

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL WANITA PELAYAN KAFE di
KOMPLEK RUKO PASAR KRIAN SIDOAJO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Meperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.kom) Dalam Bidang Ilmu Komunikasi**



Oleh:

HADI SUSYANTO

NIM. B06209098

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JUNI 2013**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA
PENULIS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Hadi Susyanto
Nim : B06209098
Prodi : Ilmu Komunikasi
Alamat : Dsn. Ponggok RT. 001 RW. 001 Desa Ponggok Kecamatan
Ponggok Blitar

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi karya orang lain
- 3) Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 14 juni 2013

Yang menyatakan,

(Hadi Susyanto)

NIM. B06209098

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Hadi Susyanto
NIM : B06209098
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Interpersonal Wanita Pelayan Kafe di
Komplek Ruko Pasar Krian Sidoarjo

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 14 Juni 2013

Dosen Pembimbing,

Dr. Nikmah Hadiati Salisah, S.IP, M.Si
NIP. 197301141999032004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Hadi Susyanto ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Surabaya, 24 Juni 2013

Mengesahkan
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dekan,

Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag.
NIP. 196004121994031001

Ketua,

Dr. Nikmah Hadiati Salisah, S.IP, M.Si.
NIP. 197301141999032004

Sekretaris,

Rahmad Harianto, S.IP
NIP. 197805092007101004

Penguji 1,

Moch. Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I
NIP. 197110171998032002

Penguji 2,

Advan Naviz Zubaidi, S.ST, M.Si.
NIP. 198311182009011006

MOTTO

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الدُّنْيَا مَتَاعٌ وَخَيْرُ مَتَاعِ الدُّنْيَا الْمَرْأَةُ الصَّالِحَةُ

“Dunia ini adalah perhiasan/kesenangan dan sebaik-baik perhiasan/kesenangan dunia adalah wanita yang shalihah.”¹

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tuaku yang telah mendidikku, hingga mengerti makna hidup sesungguhnya, keluarga di desa yang selalu memberi semangat kepadaku, dan semua guru-guruku yang telah membuka mataku akan pentingnya ilmu pengetahuan serta seseorang yang pernah mengisi hidupku yang kini telah bersama dengan yang lain sehingga dapat memberi motivasi untuk lebih mengerti arti kehidupan.

¹ HR. Muslim, Nasa'i, Ibnu Majah dan Ahmad.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “**Komunikasi Interpersonal Wanita Pelayan Kafe di Komplek Ruko pasar Krian Sidoarjo**” sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana strata satu (S-1), dengan lancar. Seiring dengan itu penulis sangat berterimakasih kepada kedua orang tua karena telah memberikan semangat dan dorongan yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kesuksesan ini dapat peneliti peroleh karena dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Bapak Ali Nurdin, S.Ag, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Dr. Nikmah Hadiati Salisah S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran maupun bimbingan selama pengerjaan skripsi ini.
4. Seluruh pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah berbaik hati memberikan ilmu-ilmu berharga mereka kepada saya yang tidak tahu apa-apa ini.
5. Kepada Wulan, Ida, Luluk, dan Putri selaku narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk di wawancarai.
6. Kepada teman-teman Ansori, Muvida, Ani, Fais, Rifa, Wardah , dan semua teman komunikasi yang telah memberikan persahabatan, dukungan dan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan dan mudah-mudahan akan berlangsung selamanya.
7. Kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi 2009 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Hanya doa dan rasa terima kasih tak terhingga yang terlahir dari lubuk hati terdalam yang dapat peneliti sampaikan, semoga semua yang telah diberikan dapat memberi manfaat bagi peneliti khususnya serta orang lain pada umumnya. Akhirnya peneliti sadar dalam penelitian skripsi ini tentunya banyak kekurangan karena pada hakikatnya kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT. Semoga karya ilmiah yang berupa skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua Amiiin...

Surabaya, 24 Juni 2013

Penulis

ABSTRAK

Hadi Susyanto, B06209098. Komunikasi Interpersonal Wanita Pelayan Kafe di Komplek Ruko Pasar Krian Sidoarjo. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal

Persoalan yang hendak dikaji dalam skripsi ini, yaitu; Bagaimana Proses Komunikasi Interpersonal Wanita Pelayan Kafe di Komplek Ruko Pasar Krian Sidoarjo?

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Kemudian dalam menganalisis data yang telah didapatkan peneliti menggunakan teori Johari Window. Teori ini merupakan teori konsep diri yang mana membagi diri manusia ke dalam empat bingkai.

Dari hasil penelitian ini peneliti telah mengungkapkan bahwa Proses komunikasi interpersonal yang terjadi dikalangan wanita pelayan kafe sebenarnya tidak jauh beda dengan komunikasi interpersonal pada umumnya, hanya saja mereka berada pada lingkungan yang berbeda. Dimana mereka berada di tempat kerja yang berupa kafe.

Sebagai komunikator wanita pelayan kafe membuat suatu rangsangan untuk membuka suatu komunikasi baik berupa sapaan atau pertanyaan kepada komunikannya (pelayan kafe yang lain dan pelanggan yang datang). Pesan atau informasi yang biasanya dijadikan bahan pembicaraan adalah masalah pelanggan yang datang dan juga pribadi dari wanita pelayan kafe yang lain, sehingga dengan adanya rangsangan tersebut komunikasi akan memberikan umpan balik secara langsung.

Adanya rasa kepedulian dan keterbukaan yang besar yang didasari oleh beberapa faktor, diantaranya: 1. Sikap menghargai orang lain 2. Suasana emosional 3. Kesejajaran

Sehingga apabila mengacu pada hal diatas maka bisa dikatakan proses komunikasi interpersonal wanita pelayan kafe dimulai dari komunikator yang memberikan pesan kepada komunikan sehingga dapat menimbulkan umpan balik secara langsung dari wanita pelayan kafe yang lain dan juga pelanggan yang datang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
F. Definisi Konsep.....	7
G. Kerangka Pikir Penelitian.....	10
H. Metode Penelitian.....	11
1. Pendekatan dan Jenis Pendekatan.....	12
2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian.....	15
3. Jenis dan Sumber Data.....	15
4. Tahapan Penelitian.....	16
5. Teknik Pengumpulan Data.....	19
6. Teknik Analisis Data.....	22
7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	23
I. Sistematika Pembahasan.....	25

BAB II : KAJIAN TEORITIS.....	26
A. Kajian Pustaka	26
1. Komunikasi Interpersonal	26
a. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	26
b. Proses Komunikasi Interpersonal.....	30
c. Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	38
d. Karakteristik Komunikasi Interpersonal.....	44
2. Pelayan Kafe.....	47
a. Pengertian Pelayan Kafe.....	47
B. Kajian Teori.....	49
BAB III : PENYAJIAN DATA.....	54
A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian.....	54
B. Deskripsi Data Penelitian.....	58
BAB IV : ANALISIS DATA.....	71
A. Temuan Penelitian.....	71
B. Konfirmasi Temuan Dengan Teori.....	77
BAB V : PENUTUP.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Rekomendasi.....	83

Daftar Pustaka

Biodata Penulis

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2.1 Nama Informan.....	16
Tabel 2.2 Teori Johari Window.....	50
Tabel 4.1 Teori Johari Window.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	11
Gambar 2.1 Proses Komunikasi Interpersonal.....	30