

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya ulasan negatif yang diterima Kafe Titik Mula Coffee dan Eats Purbalingga pada periode 2024–2025 melalui *Google Review*. Kondisi tersebut mendorong perlunya kajian mengenai strategi komunikasi *frontliner* sebagai garda terdepan organisasi dalam merespons kritik pelanggan dan menjaga kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi komunikasi *frontliner* dalam mengelola *input* berupa komentar pelanggan, mendeskripsikan proses komunikasi yang dilakukan, serta mengidentifikasi *output* berupa hasil pelayanan yang diberikan, dengan menggunakan kerangka teori sistem terbuka Katz dan Kahn. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif dengan tahapan reduksi data, penyajian, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap *input*, kritik pelanggan direspons melalui langkah evaluatif, seperti rotasi pegawai dan penyediaan *signage* nomor aduan. Pada tahap proses, *frontliner* mengimplementasikan strategi komunikasi adaptif melalui *greeting* konsisten, komunikasi verbal dan nonverbal, rekomendasi menu berbasis preferensi, *briefing* rutin, dan koordinasi tim. Tahap *output* menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan, transparansi, serta citra positif organisasi. Kesimpulannya, strategi komunikasi *frontliner* di Kafe Titik Mula selaras dengan konsep sistem terbuka, di mana masukan dari lingkungan diproses menjadi pelayanan yang lebih adaptif dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, *Frontliner*, Sistem Terbuka, Kepuasan Pelanggan, Kafe Titik Mula Purbalingga.

ABSTRACT

This study is driven by the increasing number of negative reviews received by Titik Mula Coffee & Eats Purbalingga on Google Reviews from 2024 to 2025. This phenomenon underscores the importance of evaluating the communication strategies employed by frontliners, who serve as the organization's primary point of contact in responding to customer criticism and ensuring customer satisfaction. The purpose of this research is to analyze frontliners' communication strategies in managing input from customer comments, describing the communication process, and identifying output in the form of service results, using Katz & Kahn's open system theory. This research employed a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation. Data analysis was conducted interactively through data reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that at the input stage, customer criticism was addressed through evaluative actions such as staff rotation and the provision of official complaint signage. At the process stage, frontliners implemented adaptive communication strategies including consistent greetings, verbal and nonverbal communication, preference-based upselling, routine briefings, and team coordination. The output stage resulted in improved service quality, increased organizational transparency, and a more positive image. In conclusion, the communication strategies of frontliners at Titik Mula Coffee & Eats align with the open system concept, where environmental input is processed into adaptive services that enhance customer satisfaction.

Keywords: *Communication Strategy, Frontliner, Open System, Customer Satisfaction, Titik Mula Coffee & Eats Purbalingga.*