



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**KOMUNIKASI KREATIF MELALUI SPEECH ACT THEORY BARISTA
DI STARBUCKS MALL TAMAN ANGGREK**

SKRIPSI

Dirujuk sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Broadcasting

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh :

VEREN TANURAHARDJA

NIM : 44117120030

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI PENYIARAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Veren Tanurahardja

NIM : 44117120030

Konsentrasi : Broadcasting

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **"Komunikasi Kreatif melalui Speech Act Theory Barista di Starbucks Mall Taman Angrek"** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Agustus
2022



Veren Tanurahardja

Pembimbing I

(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Suraya, M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Komunikasi Kreatif melalui Speech Act Theory Barista di Starbucks Mall Taman Angrek**

Nama : Veren Tanurahardja

NIM : 44117120030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, 16 Agustus
2022

Disetujui dan diterima oleh,

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dosen Pembimbing

Ketua Bidang Studi

(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliani, M.Si)

(Dr. Suryana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul	Komunikasi Kreatif melalui Speech Act Theory Barista di Starbucks Mall Taman Angrek™
Nama	Vera Tamara Nurjha
NIM	44117120030
Fakultas	Ilmu Komunikasi
Ridang Studi	Broadcasting

Jakarta, 16 Agustus
2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Reignatus

Pembangunan I

(Dr. Afidul Mulkaraga Putra, M.S.)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Veres Tanunhardja
NIM : 40117120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Broadcasting
Judul : Komunikasi Kreatif melalui Speech Act Theory Barista di Starbucks Mall Taman Angrek™

Jakarta, 15 Agustus
2022

UNIVERSITAS

Ketua Sidang

Des. Riswandi, M.Si

Pengaji Ahli

Feni Fasta, M.Si

Pembimbing

Dr. Agbol Makmuraga Putra, M.Si

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Penyiaran
Veren Tanurahardja
NIM : 44117120030
Komunikasi Kreatif melalui Speech Act Theory Barista di Starbucks Mall
Taman Anggrek
Bibliografi : 5 Bab, 80 Halaman + Lampiran + 19 Buku + 16 artikel jurnal +
3 artikel internet.

ABSTRAK

Pada penelitian ini peneliti menggunakan PT untuk menganalisis masalah yang dibahas adalah **Komunikasi Kreatif melalui Speech Act Theory Barista di Starbucks Mall Taman Anggrek** dengan tawaran yang diberikan oleh barista Starbucks. Karena additional pada starbucks hampir jarang sekali dipromosikan melalui iklan dan promo, sehingga ini menjadi tugas para barista untuk mempersuasi pembeli agar tertarik dengan additional tersebut.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori aksi berbicara (*act speech theory*). Pada teori aksi berbicara peneliti ingin mengetahui bagaimana kreatif komunikasi barista Starbucks kepada pembeli, apakah cara berbicara yang dilakukan oleh barista Starbucks mampu mempersuasi atau menarik minat pembeli atau tidak. Kemudian dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara yang dilakukan dengan barista starbucks. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Kreatif melalui Speech Act Theory Barista di Starbucks Mall Taman Anggrek, persiapan yang dilakukan barista sebelum melakukan promosi kepada *customers* mulai dari mengonsep pesan yang akan disampaikan, penampilan, menjelaskan produk, briefing yang dipimpin oleh manager guna memberikan motivasi dan evaluasi kepada barista di Starbucks Mall Taman Anggrek. Barista juga memperhatikan beberapa hal dalam berkomunikasi dengan customer meliputi sikap, dan penggunaan bahasa menyesuaikan latar belakang customer.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi Kreatif, Barista.

ABSTRACT

In this study, researchers used PT to analyze the problem discussed, namely Creative Communication through Speech Act Theory Barista at Starbucks Mall Taman Anggrek with an offer given by a Starbucks barista. Because additional to Starbucks is rarely promoted through advertisements and promos, so it is the job of the baristas to persuade buyers to be interested in these additional.

In this study, the researcher used the act speech theory. In the theory of speaking action, the researcher wants to find out how creative Starbucks barista communication is to buyers, whether the Starbucks barista's way of speaking is able to persuade or attract buyers or not. Then in this study the researchers used qualitative methods with data collection techniques through interviews conducted with Starbucks baristas. From this research, it can be concluded that Creative Communication through Speech Act Theory Barista at Starbucks Mall Taman Anggrek, preparations made by baristas before promoting to customers starting from conceptualizing messages to be delivered, appearances, explaining products, briefings led by managers to provide motivation and evaluation of the barista at Starbucks Mall Taman Anggrek. Baristas also pay attention to several things in communicating with customers including attitudes, and the use of language according to the customer's background.

Keywords: Communication Pattern, Creative Communication, Barista.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul “Komunikasi Kreatif melalui Speech Act Theory Barista di Starbucks Mall Taman Anggrek”.

Tujuan dari pembuatan skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh peneliti dalam Program Studi Ilmu Komunikasi. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya Komunikasi Kreatif melalui Speech Act Theory Barista di Starbucks Mall Taman Anggrek

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu, terutama:

1. Dr. Afdal Makurraga Putra, MM, M. Si yang bersedia meluangkan waktu dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan yang sangat berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Para barista Starbucks Mall Taman Anggrek Jakarta, terutama kepada Rischa, Tamara, Delvi yang sudah bersedia memberikan informasi mengenai Starbucks untuk penelitian ini.
3. Mama dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat selama masa kegiatan pembuatan skripsi.
4. Sahabat seperjuangan dari awal perkuliahan, terutama ladies generation: Lorensia Paskarica, Claudya Poliman, Paula Angelina, Feni yang sampai akhir perkuliahan berjuang bersama-sama dalam penyusunan skripsi.

5. Teman-teman dan saudara seiman yang terkasih dalam gereja yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama menyusun skripsi ini, memberikan masukan serta menyemangati dan memberi dukungan peneliti dalam menyusun skripsi dari segi doa maupun materil agar penelitian ini cepat terselesaikan.
6. Laurensia Yerika yang selalu dukung saya untuk fokus terhadap skripsi dan menyelesaikannya perkuliahan ini.
7. Sucinda Putri, S.Ak. yang sudah memberikan pinjaman laptop kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
8. Kiran Sabrina Panjaitan, S.Ikom dan Sean Putra Abraham, S.I.Kom yang sudah membantu peneliti dalam menjelaskan materi.
9. Teruntuk anak-anak AOG 10 KG (Mariana, Selvy, Esther) yang selalu memberikan semangat dan berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu dan lulus bersama.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu atas segala bantuannya kepada peneliti.

Peneliti beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat peneliti persembahkan. Namun peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu peneliti memohon maaf atas kekeliruan maupun segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik yang disadari maupun yang tidak disadari. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Akhir kata, besar harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Jakarta, Agustus 2022

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2 Fokus Penelitian.....	9
I.3 Tujuan Penelitian.....	9
I.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Kajian Teoritis.....	15
2.2.1 Aksi Berbicara (<i>Speech act Theory</i>)	15
2.2.2 Konsep Komunikasi	24
2.2.3 Konsep Kreatif	27
2.2.4 Komunikasi Kreatif.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30

3.1 Paradigma Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Subjek Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data (Data Primer dan Data Sekunder)	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.6 Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1. Sejarah Singkat Starbucks Mall Taman Angrek Jakarta.....	40
4.1.2. Misi dan Nilai Starbucks Coffee	40
4.1.3. Logo Starbucks	43
4.1.4. Profile Narasumber	44
4.2. Hasil Penelitian	46
4.3. Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	65
Daftar Pustaka.....	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Strategi Penelitian Menurut Yin (2009)	38
Tabel 3.2 Tipe Desain Studi Kasus	39
Tabel 4.1 Perilaku Kemampuan Berpikir Kreatif	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2 Perubahan Logo Starbucks Coffee.....	44

