

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA TULI DENGAN  
PELANGGAN DI “SUNYI COFFEE” BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Sinta Julia Ningsih**

**201810415021**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi  
Barista Tuli di Sunyi Coffe  
Bekasi

Nama Mahasiswa : Sinta Julia Ningsih

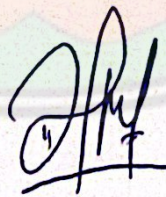
Nomor Pokok : 201810415021  
Mahasiswa

Program Studi/ : Ilmu Komunikasi/Ilmu  
Fakultas : Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 12 Mei 2023

Jakarta, 26 Mei 2023

MENYETUJUI,



Pembimbing

Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom

NIDN 0319048601

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi  
Barista Tuli di Sunyi Coffe  
Bekasi

Nama Mahasiswa : Sinta Julia Ningsih

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415021

Program Studi/  
Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu  
Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 12 Mei 2023

Jakarta, 26 Mei 2023

MENGESAHKAN

Ketua Penguji : Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.Ikom  
NIDN. 0306046603


Penguji : Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom  
NIDN. 0319048601

Sekretaris Penguji : Yudhistira Ardi Poerta, S.Ikom, M.Ikom  
NIDN. 0713129301




MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos, M.Si  
NIP. 2109527

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIP. 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli di Sunyi Coffe Bekasi. 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 ilmiah.

Apabila di kemudian 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, 26 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



**Sinta Julia Ningsih**

**201810415021**

## ABSTRAK

**Sinta Julia Ningsih 201810415021.** Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli dengan Pelanggan di Sunyi Coffee Bekasi.

Saat ini Coffee Shop menjadi sebuah bisnis yang berkembang dengan cepat. Di Indonesia Coffee Shop mengalami banyak perubahan konsep dan juga menyesuaikan dengan gaya hidup pelanggan saat ini. Di kawasan Galaxy Bekasi terdapat Coffee Shop yang bernama Sunyi Coffee. Terdapat hal yang berbeda pada Coffee Shop pada umumnya, Sunyi Coffee Bekasi mempekerjakan semua karyawannya yang merupakan penyandang disabilitas Tunarungu. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk meneliti mengenai Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli dengan Pelanggan serta hambatan yang terjadi antara pegawai dengan pelanggan di “Sunyi Coffee Bekasi”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui metode wawancara semiterstruktur yang dilakukan pada Barista, Manajer dan Pelanggan serta observasi nonpartisipan di Sunyi Coffee Bekasi. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah Teori Interaksionisme Simbolik. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa Komunikasi yang digunakan Barista Tuli di Sunyi Coffee Bekasi selama proses interaksi dengan pelanggan menggunakan komunikasi antarpribadi nonverbal serta verbal. Komunikasi nonverbal yang dilakukan Barista Tuli dengan Pelanggan menggunakan simbol-simbol, gestur tubuh dan juga Bahasa Isyarat lalu komunikasi yang dipakai oleh sesama Barista disana menggunakan Bahasa Isyarat. Hambatan yang dialami adalah hambatan semantik yang merupakan salah satu hambatan yang terjadi akibat bahasa yang digunakan cukup berbeda dan sulit untuk di mengerti serta diterjemahkan. Penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan masukan, referensi dan sumber informasi Mengenai Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli dengan Pelanggan serta pengetahuan mengenai Penyandang Tunarungu.

Kata kunci : Coffee Shop, Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Nonverbal, Barista, Penyandang Tunarungu

## ABSTRACT

**Sinta Julia Ningsih 201810415021.** *Deaf Barista Interpersonal Communication with Customers at Sunyi Coffee Bekasi.*

*Currently Coffee Shop is a fast growing business. In Indonesia Coffee Shop underwent many concept changes and also adapted to the current customer lifestyle. In the Galaxy Bekasi area there is a coffee shop called Sunyi Coffee. There are things that are different from Coffee Shops in general, Sunyi Coffee Bekasi employs all of its employees who are Deaf with disabilities. Therefore, this study intends to examine the Interpersonal Communication of Deaf Baristas and Customers and the barriers that occur between employees and customers at "Sunyi Coffee Bekasi". This study uses qualitative methods through semi-structured interview methods conducted on Baristas, Managers and Customers as well as non-participant observation at Sunyi Coffee Bekasi. The theory used in this study is the Theory of Symbolic Interactionism. The results of the study explain that the communication used by Deaf Baristas at Sunyi Coffee Bekasi during the interaction process with customers uses nonverbal and verbal interpersonal communication. Nonverbal communication by Deaf Baristas with Customers uses symbols, body gestures and also Sign Language and communication used by fellow Baristas there uses Sign Language. The obstacles experienced are semantic barriers which are one of the obstacles that occur due to the language used is quite different and difficult to understand and translate. It is hoped that this research will become input, reference and information sources regarding Interpersonal Communication of Deaf Baristas with Customers as well as knowledge about Deaf Persons.*

*Keywords: Coffee Shop, Interpersonal Communication, Nonverbal Communication, Baristas, Deaf People*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Maksud dan tujuan dari penulisan ini adalah untuk melihat Bagaimana Proses Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli dengan Pelanggan di Sunyi coffe Bekasi. Sehingga tersusun penulisan ini yang berjudul "Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli di Sunyi Coffe Bekasi".

Tentunya penulisan skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya dukungan dan doa dari pihak-pihak yang terlibat. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT., terima kasih kepada orang tua, dan juga kepada orang-orang yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan segala dukungan kepada peneliti. Selanjutnya peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

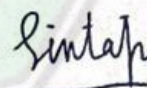
1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom Sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan evaluasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini tanpa lelah. Terima kasih atas segala ilmu dan motivasi yang telah diberikan.
5. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, Bapak Tata dan Ibu Sintya, serta adik saya tersayang, Ahmad Fauzi serta seluruh keluarga yang senantiasa mendo'akan, mendukung, dan memberikan motivasi kepada peneliti hingga saat ini.

6. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staf akademik yang telah berperan penting dalam membantu peneliti membuat skripsi ini.
7. Teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi teman yang selalu memberi bantuan, saran, dan dukungan untuk peneliti, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
8. Kak Dhifa selaku Manajer Sunyi Coffee Bekasi dan Kak Nimas selaku Barista di Sunyi Coffee Bekasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan kemudahan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dalam jangka waktu yang panjang.

Peneliti berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri saya dan orang lain. Tak lupa juga kritik dan saran yang membangun peneliti butuhkan dalam skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga tulisan ini bisa lebih bermanfaat dan mendorong kita semua untuk melakukan penulisan yang lebih baik dalam bidang Ilmu Komunikasi dimasa yang akan datang.

Jakarta, 26 Mei 2023

Penulis,



Sinta Julia Ningsih



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Akademis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kerangka konsep.....	16
2.2.1 Komunikasi.....	16
2.2.2 Komunikasi Antarpribadi.....	17

2.2.3 Komunikasi Nonverbal.....	21
2.2.4 Hambatan Komunikasi.....	23
2.2.5 Tunarungu.....	25
2.2.5 Barista.....	26
2.3 Kerangka Teori.....	27
2.3.1 Teori Interaksionisme Simbolik.....	27
2.4 Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Subyek Penelitian.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
3.6 Keabsahan Data/Triangulasi.....	35
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Profil Organisasi.....	37
4.1.1 Gambaran umum Sunyi Coffee Bekasi.....	37
4.1.2 Visi dan Misi Sunyi Coffee Bekasi.....	38
4.1.3 Konsep Sunyi Coffee Bekasi.....	38
4.1.4 Logo Sunyi Coffee Bekasi.....	40
4.1.5 Fasilitas di Sunyi Coffee Bekasi.....	40
4.1.6 Struktur Organisasi Sunyi Coffee Bekasi.....	42
4.1.7 Aktivitas di Sunyi Coffee.....	43
4.1.8 Profil Informan.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Komunikasi Diadik.....	47

4.2.2 Komunikasi Triadik.....	48
4.2.3 Proses Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli Dengan Para Pelanggan.....	49
4.2.4 Komunikasi Nonverbal Di Sunyi Cofee Bekasi.....	53
4.3 Pembahasan.....	57
4.3.1 Proses Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli Dengan Para Pelanggan.....	57
4.3.2 Komunikasi Nonverbal di Sunyi Coffee Bekasi.....	62
4.3.3 Analisis Teori Interaksi Simbolik.....	65
4.3.4 Hambatan dalam Komunikasi di Sunyi Coffee Bekasi.....	71
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	9
Tabel 4. 1 Profil Informan.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sunyi Coffee Bekasi.....	3
Gambar 1. 2 Tuna Rungu dan Tuli.....	5
Gambar 4. 1 Jam Operasional Sunyi Coffee.....	38
Gambar 4. 2 Logo Sunyi Coffee.....	40
Gambar 4. 3 Pamflet Instagram Sunyi Coffee.....	42
Gambar 4. 4 Aktivitas Sunyi Coffee Bekasi.....	43
Gambar 4. 5 Profil Informan (Kak Dhifa).....	44
Gambar 4. 6 Profil Informan (Kak Nimas).....	45
Gambar 4. 7 Profil Informan (Kak Oji).....	46
Gambar 4. 8 Profil Informan (Kak Fina).....	46
Gambar 4. 9 proses interaksi pelanggan dan barista.....	67
Gambar 4. 10 menu Sunyi Coffee.....	68
Gambar 4. 11 Bahasa Isyarat Sunyi Coffee.....	68

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi.....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Biodata Penulis
- LAMPIRAN 2 : Surat Pengantar
- LAMPIRAN 3 : Pertanyaan Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Transkrip Wawancara
- LAMPIRAN 5 : Reduksi Data
- LAMPIRAN 6 : Dokumentasi
- LAMPIRAN 7 : Kartu Bimbingan
- LAMPIRAN 8 : Form Perbaikan

