



**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM
LINGKUNGAN KERJA SEBAGAI BARISTA
(Studi Deskriptif Barista E+E Coffee Kitchen terhadap
Efektivitas Komunikasi)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

MERCU BUANA

GITA ANANDA WARDHANI

44222010263

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM
LINGKUNGAN KERJA SEBAGAI BARISTA
(Studi Deskriptif Barista E+E Coffee Kitchen terhadap
Efektivitas Komunikasi)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

MERCU BUANA

GITA ANANDA WARDHANI

44222010263

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Ananda Wardhani

NIM : 44222010263

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Hambatan Komunikasi Antarbudaya dalam Lingkungan Kerja Sebagai Barista (Studi Deskriptif Barista E+E Coffee Kitchen Terhadap Efektivitas Komunikasi” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Januari 2026



Gita Ananda Wardhani

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Gita Ananda Wardhani
NIM : 44222010263
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Hambatan Komunikasi Antarbudaya dalam Lingkungan Kerja sebagai Barista (Studi Deskriptif Barista E+E Coffee Kitchen terhadap Efektivitas Komunikasi)” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 19 Februari 2026 ,didapatkan nilai persentase sebesar 26%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin, S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Gita Ananda Wardhani
NIM : 44222010263
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Hambatan Komunikasi Antarbudaya dalam Lingkungan Kerja Sebagai Barista (Studi Deskriptif Barista E+E *Coffee Kitchen* Terhadap Efektivitas Komunikasi)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 10 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



(Prof. Dr. Nurhayani Saragih, M.Si)

NIDN/NUPTK:0310016901

Jakarta, 19 Februari 2026

Mengetahui,

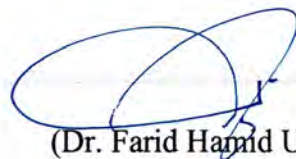
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

NIDN/NUPTK: 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

NIDN/NUPTK: 0311117301

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Public Relations pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relations
4. Prof. Dr. Nurhayani Saragih, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
5. Ibu Novi Erlita, S.Sos., M.A selaku ketua sidang dan Ibu Yuni Tresnawati, M.Ikom selaku penguji ahli sidang
6. Kepada mama tercinta, mama Suwarni perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat bagi penulis. Terimakasih untuk doa mama yang sangat luar biasa, kasih sayang, nasihat, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang sederhana ini, semoga mama sehat selalu dan panjang umur. Karena mama harus ada disetiap perjalanan hidup penulis.
7. Cinta pertama dan sosok yang sangat menginspirasi penulis Ayahanda Maswar, Terima kasih selalu berjuang tanpa mengenal lelah dan menyerah demi mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi,

memberikan dukungan dan mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

8. Kepada abang saya Gema Wardhana dan Gilang Wardhana serta kakak ipar saya Natalia Diah yang terkasih dan tersayang yang telah memberikan semangat, motivasi serta menjadi salah satu donatur penulis dalam mendapatkan gelar sarjana.
9. Dan untuk diriku sendiri Gita Ananda Wardhani, terima kasih telah memilih bertahan ketika menyerah tampak lebih mudah. Terima kasih telah berjalan sejauh ini. Kini, saat langkah kecil itu perlahan menjadi jejak yang berarti, peluklah dirimu dengan bangga, sebab kau layak merayakan ini. (Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting).
10. Ada satu sosok yang tak bisa kusebutkan namanya, namun kehadirannya terekam jelas di setiap langkah perjalanan skripsi ini. Ia adalah rumah yang tak pernah menutup pintu, bahkan ketika dirinya sendiri tengah lelah menempuh jalannya. Terima kasih telah menjadi rumah tempat penulis pulang disaat mengeluh.
11. Kepada teman-teman barista ditempat penulis bekerja, terima kasih telah menyempatkan waktu untuk penelitian skripsi ini, dan tidak pernah lupa untuk memberikan semangat, motivasi, serta support kepada penulis.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 20 Januari 2026

Gita Ananda Wardhani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Ananda Wardhani
NIM : 44222010263
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Hambatan Komunikasi Antarbudaya dalam Lingkungan Kerja Sebagai Barista (Studi Deskriptif Barista E+E Coffee Kitchen Terhadap Efektivitas Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Februari 2026

Yang menyatakan,



Gita Ananda Wardhani

**Hambatan Komunikasi Antarbudaya Dalam Lingkungan Kerja Sebagai
Barista (Studi Deskriptif Barista E+E Coffee Kitchen Terhadap Efektivitas
Komunikasi)**

Gita Ananda Wardhani

ABSTRAK

Penelitian ini membahas komunikasi antarbudaya antara pemilik yang berasal dari China dan barista Indonesia di E+E Coffee Kitchen. Perbedaan latar belakang budaya, seperti bahasa, nilai-nilai budaya, adat istiadat, dan norma sosial, memengaruhi proses komunikasi dalam lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk komunikasi antarbudaya yang terjadi, hambatan yang muncul akibat perbedaan budaya, serta upaya penyesuaian yang dilakukan oleh pemilik dan barista dalam proses komunikasi. Fokus utama studi ini adalah untuk memahami bagaimana perbedaan latar belakang budaya, bahasa, dan nilai-nilai memengaruhi efektivitas komunikasi dalam operasional sehari-hari.

Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap interaksi di area kerja. Landasan teori yang digunakan adalah *Communication Accommodation Theory* (CAT) untuk melihat upaya penyesuaian diri, serta Model SMCR Berlo untuk memetakan proses penyampaian pesan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan bahasa menjadi hambatan utama dalam komunikasi, diikuti oleh perbedaan nilai, norma sosial, dan kebiasaan budaya. Namun, seiring berjalannya waktu, terjadi proses penyesuaian atau konvergensi komunikasi, seperti penggunaan bahasa yang lebih sederhana, pengulangan instruksi, serta pemanfaatan komunikasi nonverbal. Proses penyesuaian ini membantu meningkatkan pemahaman antarindividu dan efektivitas komunikasi dalam lingkungan kerja.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya di E+E Coffee Kitchen tidak hanya menghadirkan tantangan, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran bagi pihak yang terlibat. Dengan adanya sikap terbuka dan saling memahami perbedaan budaya, komunikasi dapat berjalan lebih efektif dan mendukung terciptanya hubungan kerja yang harmonis.

Kata Kunci: Komunikasi Antarbudaya, *Communication Accommodation Theory*, Hambatan, Efektivitas Kerja.

To Intercultural Communication In The Work Environment As A Barista (A Descriptive Study Of Barista E+E Coffee Kitchen On Communication Effectiveness)

Gita Ananda Wardhani

ABSTRACT

This research examines intercultural communication between a Chinese owner and Indonesian baristas at E+E Coffee Kitchen. Disparities in cultural backgrounds, such as language, cultural values, customs, and social norms, influence the communication process within the work environment. This study aims to identify the forms of intercultural communication that occur, the barriers arising from cultural differences, and the adjustment efforts made by both the owner and the baristas during the communication process. The primary focus of this study is to understand how differences in cultural backgrounds, language, and values affect communication effectiveness in daily operations.

The researcher employed a descriptive qualitative method, with data collection techniques involving in-depth interviews and direct observation of interactions in the workspace. The theoretical framework used is the Communication Accommodation Theory (CAT) to examine self-adjustment efforts, as well as Berlo's SMCR Model to map the message delivery process.

The research findings indicate that language differences are the primary barrier to communication, followed by differences in values, social norms, and cultural habits. However, over time, a process of communication adjustment or convergence has occurred, characterized by the use of simpler language, the repetition of instructions, and the utilization of nonverbal communication. This adjustment process helps enhance interpersonal understanding and communication effectiveness within the work environment.

The conclusion of this research shows that intercultural communication at E+E Coffee Kitchen does not only present challenges but also serves as a means of learning for the parties involved. With an open attitude and mutual understanding of cultural differences, communication can be more effective and support the creation of a harmonious working relationship.

Keywords: Intercultural Communication, Communication Accommodation Theory, Barriers, Work Effectiveness.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Praktis.....	9
1.4.2 Manfaat Akademis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.2 Komunikasi Antarbudaya	19
2.2.3 Hambatan Komunikasi Antarbudaya.....	25
2.2.4 Teori Komunikasi Antarbudaya.....	27
2.2.5 Efektivitas Komunikasi.....	31
2.2.6 Barista	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Paradigma Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	36
3.3 Subjek Penelitian	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Profil Perusahaan E+E Coffee and Kitchen	44
4.1.2 Makna logo E+E Coffee & Kitchen	45
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Bentuk Hambatan Komunikasi Antarbudaya	54
4.2.2 Analisis dalam Perspektif Teori Akomodasi Komunikasi (CAT)	64
4.3 Pembahasan	75
4.3.1 Analisis Hasil Penelitian dalam Perspektif (CAT)	75
4.3.2 Analisis Model Komunikasi SMCR Berlo	82
4.3.3 Analisis Konsep Komunikasi Antarbudaya	84
4.3.4 Dampak Komunikasi Antarbudaya	86
4.3.5 Efektivitas Komunikasi Antarbudaya	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
5.2.1 Saran Akademis	90
5.2.2 Saran Praktis	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2 . 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3 . 1 Periodisasi Penelitian pada Bulan Desember	40
Tabel 4 . 1 Perbedaan Bahasa	52
Tabel 4 . 2 Perbedaan adat istiadat.....	54
Tabel 4 . 3 perbedaan Nilai-Nilai.....	56
Tabel 4 . 4 Perbedaan Norma Sosial	59
Tabel 4. 5 Analisis Konvergensi pada Perbedaan Bahasa	61
Tabel 4 . 6 Analisis Konvergensi pada Perbedaan Adat Istiadat	61
Tabel 4 . 7 Analisis Konvergensi pada Perbedaan Nilai-Nilai.....	63
Tabel 4 . 8 Analisis konvergensi pada Perbedaan Norma Sosial	64
Tabel 4 . 9 Analisis Divergensi pada Perbedaan Bahasa	65
Tabel 4 . 10 Analisis Divergensi pada Perbedaan Adat Istiadat	65
Tabel 4 . 11 Analisis Divergensi pada Perbedaan Nilai-Nilai	66
Tabel 4 . 12 Analisis Divergensi pada Perbedaan Norma Sosial	66
Tabel 4 . 13 Analisis Akomodasi Berlebihan pada Perbedaan Bahasa.....	67
Tabel 4 . 14 Analisis Akomodasi Berlebihan pada Perbedaan Adat Istiadat.....	68
Tabel 4 . 15 Analisis Akomodasi Berlebihan pada Perbedaan Nilai-Nilai	69
Tabel 4 . 16 Analisis Akomodasi Berlebihan pada Perbedaan Norma Sosial	70
Tabel Draft pertanyaan wawancara barista	91
Tabel Draft pertanyaan wawancara Pemilik	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Logo E+E Coffee Kitchen.....	10
Gambar 2.2 Model Komunikasi SMCR Berlo.....	16
Gambar 4.3 Analisis Data Model Interaktif.....	36
Gambar 4.4 Makna Logo E+E Coffee Kitchen.....	41
Gambar lampiran 1 Wawancara Bersama Eleazer Martinus, 13 Desember	108
Gambar lampiran 2 Wawancara Bersama Gilbert Giovlen, 13 Desember	108
Gambar lampiran 3 Wawancara Bersama Jesse Jonathan, 13 Desember.....	109
Gambar lampiran 4 Wawancara Bersama Susanti Djainal, 15 Desember	109
Gambar lampiran 5 Wawancara Bersama Yang Wei Guang, 13 Desember.....	110
Gambar lampiran 6 Wawancara Bersama Yuxuan Zhihao Lee, 18 Desember...	110



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft pertanyaan wawancara barista.....	95
Lampiran 2 Draft pertanyaan wawancara Pemilik.....	96
Lampiran 3 HASIL OBSERVASI PADA E+E COFFE KITCHEN	110
Lampiran 4 Wawancara Bersama Eleazer Martinus, 13 Desember.....	112
Lampiran 5 Wawancara Bersama Gilbert Giovlen, 13 Desember	112
Lampiran 6 Wawancara Bersama Jesse Jonathan, 13 Desember	113
Lampiran 7 Wawancara Bersama Susanti Djainal, 15 Desember.....	113
Lampiran 8 Wawancara Bersama Yang Wei Guang, 13 Desember	114
Lampiran 9 Wawancara Bersama Yuxuan Zhihao Lee, 18 Desember	114
Lampiran 10 SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN	115
Lampiran 11 CURRICULUM VITAE.....	116

