkenalkan merek kepada audiens global. Dalam era globalisasi, kedai kopi harus mempertimbangkan dinamika yang terus berubah dalam industri dan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan yang terus berkembang.

Kedai kopi, juga dikenal sebagai kedai kafe atau coffee shop, adalah bisnis yang menyediakan berbagai jenis minuman kopi dan mungkin juga makanan ringan atau hidangan ringan. Kedai kopi adalah tempat yang populer untuk pertemuan sosial, bekerja, belajar, atau hanya menikmati kopi dan suasana yang nyaman. Di kedai kopi, pelanggan dapat memesan berbagai jenis minuman kopi, seperti espresso, latte, cappuccino, americano, dan lainnya. Selain itu, banyak kedai kopi juga menawarkan berbagai varietas biji kopi, metode penyeduhan yang berbeda, dan pilihan susu (seperti susu sapi, susu almond, atau susu kedelai) untuk memenuhi beragam selera pelanggan.

Selain kopi, kedai kopi sering menawarkan makanan ringan atau hidangan ringan seperti kue, roti, sandwich, atau salad. Beberapa kedai kopi juga menyediakan akses Wi-Fi gratis sehingga pelanggan dapat bekerja atau berselancar di internet saat menikmati minuman mereka. Kedai kopi sering kali memiliki desain interior yang nyaman dan estetik, dengan kursi yang nyaman, meja-meja untuk duduk, dan dekorasi yang mengundang. Mereka juga sering menjadi tempat untuk pameran seni lokal, pertunjukan musik, atau acara komunitas lainnya. Selain menjadi tempat untuk menikmati kopi, kedai kopi juga memiliki peran sosial yang penting, memfasilitasi pertemuan antara teman, rekan kerja, atau bahkan acara kencan. Kedai kopi telah menjadi ikon budaya populer di banyak negara dan terus berkembang dalam hal variasi menu, inovasi, dan tren kopi.

Barista adalah seorang profesional di kedai kopi yang terlatih untuk mengolah dan menyajikan berbagai jenis kopi dan minuman kopi kepada pelanggan. Peran barista dalam kedai kopi sangat penting karena mereka bertanggung jawab untuk menciptakan pengalaman kopi yang luar biasa bagi pelanggan. Barista berinteraksi langsung dengan pelanggan, mereka menerima pesanan, memberikan rekomendasi, dan memastikan bahwa minuman kopi disajikan sesuai dengan harapan pelanggan. Seorang barista perlu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang kopi, termasuk asal-usul biji kopi, proses pengolahan, varietas kopi, dan profil rasa. Mereka juga dapat memberikan informasi kepada pelanggan yang ingin tahu lebih banyak tentang kopi.

Dekulture coffee sebagai salah satu kedai coffee yang ramai dinikmati oleh pencinta coffee dari kalangan anak muda hingga orang dewasa. Adanya respon masyarakat yang cukup besar terhadap kemunculan coffee shop, menjadikan tempat ini sebagai salah satu pilihan favorit bagi setiap kalangan. Banyaknya coffee shop yang bermunculan mengakibatkan para owner atau pemilik harus berpikir lebih kreatif lagi untuk menciptakan rasa sebuah kopi dan konsep yang berbeda dari coffee shop yang sudah ada. Hal ini tentu dilakukan untuk menarik perhatian pencinta kopi. Kebanyakan masyarakat suka dengan sesuatu yang baru apalagi dengan keunikan yang diberikan oleh coffee shop tentunya dengan sesuatu yang tidak membuat jenuh dengan macam rasa coffee yang menambah kenikmatan dan sensasi kenyamanan. banyak coffee yang menjadi salah satu tempat menongkrong untuk anak muda hingga orang dewasa seperti coffee yang ada di kota Palembang yaitu kedai siru, bigen café, asmaraloka.

Tetapi peneliti tertarik dengan salah satu café yang berada di Palembang ini dengan konsepnya yang tidak biasa terbilang unik dan berbeda dari coffee pada umumnya yaitu, Dekultur coffee yang sudah hadir di kota Palembang. Dekulture coffee merupakan salah satu wadah bagi pencipta coffee dan juga suasana tempat berkumpul atau bergaul di Palembang menghadirkan sesuatu yang sangat unik tentu berbeda dari coffee shop yang pada umumnya. Terkenal dengan karakteristik coffee konsep yang tematik dengan tata ruang estetic dan sajian menu yang ditawarkan sangat rekomendasi untuk setiap pelanggan.

Sebagaimana latar belakang tersebut, maka akan sangat penting diadakan penelitian. Untuk mengetahui **Peranan Barista Dekulture Roastery Caffee Terhadap Tingkat Kepuasan Rekomendasi Pelanggan.**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Barista berusaha membuat percaya konsumen bahwa caffee ini rekomen
2. Barista berusaha meningkatkan menu terbaru dari rekomendasi pelanggan

### **1.3. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan komunikasi yang terjadi antara barista dan pelanggan di dekultur roastery pakjo, Palembang.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan komunikasi barista di dekultur roastery pakjo Palembang terhadap tingkat kepuasan rekomendasi pelanggan.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

1. Menambah wawasan mengenai strategi komunikasi
2. Memperkaya ilmu komunikasi terhadap perkembangan dan pendalaman studi ilmu komunikasi khususnya kajian komunikasi barista dalam berinteraksi dengan orang lain
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam menunjang penelitian lainnya

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi tempat pembelajaran seorang barista untuk berkomunikasi dan tempat pembelajaran seorang barista melakukan pelayanan terbaik terhadap pelanggan coffee.