

**INTERAKSI SOSIAL ANTARA BARISTA DAN PELANGGAN
SEBAGAI BENTUK HOSPITALITY DI KEDAI KOPI
NIRBANA SAESTU KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Guna mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)
Jurusan Antropologi Budaya



Oleh:

MUHAMMAD AQIL DAFFA

NIM. 18323028

**FAKULTAS BUDAYA DAN MEDIA
INSTITUT SENI BUDAYA INDONESIA (ISBI) BANDUNG**

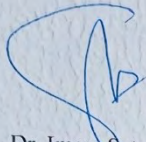
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

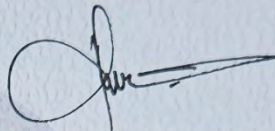
Skripsi ini telah
Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Imam Setyobudi, S.Sos., M.Hum.
NIDN. 0025017205

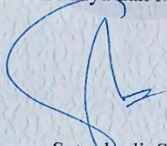
Pembimbing II



Dra. Sriati Dwiatmini, M.Hum.
NIDN. 0006056507

Mengetahui:

Ketua Jurusan Antropologi Budaya
Fakultas Budaya dan Media



Dr. Imam Setyobudi, S.Sos., M.Hum.
NIP. 197201252006041001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

INTERAKSI SOSIAL ANTARA BARISTA DAN PELANGGAN SEBAGAI
BENTUK HOSPITALITY DI KEDAI KOPI NIRBANA SAESTU KOTA
BEKASI

Disusun oleh :

MUHAMMAD AQIL DAFFA
NIM. 18323028

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 3 Desember 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji : Dr. Imam Setyobudi, S.Sos., M.Hum.
NIDN. 0025017205
Anggota Penguji 1 : Taufik Setyadi Aras, S.Hum., M.Hum.
NIDN. 0001119111
Anggota Penguji 2 : Khoirun Nisa Aulia Sukmani, S.Ant., M.Si.
NIDN. 0016109403

1.....
2.....
3.....

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat kelulusan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Bandung, 3 Desember 2024

Menegetahui,

Dekan
Fakultas Budaya dan Media



Dr. Cahya, S.Sn., M.Hum.
NIP. 196602221993031001

Ketua Jurusan Antropologi Budaya,
Fakultas Budaya dan Media

Signature of Dr. Imam Setyobudi

Dr. Imam Setyobudi, S.Sos., M.Hum.
NIP. 197201252006041001

LEMBAR PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Interaksi Sosial Antara Barista dan Pelanggan Sebagai Bentuk Hospitality di Kedai Kopi Nirbana Saestu Kota Bekasi” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya tulis saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap karya tulis ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bandung, 17 Desember 2024
Yang membuat pernyataan



Muhammad Aqil Daffa
NIM. 18323028

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan ridho dan hidayahnya, sehingga Tugas Akhir dengan judul “Interaksi Sosial Antara Barista dan Pelanggan Sebagai Bentuk Hospitality di Kedai Kopi Nirbana Saestu Kota Bekasi” ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial di program studi Antropologi Budaya Fakultas Budaya dan Media Institut Seni Budaya Indonesia Bandung. Penulis memohon maaf apabila masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, baik ditinjau dari segi sistematika berpikir dalam penyajian maupun analisis. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna, khususnya bagi kepentingan ilmu pengetahuan.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Interaksi Sosial sebagai bentuk Hospitality yang dilakukan oleh Barista kepada pelanggan di kedai kopi Nirbana Saestu Kota Bekasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apa faktor Interaksi yang terdapat antara Barista dan pelanggan, serta bagaimana interaksi tersebut dapat menjadi sebuah bentuk pelayanan Hospitality dengan menjabarkan beberapa karakteristiknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, setidaknya terdapat Identifikasi, dan Simpati yang menjadi faktor sebuah interaksi sosial antara Barista dan pelanggan. Sementara Intangibility, Immovability, Simultaneity, dan Heterogeneity merupakan karakteristik Hospitality yang sangat dominan dalam Interaksi tersebut.

Kata Kunci: Interaksi sosial, Hospitality, Barista, Pelanggan, Kedai Kopi.

ABSTRACT

This research discusses Social Interaction as a form of Hospitality exhibited by baristas towards customers at Nirbana Saestu coffee shop in Bekasi City. The problem formulation of this study aims to identify the factors of interaction between baristas and customers, as well as how these interactions can represent a form of hospitality by outlining several of its characteristics.

The research findings indicate that there are at least Identification and Sympathy as factors contributing to social interaction between baristas and customers. Meanwhile, Intangibility, Immovability, Simultaneity, and Heterogeneity are the dominant characteristics of hospitality present in these interactions.

Keywords: Social Interaction, Hospitality, Barista, Customer, Coffee Shop.

UCAPAN TERIMA KASIH

Proses penulisan skripsi ini dibutuhkan kerasnya usaha, serta dorongan, dan bimbingan dari berbagai macam pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya serta rasa hormat kepada:

1. Mama dan Ayah tersayang yang telah berjuang dalam usaha memberikan pendidikan yang layak kepada Penulis. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, kasih sayang, doa, dan usaha yang telah diberikan selama ini.
2. Bapak Dr. Imam Setyobudi, S.sos., M.Hum., selaku Wali Dosen dan Dosen Pembimbing I yang senantiasa sabar dan senang hati dalam memberikan ilmu, arahan, dorongan dalam proses penyusunan skripsi, dan memberikan solusi atas hambatan yang penulis hadapi selama pengerjaan skripsi.
3. Ibu Dra. Sriati Dwiatmini, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang sudah memberikan waktu, dan arahan kepada Penulis selama proses penulisan skripsi ini.
4. Segenap Ibu dan Bapak Dosen Jurusan Antropologi Budaya yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang luar biasa selama Penulis menjalankan studi.
5. Keluarga Besar Nirbana Saestu yang sudah menerima Penulis untuk datang, dan melakukan sejumlah aktivitas penelitian, dan pembelajaran di Kedai Kopi penuh makna tersebut.
6. Shafira Chattri, sebagai sahabat Penulis sejak Taman Kanak-kanak, yang selalu menyediakan dirinya ketika Penulis membutuhkan tempat untuk

bersambat, menenangkan pikiran, dan meredakan stress selama Penulis melakukan penelitian ini.

7. Luqyana Khansa Ferliza, sebagai teman terdekat yang sudah sangat baik, dan selalu setia menemani Penulis selama melakukan Studi di Kota Bandung ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan, Sophia Erica Putri Hutabarat, Mochamad Rozak Awaludin, Zidan Satria Purnama, M. Ridzky Sanusi, Maghfira Bunga Ridia, Yusiva Nuralipah, dan Nyoman Raditya Andika Putra Mehaga.



Bandung 17 November 2024

Muhammad Aqil Daffa
NIM. 18323028

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan pustaka.....	8
2.1.1 Kedai kopi.....	8
2.1.2 Barista	13
2.1.3 Pelanggan.....	16
2.1.4 Interaksi sosial	17
2.2 Landasan teori	20

2.3	Kerangka pemikiran	24
BAB III		26
METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Lokasi Penelitian	27
3.3	Teknik Pengumpulan Data	27
3.4	Analisis Data	30
3.5	Sistematika Penulisan.....	32
BAB IV		34
PEMBAHASAN		34
4.1	Profil kedai kopi Nirbana Saestu.....	34
4.1.1	Barista Nirbana Saestu.....	40
4.1.2	Pelanggan Nirbana Saestu	45
4.2	Hospitality di Nirbana Saestu.....	50
4.2.1	Interaksi sosial di Nirbana Saestu.....	50
4.2.2	Karakteristik Hospitality di Nirbana Saestu	51
4.3	Analisis Hospitality di Nirbana Saestu.....	54
BAB V.....		58
PENUTUP.....		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3. 1 Kerangka berfikir	25
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. 1 Lokasi Nirbana Saestu.....	34
Gambar 4.1. 2 Proses renovasi bangunan	36
Gambar 4.1. 3 Proses renovasi bangunan 2	36
Gambar 4.1. 4 Proses renovasi bangunan 3	36
Gambar 4.1. 5 Proses renovasi bangunan 4	36
Gambar 4.1. 6 Tampak depan Nirbana Saestu	37
Gambar 4.1. 7 Denah bangunan Nirbana Saestu	38
Gambar 4.1. 8 Area 1	39
Gambar 4.1. 9 Area 1 keseluruhan	39
Gambar 4.1. 10 Area 2 sofa.....	39
Gambar 4.1. 11 Area luar	39
Gambar 4.1.1. 1 Barista duduk bersama pelanggan.....	44
Gambar 4.1.2. 1 Pelanggan Nirbana Saestu Dhoni.....	47