KOMUNIKASI INKLUSIF BARISTA TUNARUNGU DENGAN PELANGGAN NON DISABILITAS DI KAFE KOPI TUTUR RASA CABANG CROWN PRINCE HOTEL SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana
Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh:

Zadid Taqwim

NBI. 1152200258

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2026

KOMUNIKASI INKLUSIF BARISTA TUNARUNGU DENGAN PELANGGAN NON DISABILITAS DI KAFE KOPI TUTUR RASA CABANG CROWN PRINCE HOTEL SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana
Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh:
Zadid Taqwim
NBI. 1152200258

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Zadid Taqwim**
NBI : **1152200258**
Judul : **Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya**

Surabaya, 11 Juni 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110.86.0062

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1

A.A.I Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M.Med.Kom
NPP.20130.100596

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 11 Juni 2026

Dewan Penguji :

1. **A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M.Med.Kom** ( )
   Ketua

2. **Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A** ( )
   Anggota I

3. **Doan Widhiandono, S.Sos., M.I.Kom** ( )
   Anggota II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Zadid Taqwim
NBI	: 115220058
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut, saya akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian penyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 11 Juni 2026

Yang membuat Pernyataan



(Zadid Taqwim)

UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Zadid Taqwim
NBI/NPM	: 1152200258
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Jenis Karya	: Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ***Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)***, atas karya saya yang berjudul:

Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif** (***Nonexclusive Royalty - Free Right***), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di	: Surabaya
Pada Tanggal	: 11 Juni 2026

Yang Menyatakan



(Zadid Taqwim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati saya dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala Rahmat, nikmat, dan Karunia Nya , karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

Kedua orangtua tercinta terima kasih atas kasih sayang, doa, pengorbanan serta dukungan yang tidak pernah terputus dalam setiap langkah perjalanan hidup. Kalian adalah sumber kekuatan, semangat, dan inspirasi dalam menyelesaikan karya ini.

Dosen pembimbing yang telah memberikan segala ilmu, arahan, dan motivasi serta kesabaran selama proses penyusunan karya ini. Terima kasih telah membimbing dengan kesabaran dan kebaikan.

Teman – teman seperjuangan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, dan berbagai pengalaman yang telah kita lalui bersama. kehadiran kalian menjadi bagian penting yang memberikan warna serta kekuatan selama menempuh perjalanan perkuliahan hingga penyusunan karya ini selesai.

Almamater tercinta terima kasih atas kesempatan untuk belajar, berkembang, dan memperoleh pengalaman berharga selama masa perkuliahan. Semoga ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal untuk memberikan manfaat bagi masyarakat, bangsa, dan negara.

Diri sendiri terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan, proses, serta berbagai rintangan yang dilalui hingga titik ini. Karya ini menjadi bukti bahwa setiap usaha, doa, dan ketekunan akan selalu menemukan jalannya. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah – langkah yang lebih besar dalam meraih cita – cita dan masa depan yang lebih baik

RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Zadid Taqwim

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 8 April 2004

Alamat : Jl. Kedurus Dukuh Gang 9a No.9

Kebangsaan : Indonesia

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

No Telp / Email : 082334659007 / zadidtaqwim1@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Jenjang	Sekolah/Instansi/ Universitas	Jurusan	Periode
SD	SD Muhammadiyah 15 Surabaya	-	2010 - 2016
SMP	SMP Muhammadiyah 6 Surabaya	-	2016-2019
SMA	SMK Muhammadiyah 2 Surabaya	Multimedia	2019-2022
Strata I	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Ilmu Komunikasi	2022 –Sekarang

RINGKASAN

Zadid Taqwim, 2026, ***Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya***

Penelitian ini mengkaji proses komunikasi inklusif antara barista tunarungu dan pelanggan non-disabilitas di Kafe Kopi Tutur Rasa, Crown Prince Hotel Surabaya, yang merupakan bagian dari program sosial Midtown Connect sejak Agustus 2024. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap enam informan, observasi nonpartisipan, dan analisis dokumentasi. Analisis didasarkan pada Teori Coordinated Management of Meaning (CMM) oleh Pearce dan Cronen, yang mencakup tiga konsep utama: koherensi, koordinasi, dan misteri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berlangsung dalam tiga tahap, yaitu pembukaan, pemesanan, dan penutup, yang seluruhnya bertumpu pada komunikasi nonverbal. Makna bersama dibangun secara bertahap seiring intensitas kunjungan pelanggan, dan media sosial terbukti berperan sebagai medium prakomunikasi yang mempercepat pembentukan koherensi. Mekanisme konfirmasi berlapis yang diterapkan barista efektif menekan miskomunikasi, sementara ketidaklengkapan pemahaman pelanggan atas bahasa isyarat justru menjadi daya tarik yang mendorong loyalitas organik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi inklusif di kafe ini bukan sekadar strategi layanan, melainkan proses sosial yang berkelanjutan dengan barista tunarungu sebagai agen komunikasi aktif. Temuan ini membuktikan bahwa keterbatasan verbal bukan penghalang bagi terciptanya pelayanan yang bermartabat dan bermakna.

Kata Kunci: Komunikasi Inklusif, Barista Tunarungu, Komunikasi Nonverbal, Teori CMM, Kafe Inklusif, Disabilitas

SUMMARY

Zadid Taqwim, 2026, ***Inclusive Communication Of Deaf Baristas With Non-Disabled Customers At Kopi Tutur Rasa Café, Crown Prince Hotel Branch, Surabaya***

This study examines the inclusive communication process between a deaf barista and non-disabled customers at Kopi Tutur Rasa Café, part of the Midtown Connect social program operating since August 2024. A descriptive qualitative approach with a case study method was employed, drawing data from in-depth interviews with six informants, non-participant observation, and documentary analysis. The analytical framework used is the Coordinated Management of Meaning (CMM) Theory by Pearce and Cronen, focusing on three core concepts: coherence, coordination, and mystery. Findings reveal that communication unfolds across three stages - opening, ordering, and closing - relying entirely on nonverbal means. Shared meaning develops gradually through repeated customer visits, and social media functions as a pre-communication medium that accelerates coherence formation. The barista's layered confirmation mechanism effectively minimizes miscommunication, while customers' incomplete grasp of sign language paradoxically drives curiosity and organic loyalty. This study concludes that inclusive communication at this café is not merely a service strategy, but an ongoing social process in which the deaf barista operates as an active communicative agent. The findings demonstrate that verbal limitations pose no obstacle to dignified and meaningful service.

Keywords: Inclusive Communication, Deaf Barista, Nonverbal Communication, CMM Theory, Inclusive Café

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Komunikasi Inklusif Barista Tunarungu Dengan Pelanggan Non Disabilitas Di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince Hotel Surabaya".** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, tahun ajaran 2025/2026.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari orang-orang terdekat penulis dan berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Harjo Seputro, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945
2. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Hajidah Fildzahun Nadhilah Kusnadi, S.Sos., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu A.A.I.Prihandari Satvikadewi, S.Sos.,M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kafe Kopi Tutur Rasa, Crown Prince Hotel Surabaya, yang telah dengan penuh keterbukaan bersedia menjadi lokasi dan objek penelitian penulis. Keramahan serta dukungan dari seluruh pihak kafe menjadi faktor penting yang memungkinkan penelitian ini berjalan dengan baik dari awal hingga selesai.
7. Kak Dandi, barista Kafe Kopi Tutur Rasa, yang dengan tulus dan penuh keberanian bersedia menjadi informan utama dalam penelitian ini. Keterbukaan Kak Dandi dalam berbagi pengalaman dan cerita kesehariannya menjadi inti dari penelitian ini. Terima kasih atas kepercayaan yang diberikan kepada penulis.
8. Pak Theo, selaku pihak Public Relations Kafe Kopi Tutur Rasa yang telah

banyak membantu penulis dalam kelancaran proses penelitian, mulai dari urusan perizinan hingga koordinasi di lapangan. Kemudahan dan bantuan yang Pak Theo berikan sangat memperlancar jalannya penelitian ini.

9. Seluruh pelanggan Kafe Kopi Tutur Rasa yang dengan sukarela meluangkan waktu untuk berpartisipasi sebagai informan dalam penelitian ini. Kesediaan dan keterbukaan kalian dalam berbagi pengalaman berkomunikasi di kafe ini menjadi bagian yang tidak ternilai bagi kelengkapan data penelitian penulis.
10. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada teman – teman penulis selama perkuliahan. Ken, Salim, Diki, Hamaz, Akbar, Ardyan, Rafa, Limun, Ubai, Dan Peggy yang merupakan sahabat dan keluarga kecil selama perkuliahan. Terima kasih telah menjadi teman, sahabat, keluarga penulis selama perkuliahan dan terima kasih atas motivasi, dukungan dan hiburan sehingga dapat dengan mudah melalui fase perkuliahan dari awal semester satu hingga pada ujung garis finish perkuliahan.
11. Kepada Keluarga penulis, Bu Musfiroh dan Bapak Heru Irianto yang selalu mendoakan dan menguatkan setiap Langkah yang penulis lewati dan dukungan yang tidak pernah berhenti mengalir. Semua yang penulis capai hingga hari ini tidak lepas dari pengorbanan dan kasih sayang yang selama ini diberikan.
12. Novel, Anji, dan Aurel, yang telah menemani dan membantu penulis dalam berbagai sisi perjalanan penyusunan skripsi ini. Terima kasih khusus kepada Novel yang dengan ikhlas dan tanpa keberatan meminjamkan laptopnya kepada penulis di saat penulis sangat membutuhkannya. Bantuan tersebut mungkin terlihat sederhana, namun nyatanya memiliki arti yang sangat besar dan menjadi salah satu alasan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
13. Kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah tidak menyerah. Terima kasih untuk semua begadang yang berujung revisi lagi, dan untuk rasa insecure waktu lihat teman teman sudah lebih dulu di titik yang kamu kejar. Kamu pernah merasa kecil, pernah merasa tertinggal, pernah bertanya tanya apakah semua usaha ini akan berbuah hasil. Tapi di tengah semua keraguan itu, kamu tetap bangun setiap pagi dan mencoba lagi. Kamu belajar bahwa progres tidak harus cepat, yang penting tidak berhenti. Terima kasih sudah kuat menghadapi tekanan dari diri sendiri maupun dari luar, dan tetap memilih untuk percaya pada proses yang kamu jalani sendiri. Karya ini adalah bukti nyata bahwa kamu, dengan segala keterbatasan dan ketakutanmu, tetap berhasil sampai di titik ini. Terima kasih sudah menjadi versi terbaik yang kamu bisa selama empat tahun ini..

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan ke depannya. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat nyata bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi inklusif di Indonesia.

Surabaya, 11 Juni 2026

Zadid Taqwim

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... **v**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**

RIWAYAT HIDUP ..... **vii**

RINGKASAN ..... **viii**

SUMMARY ..... **ix**

KATA PENGANTAR ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xiii**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR BAGAN ..... **xvii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Pertanyaan Penelitian 6

1.3 Batasan Penelitian 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Manfaat Penelitian 7

1.5.1 Manfaat Teoritis 7

1.5.2 Manfaat Praktis 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI **9**

2.1 Penelitian Terdahulu 9

2.1.1 Persamaan 11
2.1.2 Perbedaan 11
2.1.3 Gap Penelitian 12
2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Teori *Coordinated Management of Meaning* (CMM) 13
2.3 Landasan Konsep 18
2.3.1 Komunikasi Inklusif 19
2.3.2 Model Topoi dalam Komunikasi Inklusif 20
2.3.3 Komunikasi Non-verbal dalam pelayanan Kafe 20
2.3.4 Proses Komunikasi 20
2.4 Kerangka Pemikiran 22
BAB III METODE PENELITIAN 23
3.1 Pendekatan Penelitian 23
3.2 Jenis Penelitian 23
3.3 Subjek Dan Objek Penelitian 24
3.3.1 Subjek 24
3.3.2 Objek 25
3.4 Jenis Data 25
3.4.1 Data Primer 25
3.4.2 Data Sekunder 25
3.5 Teknik Pengumpulan Data 26
3.5.1 Wawancara Mendalam 26
3.5.2 Observasi 26
3.5.3 Dokumentasi 26
3.6 Teknik Analisis Data 27
3.7 Keabsahan Data 28
BAB IV HASIL PENELITIAN 31
4.1 Deskripsi Subjek / Objek Penelitian 31

4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian 32
4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian 35
4.2 Hasil Penelitian 40
4.2.1 Temuan Penelitian Berdasarkan Hasil Analisis Data, Observasi, Dokumen, dan Wawancara 40
4.2.2 Penyajian Data Pola Komunikasi Inklusif Berdasarkan Kata Kunci .. 45
4.3 Pembahasan 47
4.3.1 *Coordinated Management of Meaning* (CMM) 47
BAB V PENUTUP 59
5.1 Kesimpulan 59
5.2 Rekomendasi 60
5.2.1 Rekomendasi Teoritis 61
5.2.2 Rekomendasi Praktis 61
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN 67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... 9

Tabel 4. 1 Profil Informan Barista 32
Tabel 4. 2 Profil Informan Pelanggan 33
Tabel 4. 3 Profil Informan Public Relation (PR)..... 33
Tabel 4. 4 Identifikasi Kode Informan Penelitian 34
Tabel 4. 5 Pola Proses Komunikasi Inklusif Berdasarkan Tahap Interaksi..... 45
Tabel 4. 6 Temuan Aspek Komunikasi Inklusif di Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince 46

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran 22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 logo Kafe Kopi Tutur Rasa..... 35
Gambar 4. 2 lokasi Kafe Kopi Tutur Rasa Cabang Crown Prince..... 36
Gambar 4. 3 *Standing display* Menu..... 37
Gambar 4. 4 Brosur Bahasa Isyarat 38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 67
Lampiran 2 Transkrip Wawancara 73
Lampiran 3 Dokumentas Wawancara 102
Lampiran 4 Bukti Cek Turnitin 106
Lampiran 5 Bukti Publikasi Jurnal 108
Lampiran 6 Surat Izin Meneliti..... 109
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Proposal Skripsi.....110
Lampiran 8 Bukti Kartu Bimbingan.....111
Lampiran 9 Lembar Perintah Revisi.....113