

**KONSEP DIRI PENYANDANG DIFABEL TULI DALAM
BERKOMUNIKASI DENGAN *CUSTOMER***

(Studi Kasus *Barista Sunyi House Of Caffee And Hope* Bekasi)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

SIHFRIYANTI

190900103

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

2023

**KONSEP DIRI PENYANDANG DIFABEL TULI DALAM
BERKOMUNIKASI DENGAN *CUSTOMER***

(Studi Kasus *Barista Sunyi House Of Caffee And Hope* Bekasi)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

SIHFRIYANTI

190900103

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2023

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
PERNYATAAN KEASLIAN /ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 16 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



(Sihfriyanti)

190900103

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Sihfriyanti
NIM : 190900103
JUDUL : Konsep Diri Penyandang Difabel Tuli Dalam
Berkomunikasi Dengan *Customer* (Studi Kasus
Barista Sunyi House Of Caffee And Hope Bekasi)
PROGRAM STUDI : Ilmu komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat (Humas)
Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi
Jakarta, 16 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

(Agus Budiana. M.I.Kom)

(Helen Olivia. M.I.Kom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Dr. Achmad Budiman S, M.I.Kom)

Dekan FISIP

(Drs. Solten Rafaguguk, MM)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Sihfriyanti
NIM : 190900103
JUDUL : Konsep Diri Penyandang Difabel Tuli Dalam
Berkomunikasi Dengan *Customer* (Studi Kasus
Barista *Sunyi House Of Caffee And Hope*)

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 16 Agustus 2023

Menyetujui

Ketua Penguji Helen Olivia M.Ikom (.....)

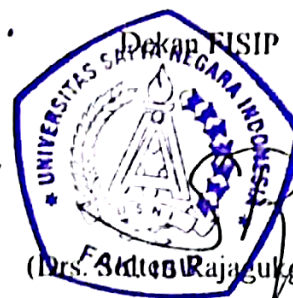
Anggota Penguji I Fitri Sarasati M, M.Sc (.....)

Anggota Penguji II Dr. Achmad Budiman S, M.I.Kom (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

(Dr. Achmad Budiman S, S.Sos. M.Ikom)



(Drs. Sakti Rajagukguk, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Alhamdulillah atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “KONSEP DIRI PENYANDANG DIFABEL TULI DALAM BERKOMUNIKASI DENGAN *CUSTOMER*” dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang sudah mendoakan dan selalu memberi motivasi serta *support* dan doa yang tiada henti.
3. Dr. Sihit P.H Sitorus B.S.B.A., M.BA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia (USNI).
4. Drs. Solten Rajagukguk, M.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia (FISIP USNI).
5. Dr. Achmad Budiman S, S.Sos, M.I.Kom selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Satya Negara Indonesia (IKOM USNI).
6. Helen Olivia, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi bimbingan serta arahnya sejak kegiatan ini dimulai sampai tersusunnya laporan.

7. Agus Budiana, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan serta arahnya sejak kegiatan ini dimulai sampai tersusunnya laporan.
8. Kepada pemilik NIM 180100065 yang telah memberi *support* baik langsung maupun tidak langsung kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan ini dengan baik, selalu sabar tiap harinya, selalu pengertian selalu baik, terimakasih banyak yaa. Aku sayang kamu !.
9. Pihak Sunyi *house of coffee and hope* Bekasi yang sudah mengizinkan untuk dijadikan objek penelitian dan telah bersedia membantu dalam memberikan informasi.
10. Mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2019 yang selalu *support* dan solid pada saat mengerjakan skripsi.

Dalam proses pembuatan laporan ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan laporan skripsi ini, Semoga laporan ini bermanfaat untuk yang membaca, Untuk itu penulis meminta kritik dan saran agar ke depannya bisa lebih baik lagi.

Jakarta, 4 Agustus 2023

Penulis



Sihfriyanti

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Sihfriyanti
NIM : 190900103
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat (Humas)

Konsep Diri Penyandang Difabel Tuli Dalam Berkomunikasi Dengan Customer
Studi Kasus Barista Sunyi House Of Caffee And Hope Bekasi.

JUMLAH HALAMAN : xi + 90 Halaman + Lampiran

BIBLIOGRAFI : 21 Buku (2003-2022); 8 Jurnal; 2 Skripsi; 1 Web

ABSTRAK

Konsep diri merupakan cara pandang, gambaran, keyakinan dan penilaian seseorang terhadap dirinya dan dapat memberikan pengaruh pada individu dalam menjalani hubungan komunikasi dengan lingkungan sekitar.

Penelitian ini menggunakan Teori interaksi simbolik untuk mengetahui konsep diri pada *barista* tuli dalam berkomunikasi dengan *customer* dengan mengenai 3 ide yang di kemukakan oleh George Herbert Mead.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, pendekatan kualitatif dengan paradigma Post-Positivisme dan bersifat deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara dengan 2 informan dan 1 key informan, serta dokumentasi dan observasi. Dengan analisis data reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data.

Penelitian ini dilakukan di *Sunyi House Of Caffee And Hope* Bekasi. Hasil penelitian menggambarkan bahwa konsep diri penyandang difabel tuli dalam berkomunikasi dengan *customer* yang berkaitan dengan teori interaksi simbolik, karena dalam penelitian ini perilaku seseorang dipengaruhi oleh simbol yang diberikan dengan cara berinteraksi dengan orang lain.

Setelah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa asumsi terhadap aspek-aspek konsep diri dalam konsep diri penyandang difabel tuli dalam berkomunikasi dengan *customer* di *Sunyi House of Coffee and Hope Bekasi* dapat di kategorikan dalam teori interaksi simbolik. bahwa *barista* tuli bisa menerima kekurangan fisik yang dialami dan keikhlasan dalam melakukan suatu pekerjaan serta mampu menimbulkan rasa semangat kerja yang tinggi tidak pernah mengeluh, merasa setara dengan orang lain.

kata kunci : Konsep Diri Difabel Tuli Dalam Berkomunikasi Dengan *Customer*

Pembimbing I : Helen Olivia. M.I.Kom

Pembimbing II : Agus Budiana. M.I.Kom

FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND POLITICAL SCIENCES
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA

NAME : Sihfriyanti

NIM : 190900103

STUDY PROGRAM : Communication Science

SPECIALIZATION : Public Relations (PR)

Self-Concept of Deaf People in Communicating with Customers Case Study of Barista Sunyi House Of Caffee And Hope Bekasi.

NUMBER OF PAGES : xi + 90 Pages + Appendices

BIBLIOGRAPHY : 21 Books (2003-2022); 8 Journals; 2 Thesis; 1 Web

ABSTRACT

Self-concept is a person's perspective, image, beliefs and judgments of himself and can have an influence on individuals in undergoing communication relationships with the surrounding environment.

This study uses symbolic interaction theory to determine the self-concept of deaf baristas in communicating with customers with 3 ideas proposed by George Herbert Mead.

This research uses the case study method, qualitative approach with the Post-Positivism paradigm and is descriptive. Data collection was conducted through interviews with 2 informants and 1 key informant, as well as documentation and observation. With data analysis data reduction data, data presentation, and data conclusion.

This research was conducted at Sunyi House Of Caffee And Hope Bekasi. The results illustrate that the self-concept of people with deaf disabilities in communicating with customers is related to the theory of symbolic interaction, because in this study a person's behavior is influenced by symbols given by interacting with others.

After analysis, it can be concluded that assumptions about aspects of self-concept in the self-concept of people with deaf disabilities in communicating with customers at Sunyi House of Coffee and Hope Bekasi can be categorized in symbolic interaction theory. That deaf baristas can accept the physical shortcomings experienced and sincerity in doing a job and are able to cause a high sense of morale never complain, feel equal to others.

Keywords: *Self-Concept of Deaf Disability in Communicating with Customers*

Supervisor I : Helen Olivia. M.I.Kom

Supervisor II : Agus Budiana. M.I.Kom

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS	i
TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Interaksi Simbolik	11
2.2 Landasan Konseptual.....	15
2.2.1 Komunikasi.....	15
2.2.2 Komunikasi Interpersonal.....	19
2.2.3 Konsep Diri.....	27
2.2.4 Disabilitas Tuli.....	39
2.3 Alur Pemikiran.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.2 Desain Penelitian	44
3.2.1 Paradigma Penelitian	44
3.2.2 Pendekatan penelitian	46
3.2.3 Metode penelitian	47
3.2.4 Sifat Penelitian.....	47
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian.....	48
3.4 Key informant dan Informant.....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Subyek penelitian.....	56
4.1.1 Profil Sunyi House Of Caffee and Hope	56
2.2.2 Filosofi Makna sunyi House Of Caffee And Hope.....	58
2.2.3 Key Infoman dan Informan.....	62
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Hasil Wawancara.....	68
4.3 Pembahasan	79

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	90
5.2.1 Secara Teoritis.....	90
5.2.2 Secara Praktis.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Barsita Sunyi House of Coffee And Hope.....	6
Gambar 4.1 Sunyi House Of Caffee And Hope.....	57
Gambar 4.2 Logo Sunyi House Of Caffee And Hope.....	58
Gambar 4.3 Ruangan Barista Dan Pelayanan Customer.....	59
Gambar 4.4 Ruang Dalam Sunyi House Of Caffee And Hope.....	61
Gambar 4.5 Wawancara Informan 1.....	68
Gambar 4.5 Wawancara Informan 2.....	69
Gambar 4.7 Wawancara Key Informan.....	70



DAFTAR TABEL

Table 1.1 Kerangka Berpikir	41
-----------------------------------	----

