



**KOMUNIKASI NON VERBAL BARISTA TUNA RUNGU DALAM
MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN *COFFEE* SUNYI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

RIDA FAZRIAH

44216010107

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rida Fazriah
NIM : 44216010107
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: Komunikasi Non Verbal Barista Tuna Rungu Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Coffee Sunyi adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 24 Desember 2021

Yang Menyatakan,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Rida Fazriah)

Mengetahui,

Pembimbing



(Dr. Elly Yulianawati, M.Si.)

Bidang Studi



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **KOMUNIKASI NON VERBAL BARISTA TUNA RUNGU
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN
COFFEE SUNYI**

Nama : Rida Fazriah
NIM : 44216010107
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 1 Juli 2021

Mengetahui,
Pembimbing

Dr. Elly Yuliawati, M.Si.



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : **KOMUNIKASI NON VERBAL BARISTA TUNA RUNGU
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN
COFFEE SUNYI**

Nama : Rida Fazriah
NIM : 44216010107
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 1 Juli 2021

Ketua Sidang,
Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom



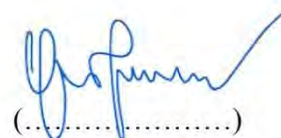
(.....)

Penguji Ahli,
Melly R, Ph.D



(.....)

Pembimbing,
Dr. Elly Yulawati, M.Si.



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **KOMUNIKASI NON VERBAL BARISTA TUNA RUNGU
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN
COFFEE SUNYI**

Nama : Rida Fazriah
NIM : 44216010107
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 1 Juli 2021
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi *Public Relations*



(Dr. Elly Yuliani, M.Si.)



(Suryaning Hayati, SE, MM.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliani, M.Si.)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Rida Fazriah
44216010107
Komunikasi Non Verbal Barista Tuna Rungu
Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Coffee Sunyi
Jumlah Halaman : 90 Halaman + 25 lampiran
Bibliografi : 14 buku referensi +7 Jurnal+ 7 Artikel

ABSTRAK

Manusia adalah makhluk sosial tentunya membutuhkan komunikasi dengan orang lain, komunikasi non verbal seperti bahasa isyarat menjadi hal yang penting untuk penyandang tuli atau tunarungu dan seseorang yang ingin bisa bahasa isyarat karena dapat berkomunikasi dengan orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi nonverbal barista tunarungu dalam melakukan komunikasi nonverbal dengan menggunakan bahasa isyarat kepada konsumen dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivis, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan proses pengumpulan data observasi lapangan, wawancara, dokumentasi dan studi keperustakaan. Penelitian ini menggunakan landasan teori komunikasi dua arah, komunikasi antar pribadi, komunikasi nonverbal dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa proses komunikasi non verbal antara barista Sunyi *Coffee* dan pelanggan berjalan dengan lancar dengan adanya Bahasa Isyarat Indonesia (BASINDO), menu dan order *form*. Kepuasan pelanggan yang diciptakan oleh barista tuna rungu dalam *service* dan kesiapan untuk membantu pelanggan yang sesuai dengan Standar Operasional Sistem (SOP).

Hasil Penelitian terdapat saran untuk barista Sunyi *Coffee* tetap menjadi sosok pemberi motivasi, pemberani dan percaya diri dalam segala hal karena manusia ciptakan tuhan dengan sempurna, berikan edukasi untuk pelanggan yang belum bisa dan mengerti bahasa isyarat dan tetap semangat dalam menggapai impian.

Kata Kunci : Komunikasi nonverbal, Bahasa Isyarat, Sunyi *Coffee*, Kepuasan Pelanggan



Faculty of Communications
Mercu Buana University
Rida Fazriah
44216010107
Deaf Barista Non Verbal Communication
In Creating Coffee Sunyi Customer Satisfaction
Number of Pages : 90 pages + 25 attachments
Bibliography : 14 reference books + 7 Journal+ 7 Article

ABSTRACT

Humans are social creatures, surely need communication with other people, non-verbal communication such as sign language is important for people who are deaf or deaf and someone who wants to be able to sign language because they can communicate with other people.

This study aims to determine the nonverbal communication process of deaf baristas in carrying out nonverbal communication using sign language to consumers in creating customer satisfaction.

This research is qualitative by using constructivist paradigm, the method used in this research is descriptive method by using the process of collecting data from field observations, interviews, documentation and library studies. This research uses the theoretical basis of two-way communication, interpersonal communication, nonverbal communication and creates customer satisfaction.

Based on the results of the study, it can be concluded that the non-verbal communication process between Sunyi Coffee baristas and customers runs smoothly with the Indonesian Sign Language (BASINDO), menus and order forms. Customer satisfaction created by deaf baristas in service and alertness to help customers in accordance with the Standard Operating System (SOP).

The results of the research are suggestions for Sunyi Coffee baristas to remain motivational, courageous and confident in all things because humans created God perfectly, provide education for customers who cannot yet understand sign language and remain enthusiastic in reaching their dreams.

Keywords: Nonverbal Communication, Sign Language, Sunyi Coffee, Satisfaction Customer

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Komunikasi Nonverbal Barista Tuna Rungu Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan”**. Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana.

Kemudian, ucapan tulus rasa terimakasih penulis ajukan kepada keluarga besar dan dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu bimbingan, motivasi, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang diberikan kepada peneliti. selanjutnya, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Elly Yuliawati, M.Si. Selaku dosen Pembimbing dan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
2. Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
3. Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Suryaning Hayati, SE, MM. Selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Kepada orang tua Peneliti Ida Roswita, Dadang Zakaria Yang telah memberikan dukungan materi, doa, nasehat yang selalu terlibat dalam kehidupan Peneliti terimakasih atas untaian nafas dan doa doa untuk memberikan semangat dan dukungan moral supaya jangan pernah berhenti dalam mengejar cita-cita proses setiap langkah yang merupakan anugerah

dan makna terbesar dalam kehidupan serta memberikan semangat dalam langkah perjalanan Perkuliahan. Untuk tetap semangat.

6. Kepada Almarhum Mariah Binti Hj idris selaku nenek yang telah membesarkan Peneliti dan selalu terlibat dalam kehidupan Peneliti sampai masa dimana ada di titik ini. dan selalu memberikan dukungan dan doa semoga tenang disisi Allah.
7. Kepada kaka Peneliti Ria yuania anggraeni, kepada adik peneliti Muhammad Diki Fajari dan Ahmad nur zam zam terimakasih kalian terlibat dalam proses perjalanan ini. Terimakasih atas dukungan kalian.
8. Kepada Seluruh keluarga besar Peneliti mengucapkan terimakasih atas dukungan, nasehat, yang baik untuk selalu yakin, sabar, tawakal dalam menjalani kehidupan ini dan untuk tidak pantang menyerah dalam mengejar cita cita dan dalam kehidupan ini.
9. Rekan seperjuangan Public Relations, tahun 2016, Universitas Mercu Buana.
10. Kepada seluruh dosen Fakultas ilmu komunikasi Program Studi Public Relations yang telah mengajarkan selama kuliah dan memberikan ilmu serta membimbing mahasiswinya agar paham dan mengerti dalam setiap mata kuliah yang diambil selama ini.
11. Kepada teman-teman barista tuli Sunyi Coffee dan Co Founder Sunyi Coffee

Dalam penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna diharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga segala kebaikan dan pertolongan Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-nya serta memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu proses selama ini. Semoga tugas akhir ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pembaca, Aamiin.

Jakarta, 24 Desember, 2021

Rida Fazriah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	27
2.2.1 Hakikat Komunikasi.....	27
2.2.2 Komunikasi Antarpribadi.....	29
2.2.3 Komunikasi Nonverbal	30
2.2.4 <i>Public Relations</i>	36
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	37
BAB III METODELOGI PENEILITIAN	40
3.1 Paradigma Penelitian	40

3.2 Tipe Penelitian	40
3.3 Metode Penelitian	41
3.4 Subyek Penelitian	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1 Data Primer	46
3.5.2 Data Sekunder	53
3.6 Teknik Analisis Data	53
3.7 Teknik Keabsahan Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
4.1.1 Profil Sunyi <i>Coffee</i>	59
4.1.2 Perjalanan Sunyi <i>Coffee</i>	63
4.1.3 Visi Misi Sunyi <i>Coffee</i>	65
4.1.4 Prestasi Sunyi <i>Coffee</i>	65
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 Komunikasi Antar Pribadi.....	67
4.2.2 Komunikasi Non Verbal	68
4.2.3 Kepuasan Pelanggan	71
4.3 Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
5.2.1 Saran Akademisi	84
5.2.2 Saran Praktisi	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR BAGAN

Bagan 1: Model Komunikasi Dua Arah.....	28
Bagan 2: Model Strategi Analisis Deskriptif Kualitatif.....	42
Bagan 3:Proses pemilihan Informan	44
Bagan 4: Komponen dalam analisis data (<i>interactive</i>)	49
Bagan 5:Proses pemilihan Informan	43
Bagan 6: Triangulasi “Sumber”	52
Bagan 7: Triangulasi “teknik”.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Sunyi Coffee berlokasi di Alam Sutera.....	59
Gambar 4.2 Instagram Sunyi Coffee.....	62
Gambar 4.3 Sunyi Coffee BISINDO	63



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Pedoman Observasi.....	45
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara.....	49
Tabel 4.1 Hasil Observasi	66

