

**OBROLAN PELANGGAN WARUNG KOPI
(STUDI KASUS OBROLAN PELANGGAN DI WARUNG MATO KOPI
SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERPERSONAL)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos) strata Satu
pada Program Studi Penyiaran dan Komunikasi Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Burhanuddin Nafis

NIM : 20160710199

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
KONSENTRASI KOMUNIKASI DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

NOTA DINAS

Lamp. : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 16 Juli 2020

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : **Burhanuddin Nafis**

NIM : 20160710199

Judul : **OBROLAN PELANGGAN WARUNG KOPI (STUDI KASUS OBROLAN PELANGGAN DI WARUNG MATO KOPI SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERPERSONAL)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Dr. M. Nurul Yamin, M.Si
NIK. 19620927199411113022

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**OBROLAN PELANGGAN WARUNG KOPI (STUDI KASUS OBROLAN
PELANGGAN DI WARUNG MATO KOPI SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI
INTERPERSONAL)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Burhanuddin Nafis

NIM : 20160710199

telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam pada tanggal 16 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Penguji

Ketua Sidang : Cahyo Setiadi Ramadhan, M.Psi, Psikolog (.....)

Pembimbing : Dr. M. Nurul Yamin, M.Si (.....)

Penguji : Twediana Budi Hapsari, Ph.d (.....)

Yogyakarta, 16 Juli 2020
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Dekan,

Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag
NIK. 19680212199202

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah:

Nama Mahasiswa : Burhanuddin Nafis
Nomor Mahasiswa : 20160710199
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan ini saya nyatakan bahwa skripsi yang berjudul **OBROLAN PELANGGAN WARUNG KOPI (STUDI KASUS OBROLAN PELANGGAN DI WARUNG MATO KOPI SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERPERSONAL)** ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 16 Juli 2020
Yang membuat pernyataan

Burhanuddin Nafis
NIM 20160710199

MOTTO

Keinginanku ialah menjadi bermartabat, mimpi terbesarku ialah menjadi hebat, cita-citaku ialah selalu bermanfaat

“The Only way to do great work is to love what you do (Satu-satunya cara untuk melakukan pekerjaan yang hebat adalah mencintai apa yang kamu lakukan)”

(Steve Jobs)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat iman, sehat, dan islam kepada saya, kemudian atas berkat Rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian dan tugas akhir saya yang berjudul “Obrolan Pelanggan Warung Kopi (Studi Kasus Obrolan Pelanggan di Warung Mato Kopi Sebagai Media Komunikasi Interpersonal)” ini.

Tanpa bantuan dari berbagai pihak dalam proses penyelesaian karya tulis ini tentunya penelitian ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu peneliti tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Twediana Budi Hapsari, Ph. D selaku Kepala Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Terima kasih atas motivasi, dukungan serta bimbingan kepada penulis selama di jurusan ini. Semoga Allah memberikan keberkahan dan perlindungan dalam menjalani kehidupan ini.
4. Dr. M. Nurul Yamin, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas ketersediaan waktu dan kelapangan hati untuk membimbing selama pengerjaan karya ilmiah (skripsi), sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan balasan yang lebih baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam yang telah memberikan perhatian lebih dan ilmu-ilmu yang bermanfaat.

6. Segenap staff dan karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya di Fakultas Agama Islam yang telah memberikan pelayanan terbaik dan membantu dalam proses terselesaikannya karya ilmiah (skripsi).
7. Cak Hanafi dan segenap pengelola warung Mato Kopi yang telah diizinkan dan membantu dalam proses penelitian karya ilmiah (skripsi).
8. Orang tua saya yang selalu memberi kasih sayang, bimbingan, dukungan, nasehat, materi, dan perhatian tanpa henti disetiap langkah kehidupan yang dijalani penulis selama ini.
9. Kedua saudara saya, Hasan Khaironi dan Niam Hamdani yang selalu menasehati, mendukung, memotivasi di setiap langkah perjalanan penulis dalam menempuh pendidikan di jurusan Komunikasi Penyiaran Islam maupun disetiap langkah kaki saya dalam menjalani proses pendewasaan saat ini.
10. Keluarga Besar saya, yang selalu mendukung di setiap langkah perjalanan penulis dalam menempuh cita-cita yang penulis kejar selama ini.
11. Teman-teman Alumni SMK Az Azahra, yang selalu mendukung dan menyemangati penulis dikala senang maupun sedih.
12. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan di kampus, terutama teman – teman seperjuangan di jurusan Komunikasi Penyiaran Islam angkatan 2016.
13. Teman-teman Kelas B KPI 2016, yang telah memberi penulis banyak kenangan dan pengalaman berharga serta berjuang bersama dalam menempuh kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
14. Teman–teman Mencawak Ngopi, yang telah memberikan banyak kebahagiaan dan pengalaman berharga serta kebersamai dalam menjalani kehidupan di Kota Yogyakarta yang penuh dengan kehangatan.

15. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir yang tidak bisa penulis sebutkan satu- persatu.
16. Semua pihak yang sudah terlibat dan banyak memberikan bantuan dan dukungan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah senantiasa memberikan pahala yang berlimpah untuk seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya ilmiah (skripsi) ini masih jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Maka dari itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis secara khusus dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 16 Juli 2020

Burhanuddin Nafis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	II
NOTA DINAS	III
PENGESAHAN	IV
MOTTO	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
DAFTAR GAMBAR.....	XV
ABSTRAK.....	XVI
<i>ABSTRACT</i>	XVII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Praktis	7
1.5.2 Manfaat Teoritik	8
1.6 Sistematika Penelitian	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	15
2.2.1.1 Pengertian.....	15
2.2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal	18

2.2.1.3	Jenis-jenis komunikasi interpersonal	19
2.2.1.4	Faktor-faktor Membentuk Komunikasi Interpersonal.....	21
2.2.2	Pola Komunikasi.....	24
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Lokasi dan Subyek Penelitian	27
3.2.1	Pemilihan Lokasi Penelitian	27
3.2.2	Penentuan Subyek Penelitian.....	28
3.3	Operasional Konsep	29
3.3.1	Komunikasi interpersonal pelanggan di warung Mato Kopi.....	29
3.3.2	Tema-tema obrolan pelanggan di warung Mato Kopi.....	29
3.3.2	Faktor pendorong warung Mato Kopi sebagai Media Komunikasi interpersonal	29
3.4	Instrumen Penelitian.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1	Wawancara Mendalam	30
3.5.2	Observasi/Pengamatan.....	30
3.5.3	Perbincangan (daily course method).....	31
3.5.4	Dokumentasi	31
3.6	Kredibilitas Penelitian.....	32
3.6.1	Triangulasi Data.....	32
3.6.2	Pengoptimalan waktu penelitian.....	32
3.6.3	Pengecekan Data.....	32
3.6.4	Ketepatan Dalam Operasionalisasi Konsep.....	33

3.6.5	Pembuktian	33
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV		36
HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Gambaran Umum Warung Mato Kopi.....	36
4.1.1	Sejarah Warung Mato Kopi	36
4.1.2	Lokasi Warung Mato Kopi	40
4.1.3	Kepengelolaan	41
4.1.4	Sarana Prasarana dan Fasilitas	42
4.2	Komunikasi Interpersonal Antar Pelanggan Di Warung Mato Kopi Sebagai Media Komunikasi Interpersonal	45
4.2.1	Pola Komunikasi Interpersonal Pelanggan Di Warung Mato Kopi.....	46
4.2.2	Warung Mato Kopi Sebagai Wadah Komunikasi Informal.....	57
4.2.3	Obrolan Di Warung Kopi Tidak Ada Klaim Kebenaran (<i>Truth Claim</i>).....	61
4.3	Tema-Tema Yang Diobrolkan Di Warung Mato Kopi	65
4.4	Faktor Pendorong Pelanggan Pergi ke Warung Mato Kopi.....	74
4.4.1	Faktor Rasa dan Kenyamanan	75
4.4.2	Faktor Gaya hidup	80
BAB V		85
SIMPULAN		85
5.1	Simpulan	85
5.1.1	Pola Komunikasi Interpersonal Di Warung Mato Kopi	86
5.1.2	Tema-tema Obrolan Pelanggan Warung Mato Kopi	86
5.1.3	Faktor Pendorong Pelanggan Ke Warung Mato Kopi	87
5.1.4	Faktor Penghambat Pelanggan Ke Warung Mato Kopi.....	87

5.2	Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya	87
5.2.1	Keterbatasan Penelitian.....	87
5.2.2	Saran	88
5.2.2.1	Ditujukan Kepada Pelanggan Warung Mato Kopi.....	88
5.2.2.2	Ditujukan Kepada Pemilik dan Manajer Warung Mato Kopi.....	88
5.2.2.3	Ditujukan Kepada Penelitian Selanjutnya.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Ruang Lingkup Penelitian
2. Hasil turnitin
3. Biodata Diri Peneliti
4. Hasil Foto Observasi
5. Hasil Foto Peneliti dan Subyek/Informan
6. Form Persetujuan Naskah Publikasi
7. Naskah Publikasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.....	38
Gambar 4.2.....	40