



STUDI FENOMENOLOGI PADA PELANGGAN CAFE SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama: Tiara Fitrianti Siregar

NIM: 2210411044



PROGRAM STUDI ILMU
KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Tiara Fitrianti Siregar

NIM : 2210411044

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Juni 2026

Yang menyatakan,

A yellow rectangular meter stamp with a red border. It features a red Garuda emblem at the top center. The text "METERAN" is printed in red, and "STAMP" is printed in black below it. A handwritten signature in black ink is written across the stamp. At the bottom, the number "1592711" is printed in black. On the left side, there is vertical text in small black letters.

Tiara Fitrianti Siregar

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Fitrianti Siregar
NIM : 2210411044
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

STUDI FENOMENOLOGI PADA PELANGGAN CAFE SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 20 Juni
2026

Yang menyatakan,



Tiara Fitrianti Siregar

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Tiara Fitrianti Siregar
NIM : 2210411044
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Studi Fenomenologi pada Pelanggan Cafe Sunyi House of
Coffee and Hope

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

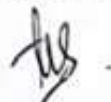
1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

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

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 20 Juni
2026

Yang menyatakan,



Tiara Fitrianti Siregar

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Tiara Fitrianti Siregar
NIM : 2210411044
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Studi Fenomenologi pada Pelanggan Cafe Sunyi House of Coffee and Hope

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing

(Lusia Handayani, S.I.Kom, M.Si)

Penguji 1

(Windhi Tia Saputra, M.Si)

Penguji 2

(Ayu Wardani, S.I.Kom.MA)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

(Uljanatunnisa, S.Sos. MA)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 5 Mei 2026

ABSTRAK

Sunyi *House of Coffee and Hope* merupakan kafe inklusif yang mempekerjakan penyandang disabilitas sensorik, khususnya tunarungu dan tunawicara, sehingga interaksi dengan pelanggan didominasi oleh komunikasi nonverbal dan bahasa isyarat. Meskipun terdapat keterbatasan komunikasi verbal, kafe ini tetap diminati dan memiliki pelanggan yang datang berulang kali, sehingga memunculkan fenomena menarik terkait pengalaman komunikasi yang terbentuk. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman komunikasi pelanggan saat berkunjung dan berinteraksi dengan pekerja disabilitas di Sunyi *House of Coffee and Hope* cabang Barito. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi Alfred Schutz untuk memahami makna subjektif dari pengalaman pelanggan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi terstruktur terhadap pelanggan yang telah berkunjung lebih dari satu kali serta didukung oleh observasi langsung. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan proses coding berupa open coding, axial coding, dan selective coding. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi pelanggan terbentuk melalui *because motive* yang didasari oleh pengetahuan dan pengalaman sebelumnya, rasa penasaran, ketertarikan terhadap konsep inklusif, dan minimnya interaksi dengan penyandang disabilitas. Serta *in order to motive* yang terlihat dari meningkatnya apresiasi terhadap inklusivitas, keinginan untuk kembali, serta kecenderungan merekomendasikan cafe. Interaksi nonverbal menghadirkan tantangan dan hambatan, namun juga mendorong proses adaptasi, interpretasi makna, serta munculnya empati dan kesadaran inklusivitas. Keterbatasan komunikasi verbal tetap menjadi hambatan pada awal interaksi bagi sebagian pelanggan, namun melalui proses adaptasi, hambatan tersebut dapat disikapi hingga membentuk pengalaman komunikasi yang bermakna dalam konteks sosial yang inklusif.

Kata kunci: Disabilitas, Fenomenologi, Pelanggan

ABSTRACT

Sunyi House of Coffee and Hope is an inclusive café that employs persons with sensory disabilities, particularly individuals who are deaf and non-verbal. As a result, interactions between workers and customers are predominantly carried out through nonverbal communication and sign language. Despite the limitations in verbal communication, the café continues to attract visitors, including repeat customers, which presents an interesting phenomenon regarding the communication experiences formed within this inclusive environment. This study aims to explore the communication experiences of customers when visiting and interacting with workers with disabilities at Sunyi House of Coffee and Hope, Barito branch. This study employed a qualitative approach using Alfred Schutz's phenomenological method to understand the subjective meanings behind customers' experiences. Data were collected through semi-structured in-depth interviews with customers who had visited the café more than once, supported by direct observation. The data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. In addition, the analysis process involved open coding, axial coding, and selective coding. The findings show that customers' communication experiences were shaped through because motives, which were influenced by prior knowledge and experiences, curiosity, interest in the concept of inclusivity, and limited previous interaction with persons with disabilities. Meanwhile, in-order-to motives were reflected in customers' increased appreciation of inclusivity, their intention to revisit the café, and their tendency to recommend it to others. Nonverbal interactions presented challenges and barriers, but also encouraged processes of adaptation, meaning interpretation, as well as the development of empathy and awareness of inclusivity. Limitations in verbal communication remained an initial barrier for some customers during the interaction process. However, through adaptation, these barriers were gradually managed, leading to meaningful communication experiences within an inclusive social context.

Keywords: Disability, Customers, Phenomenolo

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Fenomenologi pada Pelanggan Cafe Sunyi House of Coffee and Hope.” Skripsi ini disusun sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh studi di program studi Ilmu Komunikasi, serta merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara materiil, spiritual, maupun informasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Uljanatunnisa, S.Sos.,MA., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan, waktu, serta dukungan dalam proses pemenuhan syarat sidang skripsi maupun berbagai kebutuhan akademik selama masa studi peneliti.
2. Lusia Handayani, S.Ikom, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia membantu, membimbing, mengarahkan, serta memberikan dukungan kepada peneliti sejak awal penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Windhi Tia Saputra, M.Si, selaku Dosen Penguji I dan Ayu Wardani, S.I.Kom.MA, selaku Dosen Penguji II dalam sidang skripsi, yang telah memberikan saran, kritik, serta masukan yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.
4. Dr. Witanti Prihatiningsih, S.I.Kom.,M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi peneliti selama menjalani masa studi.
5. Keluarga tercinta, Alm. Papa, mama, abang, kakak, yang selalu mengusahakan, selalu melimpahkan kasih sayang, dan mendampingi peneliti dalam setiap perjalanan hidup peneliti.

6. Teman-teman “Haduh” sebagai rekan seperjuangan sejak semester awal, terima kasih atas kebersamaan yang telah terjalin, untuk hari-hari penuh tawa, untuk selalu saling mengingatkan, memberikan dukungan, motivasi, dan hiburan sepanjang masa perkuliahan.
7. Sahabat terdekat sejak SMP, Indri, Mutia, Ega, Odo, dan Raka yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama perjalanan akademik peneliti.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi, Sheila dan Nabilah, atas kebersamaan dalam melalui berbagai proses, mulai dari semangat, kesulitan, hingga kebingungan selama penyusunan skripsi ini.
9. Fildza Shabrina serta teman-teman HIMAIKOM atas dukungan dan memori berharga selama periode himpunan berjalan.
10. Aldy Riansyah yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, serta menjadi tempat berdiskusi peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf apabila terdapat kekeliruan maupun keterbatasan dalam penyusunan. Besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat memberikan dampak serta manfaat bagi pembaca dan menjadi salah satu referensi yang berguna dalam pengembangan kajian Ilmu Komunikasi.

Bekasi, 23 April 2026



Tiara Fitrianti Siregar

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR LAMPIRAN	
KATA PENGANTAR	
ABSTRAK	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep- Konsep Penelitian	24
2.2.1 Komunikasi	24
2.2.1.1 Komunikasi Non Verbal	24
2.2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Non Verbal	24
2.2.1.1.2 Fungsi Komunikasi Nonverbal	26
2.2.1.1.3 Jenis Komunikasi Nonverbal	28
2.2.1.2 Komunikasi Verbal	33
2.2.1.2.1 Pengertian Komunikasi Verbal	33
2.2.1.2.2 Unsur Komunikasi Verbal	33
2.2.1.2.3 Jenis Komunikasi Verbal	34
2.1.2 Disabilitas	35
2.2.2.1 Pengertian Disabilitas	35
2.2.2.2 Ragam Disabilitas	35

2.2.2.3 Disabilitas Sensorik (Tunarungu dan Tunawicara)	36
2.2.3 Fenomenologi	37
2.2.3.1 Pengertian Fenomenologi	37
2.2.3.2 Fenomenologi Alfred Schutz	39
2.3 Kerangka Pemikiran	42
BAB III	43
METODE PENELITIAN	43
3.1 Objek Penelitian	43
3.2 Jenis Penelitian	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4 Sumber Data	45
3.5 Teknik Analisis Data	46
3.6 Tabel Rencana Waktu	50
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	52
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Analisis	54
4.2.2 Pembahasan	73
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87
5.2.1 Saran Akademis	87
5.2.2 Saran Praktis	88
DAFTAR PUSTAKA	89
RIWAYAT HIDUP	94
LAMPIRAN	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sunyi House of Coffee and Hope Cabang Barito	1
Gambar 2. Bahasa Isyarat	3
Gambar 3. Ragam Disabilitas.....	4

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. Jadwal Penelitian	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Sidang.....	95
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi	95
Lampiran 3. Kontrak Penulisan Skripsi	96
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	97
Lampiran 5. Transkrip Wawancara	99
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara.....	127
Lampiran 7. Coding	129
Lampiran 8. Sertifikat TOEFL	155
Lampiran 9. Hasil Plagiarism	156