Analisis Komunikasi Nonverbal pada Manager dan Pekerja Tuli dalam Membangun Hubungan Kerja Kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City

(Studi Deskriptif Kualitatif pada Manager dan Pekerja Tuli Kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City)

SKRIPSI

Oleh:

Viyolanda Sabrina

202110415117

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

Analisis Komunikasi Nonverbal pada Manager dan Pekerja Tuli dalam Membangun Hubungan Kerja kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City

(Studi Deskriptif Kualitatif pada Manager dan Pekerja Tuli kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City)

SKRIPSI

Oleh:

Viyolanda Sabrina

202110415117

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Analisis Komunikasi Nonverbal pada Manager dan Pekerja Tuli dalam Membangun Hubungan Kerja Kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City (Studi Deskriptif Kualitatif pada Manager dan Pekerja Tuli Kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City)
Nama Mahasiswa	: Viyolanda Sabrina
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415117
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 05 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0914128902

Analisis Komunikasi.., Viyolanda Sabrina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Analisis Komunikasi Nonverbal pada Manager dan Pekerja Tuli dalam Membangun Hubungan Kerja Kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City (Studi Deskriptif Kualitatif pada Manager dan Pekerja Tuli Kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City)
Nama Mahasiswa	: Viyolanda Sabrina
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415117
Program Studi / Fakultas	: Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 05 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025
MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M .....
NIDN. 0311036501

Penguji : Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom .....
NIDN. 0914128902

Sekretaris Penguji : Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom .....
NIDN. 0306046603

MENYETUJUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	**Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D**
NIP. 2203551	NIP: 1908425

Analisis Komunikasi.., Viyolanda Sabrina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **"Analisis Komunikasi Nonverbal pada Manager dan Pekerja Tuli dalam Membangun Hubungan Kerja Kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City (Studi Deskriptif Kualitatif pada Manager dan Pekerja Tuli Kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City)"** 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 difoto copy 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, 14 Februari 2025



Viyolanda Sabrina

202110415117

Analisis Komunikasi.., Viyolanda Sabrina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

ABSTRAK

Viyolanda Sabrina. 202110415117. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil dari analisis komunikasi nonverbal pada manager dan pekerja tuli dalam membangun hubungan kerja kepada pelanggan di kafe sunyi Grand Galaxy City dengan menggunakan teori kinesik Ray L. Birdwhistell dan konsep fungsi-fungsi komunikasi nonverbal . Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan memakai teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi adapun peneliti juga menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang hampir setiap harinya dipakai di Kafe Sunyi Grand Galaxy City, manager menggunakan kinesik dalam memberi instruksi kepada pekerja seperti memberikan isyarat "selamat datang" dengan cara tangan kanan diletakkan di dagu setelah itu tangan kanan diayunkan kedepan ditambahkan dengan senyuman membuat komunikasi nonverbal yang terjalin antara manager dengan pekerja dan pekerja dengan pelanggan terjalin dengan baik dalam konteks membangun hubungan kerja . Penelitian ini dihubungkan dengan teori kinesik Ray Birdwhistell dikarenakan bentuk komunikasi yang diberikan seperti bahasa isyarat, gestur, mimik wajah atau postur tubuh di Kafe tersebut masuk kedalam bentuk-bentuk dari teori Kinesik Ray Birdwhistell.

Kata Kunci: Komunikasi Nonverbal, Kinesik, Kafe Sunyi, Hubungan Kerja, Bahasa Isyarat, Fungsi-fungsi Komunikasi Nonverbal

ABSTRACT

Viyolanda Sabrina. 202110415117. *This research aims to find out the results of the analysis of nonverbal communication between managers and deaf workers in building working relationships with customers in the silent cafe of Grand Galaxy City using Ray L. Birdwhistell's kinesic theory. This research uses a qualitative descriptive method using interview, observation and documentation data collection techniques, while the researcher also uses source triangulation, namely source triangulation. The results obtained from this research are that Non-verbal communication is communication that is used almost every day at the Grand Galaxy City Sunyi Cafe. The manager uses kinesics in giving instructions to workers, such as giving a "welcome" signal by placing the right hand on the chin after which the right hand is swung forward, adding a smile, making the non-verbal communication between the manager and workers and workers and customers well established in the context of building work relationships.. This research is connected to Ray Birdwhistell's kinesic theory because the forms of communication provided such as sign language, gestures, facial expressions or body postures in the cafe are included in Ray Birdwhistell's kinesic theory.*

Sentence case: Nonverbal Communication, Kinesics, Silent Cafes, Work Relations, Sign Language, Functions of Nonverbal Communication

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Komunikasi Nonverbal pada Manager dan Pekerja Tuli dalam Membangun Hubungan Kerja kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City (Studi Deskriptif pada Manager dan Pekerja Tuli Kepada Pelanggan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City)". Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk lulus dalam program Strata-1 di Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, *superhero* ku, Ayahanda Jarot dan pintu surgaku Ibunda Sriningsih terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu senan tiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga papa dan mama sehat, panjang umur dan bahagia selalu. Kakakku tersayang, Ferdian Septa Monika dan Javiernando Wahyu Ramadhan karena kehadirannya yang memberikan semangat untuk terus berjuang. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim., (Honoris Causa) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Pagi Muhamad, S.,Sos., M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan akademik selama perkuliahan

Analisis Komunikasi.., Viyolanda Sabrina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

5. Bapak Dr. Asrul Nur Iman, S,Sos., M.I.kom Selaku Dosen Pembimbing. Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, memberikan masukan, dan memotivasi penulis dalam penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh jajaran sivitas akademika yang turut berperan penting dalam penelitian ini.
7. Cut, Tiara, Farras, Alfi, Lidia, Nurmi, Dea, Putri, Annisa, Awanda dan teman-teman yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan bantuan, selalu ada di saat senang maupun sulit, serta menyiptakan setiap momen berharga yang telah dilakukan bersama-sama.
8. Manager kak Dhifa, para pekerja tuli kak Oky dan kak Agus dan pelanggan Kafe Sunyi kak Kezia dan kak Mera yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk penulis dalam mendalami penelitian dengan menjadi informan untuk penulisan skripsi ini.
9. *Kpop Group BTS* terutama Kim Taehyung yang secara tidak langsung telah menjadi penyemangat dan mengisi hari-hari penulis menjadi lebih berwarna lewat karya-karya yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari semua pihak di atas, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sehingga skripsi ini dapat berkembang lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 14 Februari 2025

Penulis



Viyolanda Sabrina

Analisis Komunikasi.., Viyolanda Sabrina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PERSETUJUAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR BAGAN xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 8
1.3 Pertanyaan Penelitian 8
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 8
1.5.1 Manfaat Teoretis 8
1.5.2 Manfaat Praktis 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Penelitian Terdahulu 10
2.2 Tinjauan Konseptual 18
2.2.1 Komunikasi Nonverbal 18
2.2.2 Fungsi-Fungsi Komunikasi Nonverbal 23
2.2.3 Penyandang Disabilitas Dalam Hubungan Kerja 24
2.3 Tinjauan Teoritis 25
2.3.1 Teori Kinesik 25

Analisis Komunikasi.., Viyolanda Sabrina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.4 Kerangka Berpikir 27
..... 27
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Pendekatan Penelitian 28
3.2 Desain Penelitian 28
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 29
3.4 Teknik Pengumpulan Data 30
3.5 Teknik Analisis Data 31
3.6 Keabsahan Data 31
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Gambaran Umum 34
4.1.1 Gambaran Umum Kafe Sunyi Grand Galaxy City 34
4.1.2 Visi dan Misi Kafe Sunyi 34
4.1.3 Konsep Kafe Sunyi 34
4.1.4 Logo Kafe Sunyi Grand Galaxy City 36
4.1.5 Fasilitas Kafe Sunyi Grand Galaxy City 36
4.1.6 Struktur Organisasi Kafe Sunyi Grand Galaxy City 37
4.1.7 Aktivitas di Kafe Sunyi Grand Galaxy City 38
4.1.8 Profil Informan 38
4.2 Hasil Penelitian 40
4.2.1 Bentuk Komunikasi Nonverbal di Kafe Sunyi Grand Galaxy City 40
4.2.2 Pentingnya Komunikasi Nonverbal dalam Membangun Hubungan Kerja 48
4.2.3 Ketertarikan dalam Belajar Bahasa Isyarat 50
4.2.4 Dukungan Emosional pada Manager dan Pekerja di Kafe Sunyi Grand Galaxy City 52

4.3 Pembahasan 54

4.3.1 Analisis Komunikasi Nonverbal Ray Birdwhistell di Kafe Sunyi Grand Galaxy City 54

4.3.2 Komunikasi Nonverbal dalam Hubungan Kerja pada Kafe Sunyi Grand Galaxy City 55

4.3.3 Bahasa Isyarat Sebagai Bahasa yang digunakan di Kafe Sunyi Grand Galaxy City 57

4.3.4 Hasil Dukungan Emosional Manager pada Pekerja di Kafe Sunyi Grand Galaxy City 58

BAB V PENUTUP 60

5.1 Kesimpulan 60

5.2 Saran 60

5.2.1 Saran Teoritis 60

5.2.2 Saran Praktis 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Grafik 1.1 Penjualan Cup Minuman 3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 13
Tabel 3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 33
Tabel 3.3 Subjek Dan Objek Penelitian 29
Tabel 4.2.1 Unsur Kinesik Ray (1970) 49
Tabel 4.2.1 Fungsi Komunikasi Nonverbal……..... 49

DAFTAR GAMBAR

Gambar Interaksi Peneliti dengan pekerja kafe Sunyi……3
Gambar Suasana Kafe Sunyi…….....4
Gambar Peneliti dengan Pekerja Kafe Sunyi…….....4
Gambar Interaksi Pengunjung dengan pekerja Kafe Sunyi……...5
Gambar BISINDO dan SIBI……..21
Gambar ASL (American Sign Language)…….....22
Gambar Pelatihan Barista Tuli……..35
Gambar Logo Kafe Sunyi Grand Galaxy City……..36
Gambar Fasilitas Kafe Sunyi Grand Galaxy City…….37
Gambar Bahasa Isyarat di Kafe Sunyi Grand Galaxy City……...50
Gambar Pemakaian gestur pelanggan pada pekerja……..48
Gambar Komunikasi Manager dengan Pekerja…….50
Gambar Pelanggan Menggunakan Bahasa Isyarat……58
Gambar Isyarat “Selamat Datang”…….43
Gambar Isyarat “Saya Mau Pesan”……....43

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.4 Kerangka Berpikir…….28
Bagan 4.1.6 Struktur Organisasi Kafe……37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Reduksi Data

Lampiran 4 Transkrip Wawancara

Lampiran 5 Hasil Observasi

Lmpiran 6 Dokumentasi

Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 8 Form Perbaikan Skripsi