

**Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi *Frontliner*  
saat Melayani Pelanggan**

(Studi terhadap *Frontliner* di Tanduk *Café and Eatery*)

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Radika Ramadi

201810040311223

Dosen Pembimbing:

Budi Suprpto, M.Si., Ph. D

10387090041

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

2025

## LEMBAR PENGESAHAN

**Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi *Frontliner* saat Melayani Pelanggan (Studi terhadap *Frontliner* di Tanduk Café and Eatery)**

Diajukan Oleh :

**RADIKA RAMADI**  
201810040311223

Telah disetujui  
RABU / 22 JANUARI 2025

Pembimbing I



**BUDI SUPRAPTO, M.Si, Ph. D**

Wakil Dekan I



**Najamuddin Kholid, S.I.P., M.Hub.Int.**

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



**Nasrullah, M.Si.**

LEMBAR PENGESAHAN

**SKRIPSI**

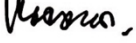
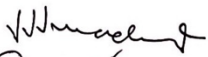
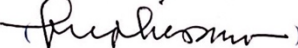
Dipersiapkan dan disusun oleh :

**RADIKA RAMADI**  
**201810040311223**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan  
LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana ( SI ) Ilmu Komunikasi  
Rabu, 22 Januari 2025  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. Zen Amirudin, M.Med.Kom (  )
2. Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si (  )
3. Budi Suprpto, M.Si., Ph. D (  )

Mengetahui  
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Najamuddin Ichsan, S.I.P., M.Hub.Int.**

## LEMBAR PERSETUJUAN



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

### Lembar Persetujuan Skripsi



Nama : RADIKA RAMADI

NIM : 201810040311223

Jurusan : ILMU KOMUNIKASI



Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Judul Skripsi : Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi Frontliner saat Melayani Pelanggan (Studi terhadap Frontliner di Tanduk Café and Eatery)

Disetujui,  
Pembimbing

(Budi Suprpto, M.Si., Ph. D)

Mengetahui,  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos., M.Si.



Kampus I  
Jl. Bangkorejo 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 253 (Hunting)  
F. +62 341 460 435

Kampus II  
Jl. Bendingsari, Sukani No 188 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 251 149 (Hunting)  
F. +62 341 582 000

Kampus III  
Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 464 378 (Hunting)  
F. +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id

# SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

## SURAT PERNYATAAN



Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : RADIKA RAMADI

NIM : 201810040311223



Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul:

**Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi Frontliner saat Melayani Pelanggan (Studi terhadap Frontliner di Tanduk Café and Eatery)**

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 07 Januari 2025



Kampus I  
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 253 (Hunting)  
F: +62 341 460 435

Kampus II  
Jl. Bendungan Sidam No 188 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 189 (Hunting)  
F: +62 341 562 090

Kampus III  
Jl. Raya Tuguomas No 240 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 464 318 (Hunting)  
F: +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id

# SURAT KETERANGAN



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/I/2025

Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama : RADIKA RAMADI  
No. Induk Mahasiswa : 201810040311223  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi  
Frontliner saat Melayani Pelanggan (Studi terhadap Frontliner di Tanduk Café and Eatery)

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan **Siap Diuji**. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang, 07 Januari 2025

Dosen Pembimbing

.....  
Budi Suprpto, M.Si., Ph. D



Kampus I  
Jl. Bandung 1 Malang Jawa Timur  
P. +62 341 551 253 (Hunting)  
F. +62 341 460 435

Kampus II  
Jl. Bendulungan Sutami No 188 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 149 (Hunting)  
F. +62 341 582 060

Kampus III  
Jl. Raya Tojomas No 240 Malang Jawa Timur  
P. +62 341 464 318 (Hunting)  
F. +62 341 460 435  
E. webmaster@umm.ac.id

# LEMBAR DETEKSI PLAGIASI



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG



PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PAADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN  
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG



## LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI DENGAN JUDUL:

Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi Frontliner saat Melayani Pelanggan (Studi  
terhadap Frontliner di Tanduk Café and Eatery)

Oleh:

Nama : RADIKA RAMADI

NIM : 201810040311223

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 07 Januari 2025

Budi Suprpto, M.Si, Ph. D

.....  
NIP. 10387090041



Kampus I  
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 253 (Hunting)  
F. +62 341 460 435

Kampus II  
Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 143 (Hunting)  
F. +62 341 582 060

Kampus III  
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 464 318 (Hunting)  
F. +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id

TANDA TERIMA PLAGIASI



PROGRAM STUDI  
ILMU KOMUNIKASI Tanda Terima  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG Plagiasi

Nama : RADKA KAMADI

NIM : 201810040311223

Hasil Plagiasi :  $\frac{30}{12}$   $\frac{3}{1}$

BAB I	28	16		
BAB II	22	3		
BAB III	14			

$\frac{30}{12}$

BAB IV	1			
BAB V	1			
BAB VI	3			

Matang, 3 Januari 2025  
Admin Plagiasi Prodi  
PROGRAM STUDI  
ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

CS Scanned with CamScanner

M. Dasuki













## BERITA ACARA BIMBINGAN

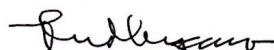
### BERITA ACARA BIMBINGAN

1. Nama : Radika Ramadi
2. Nim : 201810040311223
3. Jurusan : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Tugas Akhir : Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi Frontliner saat Melayani Pelanggan (Studi terhadap Frontliner di Tanduk Café and Eatery)
6. Pembimbing : Budi Suprpto, M.Si., Ph. D
7. Kronologi Bimbingan:

Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
13/10/2022	Mengajukan Judul	
27/10/2022	Pengajuan serta pengumpulan Bab I, II, dan III	
15/12/2022	ACC Bab I, II, III (Sempro)	
01/08/2023	Pengajuan serta pengumpulan Bab IV	
04/11/2023	Penelitian dan pengumpulan Bab V (Pengalihan fokus skripsi)	
27/01/2024	ACC Pendaftaran Semhas	
31/01/2024	ACC Bab I-VI (Semhas)	
21/11/2024	ACC Daftar Sidang	

Malang, 07 Januari 2025

Disetujui, Pembimbing



Budi Suprpto, M.Si., Ph. D

NIP. 10387090041

### BERITA ACARA SEMINAR HASIL

## BERITA ACARA SEMINAR HASIL

Pada hari ini 31 Januari 2024 , telah diselenggarakan Seminar Hasil mahasiswa atas nama:

Nama Lengkap : Radika Ramadi

NIM : 201810040311223

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Penelitian : Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi Frontliner saat Melayani Pelanggan (Studi terhadap Frontliner di Tanduk Café and Eatery)

Dihadiri oleh Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji

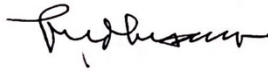
1. Budi Suprpto, M.Si., Ph. D (Dosen Pembimbing)
2. Zen Amirudin, S.Sos., M.MedKom (Dosen Penguji)
3. 14\* Mahasiswa (Presensi Terlampir)

Penyajian dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS dengan nilai .....

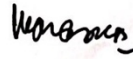
Malang, 31 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji



Budi Suprpto, M.Si., Ph. D  
NIP. 10387090041



Zen Amirudin, S.Sos., M.Medkom  
NIP. 10305010410

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR HASIL

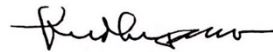
## ABSTRAK

Nama : Radika Ramadi  
NIM : 201810040311223  
Hari/Tanggal : Rabu, 31 Januari 2024  
Via : Zoom

No	Nama Lengkap	Jurusan
1	Aditya Dwi Saputra	Ilmu Komunikasi
2	Aldino Agung Salman	Ilmu Komunikasi
3	Angga Mahardika Putra	Ilmu Komunikasi
4	Anggie Nadyasyifa	Ilmu Komunikasi
5	Fachri Novian Bagaskara	Ilmu Komunikasi
6	Deprihan Kurnia	Ilmu Komunikasi
7	Dina Amelia Rahmadewi	Ilmu Komunikasi
8	Ega Ramadisye	Ilmu Komunikasi
9	Insan Yahya	Ilmu Komunikasi
10	Ilham Febri Setiahadi	Ilmu Komunikasi
11	Intan Rezky Aulia	Ilmu Komunikasi
12	Maliki Kusuma Pambudi	Ilmu Komunikasi
13	Moh. Ivan Rabani	Ilmu Komunikasi
14	Mahesa Zukruf Anggeresta	Ilmu Komunikasi
15	Nailul Murod	Ilmu Komunikasi
16	Namira Aulia	Ilmu Komunikasi
17	Reyhan Bagas Agnibrata	Ilmu Komunikasi
18	Rekyan Dio	Ilmu Komunikasi
19	Ridho Widyanto	Ilmu Komunikasi

Malang, 31 Januari 2024

Dosen Pembimbing



Budi Suprpto, M.Si., Ph. D

NIP. 10387090041

## ABSTRAK

Radika Ramadi. 201810040311223. Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi Frontliner saat Melayani Pelanggan (Studi terhadap Frontliner di Tanduk Café and Eatery).

## ABSTRAK

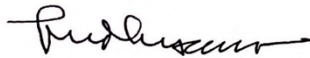
**Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Muhammadiyah Malang. Skripsi.**

Latar budaya merupakan salah satu unsur penting dalam praktik komunikasi yang mana akan mempengaruhi cara berkomunikasi, sudut pandang, hingga pengambilan keputusan yang lebih spesifik karena didasari oleh kepribadian yang terbentuk dari suatu budaya. Penelitian ini mengkaji latar budaya apa yang dapat terepresentasikan dalam praktik komunikasi yang dikhususkan pada empat orang *frontliner* dari Tanduk *Café and Eatery*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan latar budaya yang terepresentasikan pada diri *frontliner* ketika terlibat praktik komunikasi dengan pelanggan. Penelitian ini menggunakan jenis dan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *SPEAKING* dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara serta observasi non-partisipan.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan teori *SPEAKING* dari Dell Hymes yang didalamnya membahas mengenai *setting, participant, act sequence, key, instrument, norm, genre* dalam praktik komunikasi. Melalui observasi non-partisipan peneliti menentukan bahwasanya terdapat latar budaya yang terepresentasikan pada diri *frontliner* dari setiap poin *SPEAKING*. Akan tetapi sehubungan dengan adanya standar operasional, poin *setting, act sequence, key, dan genre* nampak lebih samar sedangkan pada poin *instrument, norm, dan participant* keempat subjek dapat merepresentasikan latar budaya dengan lebih jelas. Maka dari itu kesimpulan pada penelitian ini memperlihatkan keempat subjek merepresentasikan latar budaya melalui pemahaman pribadi mengenai norma yang diikuti dengan penggunaan dialek yang bergantung pada status dari pelanggan.

Kata kunci: Latar Budaya, *frontliner*, Teori *SPEAKING*

Mengetahui, Pembimbing



Budi Suprpto, M.Si., Ph. D

NIP. 10387090041

Peneliti



Radika Ramadi

## ABSTRAK

Latar budaya merupakan salah satu unsur penting dalam praktik komunikasi yang mana akan mempengaruhi cara berkomunikasi, sudut pandang, hingga pengambilan keputusan yang lebih spesifik karena didasari oleh kepribadian yang terbentuk dari suatu budaya. Penelitian ini mengkaji latar budaya apa yang dapat terepresentasikan dalam praktik komunikasi yang dikhususkan pada empat orang *frontliner* dari Tanduk *Café and Eatery*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan latar budaya yang terepresentasikan pada diri *frontliner* ketika terlibat praktik komunikasi dengan pelanggan. Penelitian ini menggunakan jenis dan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *SPEAKING* dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara serta observasi non-partisipan.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan teori *SPEAKING* dari Dell Hymes yang didalamnya membahas mengenai *setting, participant, act sequence, key, instrument, norm, genre* dalam praktik komunikasi. Melalui observasi non-partisipan peneliti menentukan bahwasanya terdapat latar budaya yang terepresentasikan pada diri *frontliner* dari setiap poin *SPEAKING*. Akan tetapi sehubungan dengan adanya standar operasional, poin *setting, act sequence, key,* dan *genre* nampak lebih **samar** sedangkan pada poin *instrument, norm,* dan *participant* keempat subjek dapat merepresentasikan latar budaya dengan lebih **jelas**. Maka dari itu kesimpulan pada penelitian ini memperlihatkan keempat subjek merepresentasikan latar budaya melalui pemahaman pribadi mengenai norma yang diikuti dengan penggunaan dialek yang bergantung pada status dari pelanggan.

Kata kunci: Latar Budaya, *frontliner*, Teori *SPEAKING*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas besar rahmat serta ridho-Nya, shalawat dan salam tidak lupa saya limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Representasi Latar Budaya dalam Praktik Komunikasi Frontliner saat Melayani Pelanggan (Studi terhadap Frontliner di Tanduk Café and Eatery) sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Muhammadiyah Malang.

Penelitian ini membahas mengenai Latar Budaya apa yang dapat terepresentasikan oleh *frontliner* ketika terlibat praktik komunikasi saat melayani pelanggan. Dalam skripsi ini peneliti sepenuhnya menyadari akan banyaknya kekurangan karena faktor-faktor tertentu sehingga peneliti menerima dengan tangan terbuka untuk kritik dan saran agar dapat memperbaikinya. Peneliti juga menyadari bahwa banyaknya bantuan dari beberapa pihaklah yang pada akhirnya membuat skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya pada Universitas Muhammadiyah Malang terlebih lagi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Melalui skripsi ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat dengan baik untuk segala pihak dan tentunya bagi peneliti sendiri. Dalam penyusunan skripsi, peneliti juga mengucapkan Terima kasih sebesar-besarnya kepada:

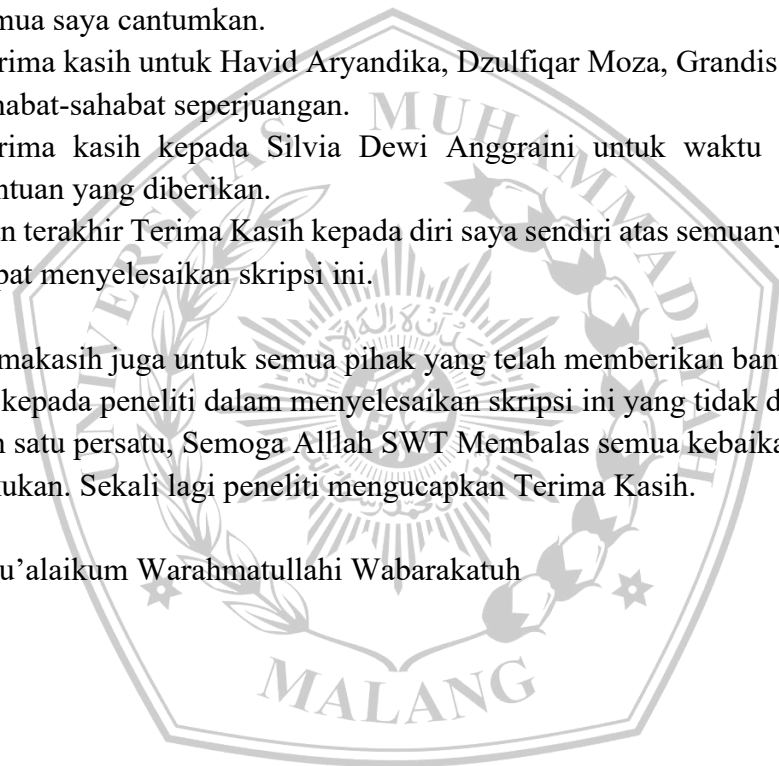
1. Bapak Dr. Muslimin Machmud, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Nasrullah, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Budi Suprpto, M.Si., Ph. D selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyaknya kesabaran, waktu, dan tenaga dalam membimbing saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.
4. Bapak Joko Susilo, M.Si. selaku pembimbing akademik dan dosen wali Ilmu Komunikasi kelas D angkatan 2018.
5. Terimakasih kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membagikan ilmunya kepada peneliti semasa perkuliahan ini berlangsung.
6. Terima kasih untuk kedua orang tua dan kakak saya, Bapak dan Ibu serta Mbak untuk semua doa, dan wujud dukungan dari segala aspek sehingga

saya dapat menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi dengan semestinya.

7. Terima kasih untuk semua sahabat-sahabat saya yang telah mendukung, menemani, dan berproses bersama dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Terima kasih untuk sahabat-sahabat Tanduk Café and Eatery yaitu Mas Hendra Christyanto, Mas Ereza, Mas Hudi, dan semua rekan yang tidak dapat saya sebutkan.
9. Terima kasih untuk pihak Ngesis Coffee dan Roketto Coffee atas ketersediaan waktu dan tempatnya.
10. Terima kasih untuk Intan Rezky Aulia, Ilham Febri, Deprilian Kurnia, Naufal Tsaqif, Mahesa Zukruf, Aldino Salman, Fachri Novian, Maliki Kusuma, Ivan Rabbani, dan semua sahabat-sahabat saya yang tidak dapat semua saya cantumkan.
11. Terima kasih untuk Havid Aryandika, Dzulfiqar Moza, Grandis Taufik dan sahabat-sahabat seperjuangan.
12. Terima kasih kepada Silvia Dewi Anggraini untuk waktu dan semua bantuan yang diberikan.
13. Dan terakhir Terima Kasih kepada diri saya sendiri atas semuanya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih juga untuk semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Semoga Allah SWT Membalas semua kebaikan yang telah dilakukan. Sekali lagi peneliti mengucapkan Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



## DAFTAR ISI

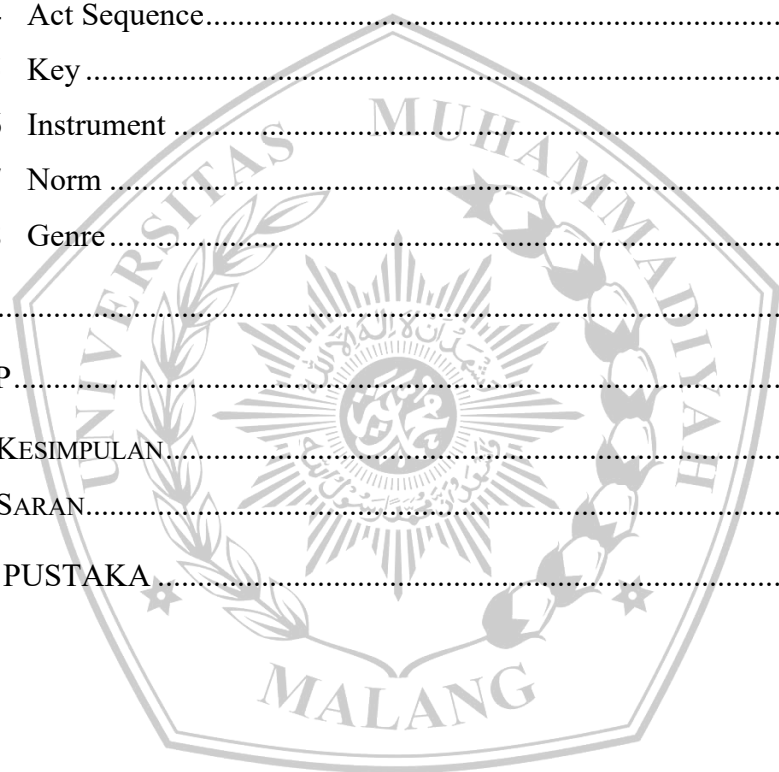
LEMBAR PENGESAHAN .....	I
LEMBAR PENGESAHAN .....	II
LEMBAR PERSETUJUAN.....	III
SURAT PERNYATAAN.....	IV
SURAT KETERANGAN .....	V
LEMBAR DETEKSI PLAGIASI .....	VI
TANDA TERIMA PLAGIASI .....	VII
BERITA ACARA BIMBINGAN .....	VIII
BERITA ACARA SEMINAR HASIL.....	IX
ABSTRAK .....	X
ABSTRAK.....	XI
ABSTRAK .....	XII
KATA PENGANTAR .....	XIII
DAFTAR ISI.....	XV
DAFTAR GAMBAR .....	XVIII
DAFTAR TABEL.....	XIX
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 LATAR BELAKANG .....	1
I.2 RUMUSAN MASALAH .....	3
I.3 TUJUAN PENELITIAN .....	3
I.4 MANFAAT PENELITIAN.....	3
I.4.1 Manfaat Akademis .....	3
I.4.2 Manfaat Praktis .....	3
BAB II .....	4



KAJIAN PUSTAKA.....	4
II.1 POLA KOMUNIKASI .....	4
II.2 KOMUNIKASI INTERPERSONAL .....	5
II.3 KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN .....	6
II.3.1 Pelanggan Internal.....	7
II.3.2 Pelanggan Perantara .....	7
II.3.3 Pelanggan Eksternal.....	7
II.4 LATAR BUDAYA DAN PRAKTIK KOMUNIKASI .....	8
II.5 REPRESENTASI BUDAYA DAN PRAKTIK KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN.....	9
II.6 REPRESENTASI LATAR BUDAYA.....	12
II.6.1 Bahasa dan Komunikasi.....	13
II.6.2 Nilai dan Norma.....	14
II.6.3 Agama dan Kepercayaan.....	14
II.7 KERANGKA TEORI.....	14
BAB III .....	20
METODE PENELITIAN.....	20
III.1 METODE PENELITIAN .....	20
III.1.1 Ruang Lingkup.....	20
III.1.2 Partisipan.....	21
III.1.3 Tujuan .....	21
III.1.4 Dokumentasi .....	21
III.1.5 Observasi.....	21
III.2 JENIS PENELITIAN .....	21
III.3 PENDEKATAN PENELITIAN .....	22
III.4 SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN.....	22
III.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	23
III.5.1 Subjek.....	23
III.5.2 Partisipan.....	24
III.6 TEKNIK ANALISIS DATA .....	24
III.6.1 Reduksi Data .....	25

III.6.2 Penyajian Data .....	25
III.6.3 Penarikan Kesimpulan .....	25
III.7 BATASAN PENELITIAN.....	29
BAB IV .....	30
GAMBARAN UMUM.....	30
IV.1 GAMBARAN UMUM TANDUK CAFÉ AND EATERY.....	30
IV.1.1 Sejarah dan Letak.....	30
IV.2 KEGIATAN TANDUK CAFÉ AND EATERY .....	31
IV.2.1 Here We Pop Again by Aviesenna & Nadia (23 Juni 2022).....	32
IV.2.2 Alternate Paradise Cocktail & Mocktail Launching (12 Agustus 2022)	33
IV.2.3 Kemisan Jazz (02 November 2022).....	33
IV.2.4 Live Music by Viona (18 November 2022).....	33
IV.2.5 Bring Back Our 2000's by Zona Nyaman (01 Desember 2022).....	34
IV.2.6 K-POP in Your Area by Dj Ray (09 Desember 2022).....	34
IV.2.7 Tribute Taylor Swift by Wicky (16 Desember 2022).....	34
IV.3 MANAJEMEN .....	35
IV.4 PELANGGAN.....	36
IV.5 REPRESENTASI LATAR BUDAYA FRONTLINER TANDUK CAFÉ AND EATERY	36
BAB V PEMBAHASAN .....	38
V.1 IDENTITAS SUBJEK PENELITIAN .....	38
V.1.1 Mashudi.....	38
V.1.2 Daevin Fernanda .....	39
V.1.3 Khalisa Tri Nandita Wagyo .....	39
V.1.4 Muhammad Kamal Ghanivar.....	39
V.2 SAJIAN DAN ANALISIS DATA PENELITIAN .....	40
V.2.1 Wawancara.....	40
V.2.2 Observasi Muhammad Kamal Ghanivar.....	44
V.2.3 Observasi Khalisa Tri Nandita.....	47
V.2.4 Observasi Daevin Fernanda .....	50

V.2.5	Observasi Mashudi.....	53
V.3	PEMBAHASAN .....	55
V.3.1.	Budaya Madura Pendalungan.....	55
V.3.2.	Budaya Melayu Medan .....	57
V.3.3.	Budaya Mataraman .....	57
V.4	DISKUSI TEORI .....	60
V.4.1	Setting and Scene .....	61
V.4.2	Participant .....	64
V.4.3	End .....	67
V.4.4	Act Sequence.....	68
V.4.5	Key .....	68
V.4.6	Instrument .....	70
V.4.7	Norm .....	75
V.4.8	Genre.....	76
BAB VI	.....	77
PENUTUP	.....	77
VI.1	KESIMPULAN.....	77
VI.2	SARAN.....	78
DAFTAR PUSTAKA	.....	79



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Event 1 Tanduk Café and Eatery.....	32
Gambar 2. Event 2 Tanduk Café and Eatery.....	33
Gambar 3. Event 3 Tanduk Café and Eatery.....	33
Gambar 4. Event 5 Tanduk Café and Eatery.....	33
Gambar 5. Event 5 Tanduk Café and Eatery.....	34
Gambar 6. Event 6 Tanduk Café and Eatery.....	34
Gambar 7. Event 7 Tanduk Café and Eatery.....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penjelasan Teori SPEAKING .....	18
Tabel 2. Kerangka Teori SPEAKING.....	19
Tabel 3. Identitas Subjek Penelitian.....	38
Tabel 4. Contoh Dialek Mataraman.....	52



## DAFTAR PUSTAKA

- Mulyana, D. (2002). *Komunikasi: Suatu Pengantar*.
- Creswell, J. W. (2002). Desain penelitian: Pendekatan Kualitatif dan kuantitatif. *KIK*, 2, 121-80.
- Darmastuti, R., Bajari, A., Martodirdjo, H. S., & Maryani, E. (2016). pola komunikasi gerakan sosial berbasis kearifan lokal masyarakat Samin di Sukolilo. *Jurnal Aspikom*, 3(1), 104-118.
- Creswell, J. W., & Wekke, I. S. (2020). *Berpikir Seperti Peneliti Kualitatif*.
- Daryanto, I. S. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. *Cetakan I*, 117-118.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). Pelanggan dan pelayanan prima.
- DeVito, J. A. (2017). *The interpersonal communication book*. College of the City University of New York: Boston : Pearson Education.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Hairul, M. (2022). Diaspora bahasa madura dalam masyarakat pandhalungan bondowoso. *Paramasastra: Jurnal Ilmiah Bahasa Sastra dan Pembelajarannya*, 9(1), 84-96.
- Hanafi, M. (2014). Kesantunan Berbahasa dalam Perspektif Sociolinguistik. *Jurnal Ilmu Budaya*, 2(2), 52-58.
- Muhammad, A. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2007). *Suatu Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Natanti, S. E., Pratiwi, I. A., & Fardani, M. A. (2023). Nilai karakter sopan santun dalam pembiasaan berbahasa Jawa anak usia sekolah dasar di lingkungan keluarga. *urnal Educatio FKIP UNMA*, 9(2), 554-559.
- Nazir, M. (1985). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nursid, S. (2000). *Manusia Dalam Konteks Sosial Budaya dan Lingkungan Hidup*.
- Pace, R. W. (1979). *Making Contacts and Negotiating Agreements for Organizational Communication Internships*.
- Purwanti, C. (2020). Eksistensi Bahasa Dalam Komunikasi Interpersonal: Sebuah Pendekatan Interdisipliner [Language Existence In Interpersonal

- Communication: An Interdisciplinary Approach]. *Polyglot: Jurnal Ilmiah*, 16(2), 266-281.
- Putra, D. N. H., Hanoum, S., & Nareswari, N. (2022). Investigasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Service Innovative Behaviour pada Karyawan Frontline di Industri Food and Beverage. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 11(1), D176-D181.
- Putri, A. D. (2024). Pengaruh Faktor Sosial dan Budaya terhadap Variasi Dialek dalam Komunikasi Lisan. *Simataniari: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 1(1), 15-18.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen mobil toyota (studi kasus pada pt. hadji kalla cabang alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41-60.
- Rijal, S. (2015). Hipnolinguistik: Bahasa Alam Bawah Sadar. *Jurnal Pendidikan Progresif*, 5(2), 190-198.
- Riyanto, P., & Mudian, D. (2019). Pengaruh aktivitas fisik terhadap peningkatan kecerdasan emosi siswa. *Journal Sport Area*, 4(2), 339-347.
- Setyowati, R. (2023). DEIKSIS PERSONA BAHASA JAWA RAGAM NGOKO DAN KRAMA DALAM UCAPAN IDUL FITRI DI DETIKJATIM. *Ilmu Budaya: Jurnal Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 7(2).
- Sudjalil, S. (2010). Konsep Etnisitas dan Representasi Tuturan Verbal Masyarakat Multikultur di Pasar Tradisional Kota Malang, Jawa Timur. *Jurnal Humanity*, 6(1), 11421.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2009.
- Susilowati, D. (2020). Analisis Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi di Desa Isorejo Pada BUMDEs Sinar Harapan) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Wulandari, R., & Rahmi, A. (2018). Relasi interpersonal dalam psikologi komunikasi. *Islamic Communication Journal*, 3(1), 56-73.

- Yuliani, W. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 2(2), 83-91.
- Zulaeha, I., & Hum, M. (2017). Strategi Pemertahanan Bahasa Daerah Pada Ranah Pendidikan: Strategy of Regional Language Maintenance in Education Domain. *Jurnal Peradaban Melayu*, 12, 40-46.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342.
- Azila, M. N., & Febriani, I. (2021). Penggunaan Tingkat Tutur Bahasa Jawa Pada Komunitas Pasar Krempyeng Pon-Kliwon di Desa Ngilo-ilo Kabupaten Ponorogo (Kajian Sociolinguistik). *Metahumaniora*, 11(2), 172-185.
- Dinata, E. S., & Tusyanah, T. (2023). Pengaruh Konsep Diri, Kepercayaan Diri, dan Atraksi Interpersonal dengan Penggunaan Media Sosial sebagai Variabel Moderasi terhadap Komunikasi Interpersonal. *Pubmedia Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Indonesia*, 1(1), 16-16.
- Irawan, S. (2017). Pengaruh konsep diri terhadap komunikasi interpersonal mahasiswa. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 7(1), 39-48.
- Zahid, A. (2020). Representasi Budaya dalam Film Sang Pencerah dan Sang Kiai Berdasarkan Sudut Pandang Max Weber. *Mediakita*, 4(2), 1-9.
- PRAMISTA, LARASATI REYMA. (2012). Representasi Identitas Budaya Lokal Bali Dalam Kuasa Postcolonial Pada Film Eat Pray Love. *Skripsi thesis*, 1-11.
- Anwar, D. R., Situmorang, L., & Si, M. (2018). Representasi Budaya Bontang Dalam Film 12 Menit Untuk Selamanya. *Ejournal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*, 364-378.
- Abdul Wahab Syakhrani & Muhammad Luthfi Kamil. (2022). BUDAYA DAN KEBUDAYAAN: TINJAUAN DARI BERBAGAI PAKAR, WUJUD-WUJUD KEBUDAYAAN, 7 UNSUR KEBUDAYAAN YANG BERSIFAT UNIVERSAL. *Cross-border*, Vol. 5 No. 1, 782-791.
- KENDARI, I. (n.d.). Retrieved Januari 2025, from <https://digilib.iainkendari.ac.id/134/3/BAB%20II.pdf>



- Noermanzah, N. (2019). Bahasa sebagai alat komunikasi, citra pikiran, dan kepribadian. *In Seminar Nasional Pendidikan Bahasa dan Sastra* , 306-319.
- Muchtar, K., Koswara, I., & Setiawan, A. (2016). Komunikasi antar budaya dalam perspektif antropologi. *Jurnal manajemen komunikasi*, 1(1), 113-114.
- Yacob, A. (n.d.). KEPERCAYAAN DALAM PERSPEKTIF KOMUNIKASI UMUM DAN PERSPEKTIF KOMUNIKASI ISLAM. 43-50.
- Prayogi, B. (2022). Genealogi Masyarakat Madura dan Jawa: Studi Budaya Pedhalungan Di Kabupaten Jember. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 6(2), 145-163.

