



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA TULI DENGAN
PELANGGAN DI KOPI TULI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh:
UNIVERSITAS

MERCU BUANA

SHABIRA ELFA BIANDA

44215110053

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2021



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shabira Elfa Bianda

NIM : 44215110053

Konsentrasi : *Public Relations*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas akhir yang telah saya buat dengan judul : **Komunikasi Interpersonal Barista Tuli Dengan Pelanggan Di Kopi Tuli Jakarta Selatan** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta 08 Februari 2021



(Shabira Elfa Bianda)

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliani, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Shabira Elfa Bianda
NIM : 44215110053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Komunikasi Interpersonal Barista Tuli Dengan Pelanggan Di Kopi Tuli Jakarta Selatan**

Jakarta, 20 Januari 2021


Ketua Sidang,
Anindita, M.Ikom


(.....)

Penguji Ahli,
Dicky Andika, M.Si


(.....)

Pembimbing,
Dr. Farid Hamid, M.Si


(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Komunikasi Interpersonal Barista Tuli Dengan Pelanggan Di
Kopi Tuli Jakarta Selatan**
Nama : Shabira Elfa Bianda
NIM : 44215110053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 08 Februari 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **Komunikasi Interpersonal Barista Tuli Dengan Pelanggan Di
Kopi Tuli Jakarta Selatan**

Nama : Shabira Elfa Bianda

NIM : 44215110053

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 08 Februari 2021

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin, dengan segala kerendahan hati, peneliti panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas izin, rahmat serta hidayah-Nya, penulisan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Barista Tuli Dengan Pelanggan Di Kopi Tuli Jakarta Selatan” dapat diselesaikan.

Penulisan Tugas Akhir Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat program strata I pada jurusan *Public Relations* di Universitas Mercu Buana Menteng Jakarta Pusat.

Dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini, peneliti sadar bahwa masih ada kekurangan baik dari teknik pembahasan, penyajian maupun isi dan bobotnya, maka dari itu peneliti dengan lapang hati menerima kritik dan saran yang membangun. Peneliti juga banyak mendapat tantangan dan hambatan, akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak tantangan itu bisa teratasi.

Maka dari itu Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung Peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Ucapan terimakasih terutama Peneliti ucapkan kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Peneliti yang selalu membimbing dan memberikan masukan yang membangun kepada Peneliti sejak awal sampai Peneliti menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Skripsi ini.

2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. selaku Ketua Bidang Studi Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

3. Bapak Ponco Budi Sulisty M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan banyak ilmunya kepada

Peneliti dari semester 1 sampai semester 9 sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.

5. Keluarga tercinta terutama Papa, Ibu, Kakak, Adik, Suami atas dukungan doa dan semangatnya yang selalu diberikan kepada Peneliti dalam kondisi apapun dan bagaimanapun.

6. Kepada Owner Kopi Tuli, Barista Kopi Tuli dan Relawan Interpreter terima kasih telah bersedia menjadi subjek dalam penelitian ini dan sangat kooperatif dalam memberikan informasi untuk penelitian ini.

7. Keluarga besar Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta 2015, terutama teman berjuang bersama Vivi Kusumastuti, Novinda Sri Hastuti, Siti Maulina, Felicia, Nabella, Maria Wahyu, yang tiada henti memberikan semangat dan doa serta semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan tepat waktu.

8. Kepada pihak-pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang juga telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.

Peneliti masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran penulis harapkan dari seluruh pihak untuk perbaikan selanjutnya dan demi kesempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini. Peneliti berharap Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan. Demikian yang dapat penulis sampaikan. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis

Shabira Elfa Bianda



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Shabira Elfa Bianda - 44215110053

Komunikasi Interpersonal Barista Tuli Dengan Pelanggan Di Kopi Tuli Jakarta Selatan

Bibliografi : 5 bab + 90 hal + lampiran + 20 buku + 5 Internet

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal barista tuli dengan pelanggan di Kopi Tuli Jakarta Selatan dan apa saja faktor yang mendukung dan menghambat proses komunikasi barista tuli dengan pelanggan di Kopi Tuli Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori interaksi simbolik. Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi interpersonal barista tuli tatap muka. Barista tuli di Kopi Tuli Jakarta Selatan lebih memilih Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO) sebagai bahasa sehari-hari mereka. Serta faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal barista Tuli dengan pelanggan di Kopi Tuli Jakarta Selatan adalah sifat tertutup serta rasa ketidaksetaraan. Sedangkan faktor pendukung adalah rasa mendukung serta sikap positif kepada sesama.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal , Hambatan dan Pendukung Komunikasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3.Tujuan Penelitian	4
1.4.Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Komunikasi Interpersonal	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	13
2.2.2 Fungsi komunikasi Interpersonal	15
2.2.3 Sifat-Sifat Komunikasi.....	16
2.2.4 Perspektif Komunikasi Interpersonal	17
2.2.5 Faktor Yang Menumbuhkan Interpersonal Dalam Komunikasi Interpersonal.....	20
2.3 Komunikasi Non Verbal	23

2.3.1 Pengertian Komunikasi Non Verbal	23
2.3.2 Karakteristik Komunikasi Non Verbal.....	24
2.3.3 Bentuk Komunikasi Non Verbal	25
2.3.4 Fungsi Komunikasi Non Verbal.....	29
2.4 Tinjauan Barista	32
2.5 Penyandang Disabilitas dan Tunarungu.....	34
2.5.1 Pengertian Penyandang Disabilitas	34
2.5.2 Jenis-Jenis Disabilitas	35
2.5.3 Pengertian Tunarungu	36
2.5.4 Klasifikasi Tuli.....	38
2.6 Fenomenologi Alfred Schutz	39
2.7 Teori Interaksi Simbolik	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Paradigma Penelitian.....	46
3.2 Metode Penelitian.....	47
3.3 Subjek Penelitian.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Data Primer	50
3.4.2 Data Sekunder	51
3.5 Teknik Analisis Data.....	52
3.6 Teknik Keabsahan Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Singkat Kopi Tuli.....	54
4.1.2 Profil Informan.....	55

4.1.3 Proses Pendekatan dengan Informan	59
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1 Motif Bekerja di Kopi Tuli	60
4.2.2 Motif Pelanggan Dengar Mengunjungi Kopi Tuli	62
4.2.3 Motif Pelanggan Tuli Mengunjungi Kopi Tuli	64
4.2.4 Cara Memesan di Kopi Tuli.....	64
4.2.5 Prilaku Komunikasi Barista Tuli dengan pelanggan.....	65
4.2.6 Komunikasi Interpersonal Barista & Pelanggan	71
4.2.7 Fungsi Komunikasi Interpersonal yang Dialami Barista Tuli dengan Pelanggan	74
4.2.8.Hambatan dan Pendukung terjadinya komunikasi di Kopi Tuli	75
4.3 Pembahasan.....	77
4.3.1 Keterkaitan antara Motif Bergabung dan prilaku Komunikasi Barista Tuli dengan Pelanggan Di Kopi Tuli Jakarta Selatan	77
4.3.2 Keterkaitan antara Prilaku Komunikasi barista Tuli dengan Komunikasi Interpersonal Barista Tuli dengan Pelanggan	81
4.3.3 Keterkaitan antara Prilaku Komunikasi barista Tuli dengan Hambatan Komunikasi :	84
BAB V KESIMPULAN & SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
Lampiran 1.Transkrip Wawancara Penelitian	92
Lampiran 2.CV Peneliti.....	101