

ABSTRACT

Nia Agustin. 180531100020. Communication Studies Program. *Pengalaman Komunikasi Barista di Wisata Kuliner Madura (Studi Kasus di Coffee Shop Cerita Kopi x Xotus)*. Regency under the guidance of : Dr. Farida Nurul R., S.S., M.Si.

The purpose of this study is to find out how the communication experience of the Barista at the Coffee Shop Stories Kopi x Xotus is, both the communication experience of the Barista with the Barista or the communication experience of the Barista with the customer. The subject of this research is Barista Stories Kopi x Xotus with certain characteristics as determined. The Madurese are known as people who have a hard, cruel and carok-like character, with this stereotype, of course, many outsiders come to Madura just to visit the Coffee Shop, which makes it interesting to study the theory of anxiety and uncertainty as a Barista communication experience.

The research method used is qualitative. The technique of determining the informants used purposive sampling technique. The method used to analyze the data is to use the method of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. As for testing the validity of the data using triangulation of sources, methods and theories.

The results showed that a positive self-concept with high barista motivation made the management of anxiety and uncertainty resolved, so that reactions to strangers, social categories of strangers, situational processes, connections with strangers and ethical interactions became supporting factors in success. effective communication, and vice versa. Differences in culture, language, gender, ethnicity have a significant role in managing anxiety and uncertainty, the barista's motivation then affects how the informant manages anxiety and uncertainty, this can be seen from how the barista carries out situational processes.

Keywords: Barista, Coffee x Xotus Stories, Communication Experience.

ABSTRAK

Nia Agustin. 180531100020. Progrm Studi Ilmu Komunikasi. *Pengalaman Komunikasi Barista di Wisata Kuliner Madura (Studi Kasus di Coffee Shop Cerita Kopi x Xotus)*. Dibawah bimbingan dari : Dr. Farida Nurul R., S.S., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengalaman komunikasi Barista di Coffe Shop Cerita Kopi x Xotus, baik pengalaman komunikasi Barista dengan Barista ataupun pengalaman komunikasi Barista dengan Customer. Subyek dari penelitian ini adalah Barista Cerita Kopi x Xotus dengan karakteristik tertentu seperti yang sudahdi tetapkan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, metode dan teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konsep diri yang positif dengan motivasi kebaristaan yang tinggi membuat manajemen kecemasan dan ketidakpastian menjadi teratasi, sehingga reaksi kepada orang asing, kategori sosial atas orang asing, proses-proses situasional, koneksi dengan orang asing dan interaksi etis menjadi faktor pendukung didalam keberhasilan komunikasi yang efektif, begitupun sebaliknya. Faktor perbedaan budaya, bahasa, gender, suku mempunyai peran yang signifikan didalam melakukan manajemen kecemasan dan ketidakpastian, motivasi barista kemudian mempengaruhi bagaimana informan melakukan menejeman kecemasan dan ketidakpastian hal ini bisa dilihat dari bagaimana barista melakukan proses-proses situasional.

Kata Kunci : Barista, Cerita Kopi x Xotus, Pengalaman Komunikasi.