

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA KAPSTER  
PRIA DENGAN PELANGGAN PRIA DI JULESS HAIRSTYLIST  
BEKASI**

**(Studi Fenomenologi Komunikasi Interpersonal Dalam Proses  
Mencukur)**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Muhammad Anugrah Ramadhan**

**201610415091**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

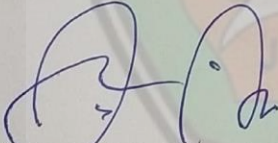
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Interpersonal Antara Kapster Pria  
Dengan Pelanggan Pria Di Jules Hairstylist Bekasi  
Nama Mahasiswa : Muhammad Anugrah Ramadhan  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415091  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi  
Tanggal Lulus Ujian : 07 Mei 2021

Jakarta, 21 Mei 2021

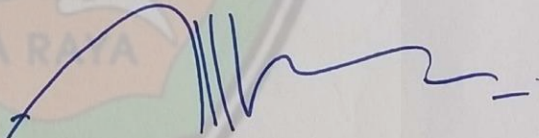
MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom**

NIDN. 0303108001

  
**Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom**

NIDN. 0310068902

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Interpersonal Antara Kapster Pria  
Dengan Pelanggan Pria Di Jules Hairstylist Bekasi  
Nama Mahasiswa : Muhammad Anugrah Ramadhan  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415091  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi  
Tanggal Ujian Skripsi : 07 Mei 2021

Jakarta, 21 Mei 2021

MENGESAHKAN,

Ketua penguji : **Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom**

NIDN. 0306046603

Penguji I : **Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom**

NIDN. 0303108001

Penguji II : **Rina Sovianti, S.I.P., M.I.Kom**

NIDN. 0301047107

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi

**Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.Ikom., M.I.Kom**

NIP. 1904409

**Dr. Aan Widodo, S.Ikom., M.I.Kom**

NIP. 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA KAPSTER PRIA DENGAN PELANGGAN PRIA DI JULESS HAIRSTYLIST BEKASI (STUDI FENOMENOLOGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PROSES MENCUKUR)**

Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Anugrah Ramadhan

201610415091

## ABSTRAK

**Muhammad Anugrah Ramadhan. 201610415091.** Pola Komunikasi Interpersonal Antara Kapster Pria Dengan Pelanggan Pria Di Jules Hairstylist Bekasi (Studi Fenomenologi Komunikasi Interpersonal Dalam Proses Mencukur).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi yang terjalin antara kaspter pria dengan pelanggan pria dari pertama tiba di *barbershop* hingga selesai proses mencukur dan mengetahui hambatan-hambatan antara kaspter pria dengan pelanggan pria didalam proses mencukur. Teori yang digunakan dan relevan dalam penelitian ini adalah teori pola komunikasi sirkular milik Hafied Cangara. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode fenomenologi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara secara langsung dilakukan bersama 3 orang kapster dan juga 3 orang pelanggan. Teknik analisis data yang dilakukan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu para kaspter di Jules Hairstylist Bekasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sangat ramah dari pertama datang langsung memberikan senyuman dan menyapanya. Selain handal dalam proses mencukur kapster juga pandai dalam berkomunikasi kepada pelanggan sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pelanggan dan menciptakan hasil cukuran yang bagus sesuai apa yang diinginkan. Dengan begitu adanya kepuasan pelanggan kepada *barbershop* dan merasa cocok dengan hasil yang didapat.

**Kata Kunci :** Komunikasi Interpersonal, Kapster, Pelanggan

## **ABSTRACT**

**Muhammad Anugrah Ramadhan. 201610415091. Interpersonal Communication Patterns Between Male Kapster and Male Customers at Jules Hairstylist Bekasi (Phenomenology Study of Interpersonal Communication in the Shaving Process).**

*This study aims to determine how the communication patterns that exist between male kapster and male customers from the first arrival at the barbershop to the completion of the shaving process and to find out the barriers between male kapster and male customers in the process of shaving. The theory used and relevant in this research is Hafied Cangara's theory of circular communication patterns. This research is a qualitative research with a phenomenological method. The data collection technique in this study was direct interviews with 3 staff members and 3 customers. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The conclusion of this research is that the Kaspter at Jules Hairstylist Bekasi in providing service to customers is very friendly from the first time they come and immediately smile and greet them. Besides being reliable in the process of shaving the capster is also good at communicating to customers so that the message conveyed can be well received by the customer and creates a good shave according to what is desired. That way there is customer satisfaction with the barbershop and feel that they match the results obtained.*

**Kata Kunci :** *Communication Interpersonal, Kapster, Customer*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini menjadi salah satu Tugas Akhir dan menjadi syarat wajib untuk mendapatkan nilai di mata kuliah Skripsi. Skripsi ini merupakan sebagian dari penelitian yang sudah peneliti buat dengan mengaplikasikan teori yang sudah peneliti dapatkan selama belajar. Skripsi yang peneliti susun ini berjudul Pola Komunikasi Interpersonal Antara Kapster Pria Dengan Pelanggan Pria Di Jules Hairstylist Bekasi (Studi Fenomenologi Komunikasi Interpersonal Dalam Proses Mencukur).

Dalam mengerjakan penelitian hingga penyusunan skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan rasa syukur kepada Allah SWT, rasa terimakasih kepada orang tua dan juga orang-orang yang sudah memberikan banyak bantuan, bimbingan dan dukungan kepada peneliti. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

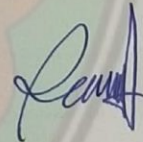
1. Bapak Irjen Pol (Purn). Dr. Drs. H. Bambang Karsono S.H., MM, Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara;
3. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara;
4. Bapak Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Satu sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan banyak arahan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini;
5. Bapak Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan banyak arahan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini;

6. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staff akademik yang telah berperan penting dalam membantu peneliti membuat Skripsi ini;
7. Teman-teman Keluarga Kecil Kita (K3) yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang ikut memberikan dukungan kepada peneliti sehingga Skripsi ini terselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman kelas 8A2 Fikom yang tidak dapat disebutkan satu per satu karena telah memberikan dukungan untuk peneliti sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan dari Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan bermakna bagi yang membaca.

Jakarta, 21 Mei 2021

Penulis



**Muhammad Anugrah Ramadhan**



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1. Kegunaan Teoritis .....	8
1.5.2. Kegunaan Praktik .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	9

2.2 Kerangka Konsep .....	12
2.2.1 Komunikasi Interpersonal .....	12
2.2.1.1 Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal .....	13
2.2.1.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal .....	15
2.2.2 Komunikasi Antar Pribadi .....	15
2.2.3 Bentuk Komunikasi.....	16
2.2.4 Komunikasi Interpersonal Dengan Pelanggan .....	17
2.2.5 Pola Komunikasi .....	17
2.2.6 Barbershop .....	18
2.2.7 Kapster .....	19
2.2.8 Pelanggan .....	19
2.2.9 Persepsi .....	20
2.2.10 Empati .....	20
2.2.11 Self Disclosure .....	21
2.3 Kerangka Teori.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	24
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.3 Informan Penelitian.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Analisis Data .....	27
3.6 Triangulasi.....	28
3.7 Waktu dan Tempat penelitian .....	29

3.7.1 Waktu .....	29
3.7.2 Tempat Penelitian.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	30
4.1.1 Objek Penelitian .....	30
4.1.2 Profil Informan Dan Pelanggan .....	32
4.1.3 Pola Komunikasi Interpersonal Kapster Pria Dengan Pelanggan Pria.....	35
4.1.4 Cara Menghadapi Hambatan Komunikasi Antara Kapster Pria Dengan Pelanggan Pria.....	39
4.2 Pembahasan.....	43
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran.....	57
5.2.1 Saran Bidang Akademik .....	57
5.2.2 Saran Bidang Praktis .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Barbershop .....	5
Gambar 1.2 Pangkas Rambut Tradisional.....	6
Gambar 1.3 Pangkas Rambut Bawah Pohon .....	6
Gambar 4.1 Tempat Jules Hairstylist Bekasi .....	30
Gambar 4.2 Kapster Ricky .....	32
Gambar 4.3 Kapster Arsad.....	32
Gambar 4.4 Kapster Abi .....	33



## DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
-----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Biodata Peneliti

LAMPIRAN 2 : Administrasi & Transkrip Wawancara

LAMPIRAN 3 : Kartu Bimbingan Skripsi

LAMPIRAN 4 : Form Perbikan Skripsi



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
--------------------------------------	----

