

**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA PEDAGANG DAN
PEMBELI DALAM PROSES TRANSAKSI DIGITAL
DI PASAR PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA**
(Studi Kasus terhadap Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi
Digital QRIS di Pasar Prawirotaman Yogyakarta Periode 2023)

SKRIPSI



Disusun oleh:

Wijareni Narastuti

20.96.2095

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2024

**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA PEDAGANG DAN
PEMBELI DALAM PROSES TRANSAKSI DIGITAL
DI PASAR PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA**
(Studi Kasus terhadap Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi
Digital QRIS di Pasar Prawirotaman Yogyakarta Periode 2023)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Wijareni Narastuti

20.96.2095

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

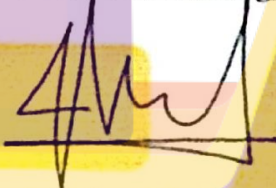
**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA PEDAGANG DAN
PEMBELI DALAM PROSES TRANSAKSI DIGITAL
DI PASAR PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA**
(Studi Kasus Terhadap Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi
Digital QRIS di Pasar Prawirotaman Yogyakarta Periode 2023)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Wijareni Narastuti **20.96.2095**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 21 Februari 2024

Dosen Pembimbing,



Alvia Alrasid Ajibulloh, S.Ikom., M.I.Kom
NIK. 190302486

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA PEDAGANG DAN
PEMBELI DALAM PROSES TRANSAKSI DIGITAL
DI PASAR PRAWIROTAMAN YOGYAKARTA
(Studi Kasus Terhadap Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi
Digital QRIS di Pasar Prawirotaman Yogyakarta Periode 2023)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Wijareni Narastuti

20.96.2095

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada tanggal 21 Februari 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Tanda Tangan

Nurbayti, S.I.Kom, M.A., Dr.
NIK. 190302363

Estiningsih, SE., MM
NIK. 190302443

Alvian Alrasid Ajibulloh, S.Ikom., M.I.Kom
NIK. 190302486



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Tanggal 21 Februari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.

NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 19 Oktober 2023



Wijareni Narastuti
NIM. 20.96.2095

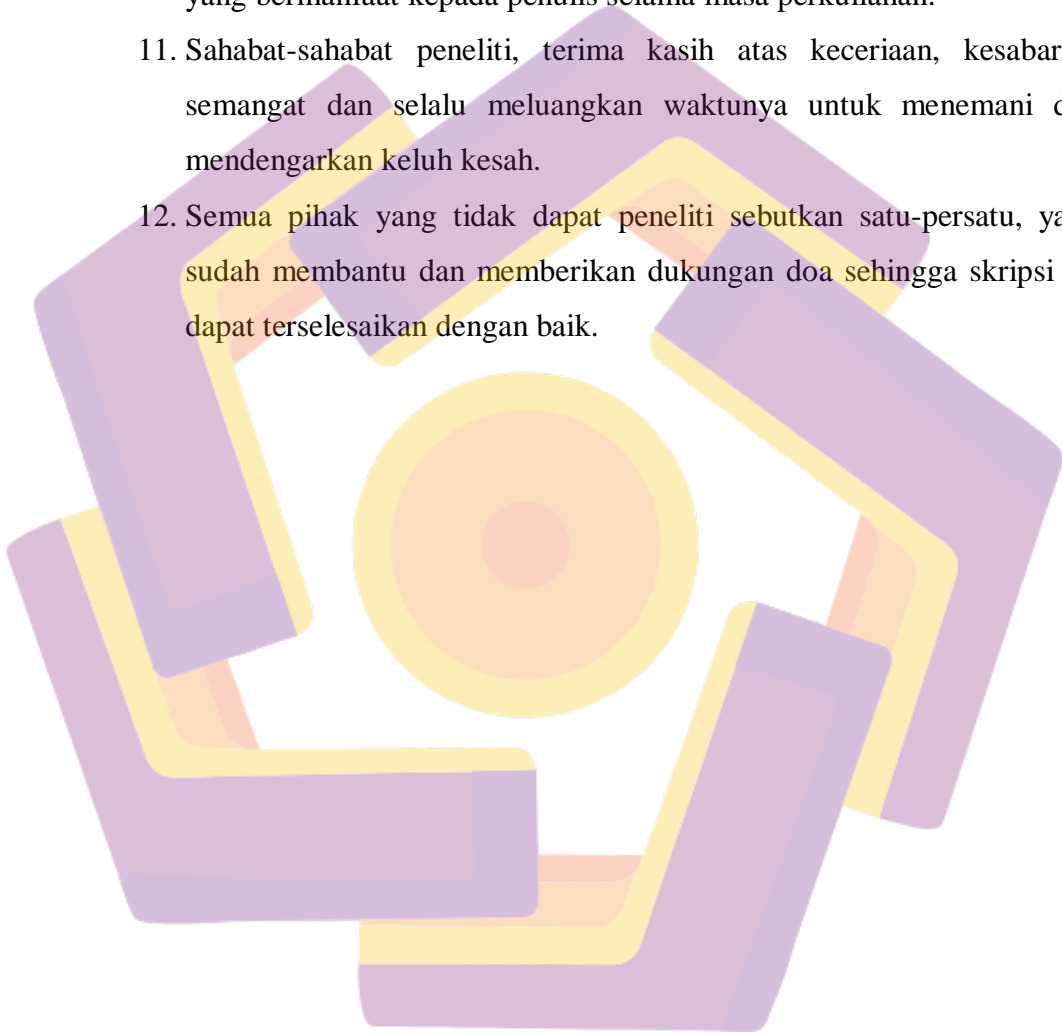
HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan program S1 pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta, untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.

Keberhasilan peneliti dalam menyusun skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa ada bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan senantiasa memberikan kemudahan untuk berbagai pihak yang sudah berkontribusi dalam skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini diantaranya:

1. Patmana dan Ria Astuti, selaku kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar, seluruh perjuangan ini untuk Bapak dan Mama.
2. Diri saya sendiri selaku peneliti yang sudah mau berjuang dan selalu berusaha memberikan yang terbaik selama proses perkuliahan sampai dengan ditahap ini.
3. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Emha Taufiq, S.T., M.Kom., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
5. Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng., selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.
6. Suparna, selaku Koordinator/Lurah Pasar Prawirotaman Yogyakarta.
7. Triyani, selaku Humas Paguyuban Pedagang Pasar Prawirotaman Yogyakarta “Perwira”.
8. Pedagang dan Pembeli di Pasar Prawirotaman Yogyakarta.

9. Alvian Alrasid Ajibulloh, S.Ikom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Seluruh dosen program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
11. Sahabat-sahabat peneliti, terima kasih atas keceriaan, kesabaran, semangat dan selalu meluangkan waktunya untuk menemani dan mendengarkan keluh kesah.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang sudah membantu dan memberikan dukungan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hambatan Komunikasi antara Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi Digital di Pasar Prawirotaman Yogyakarta (Studi Kasus terhadap Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi Digital QRIS di Pasar Prawirotaman Yogyakarta Periode 2023)”**.

Adapun tujuan peneliti dalam penyusunan skripsi digunakan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program S1 pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta, untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.

Keberhasilan peneliti dalam menyusun skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa ada bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini diantaranya:

1. Patmana dan Ria Astuti, selaku kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Emha Taufiq, S.T., M.Kom., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng., selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.
5. Suparna, selaku Koordinator/Lurah Pasar Prawirotaman Yogyakarta.
6. Triyani, selaku Humas Paguyuban Pedagang Pasar Prawirotaman Yogyakarta “Perwira”.
7. Pedagang dan Pembeli di Pasar Prawirotaman Yogyakarta.

8. Alvian Alrasid Ajibulloh, S.Ikom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh dosen program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Sahabat-sahabat peneliti, terima kasih atas keceriaan, kesabaran, semangat dan selalu meluangkan waktunya untuk menemani dan mendengarkan keluh kesah.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang sudah membantu dan memberikan dukungan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kebaikan dan kemajuan peneliti di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 20 Oktober 2023



Wijareni Narastuti

DAFTAR ISI

HAMBATAN KOMUNIKASI	i
HAMBATAN KOMUNIKASI	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Fokus Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Komunikasi Interpersonal Joseph A. DeVito	9
2.1.2 Hambatan Komunikasi Joseph A. DeVito.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3. Landasan Konseptual	18

2.3.1 Transaksi Digital.....	18
2.3.2 QRIS.....	20
2.4. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Metode Penelitian.....	23
3.2 Paradigma Penelitian	24
3.3 Objek dan Subjek Penelitian.....	24
3.3.1 Objek Penelitian.....	24
3.3.2 Subjek Penelitian	25
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.5 Sumber Data.....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Profil Subjek Penelitian.....	30
4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara.....	33
4.1.3 Sosialisasi dan Edukasi Transaksi Digital QRIS Bank BPD DIY.....	33
4.1.4 Hambatan Fisik	37
4.1.5 Hambatan Fisiologis.....	39
4.1.6 Hambatan Psikologis.....	42
4.1.7 Hambatan Semantik	45
4.2 Pembahasan.....	48

4.2.1 Hambatan Komunikasi antara Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi Digital QRIS di Pasar Prawirotaman Yogyakarta	48
4.2.2 Hambatan Fisik Eksternal Pedagang dan Pembeli Adanya Fasilitas Transaksi Digital QRIS	49
4.2.3 Hambatan Fisiologis Fisik Pedagang dan Pembeli dalam Penyesuaian Transaksi Digital QRIS	51
4.2.4 Hambatan Psikologis Kurangnya Kepercayaan Pedagang dan Pembeli Terhadap Transaksi Digital	53
4.2.5 Hambatan Semantik Pedagang dan Pembeli Kurang Memahami Transaksi Digital QRIS	58
BAB V PENUTUP	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	70

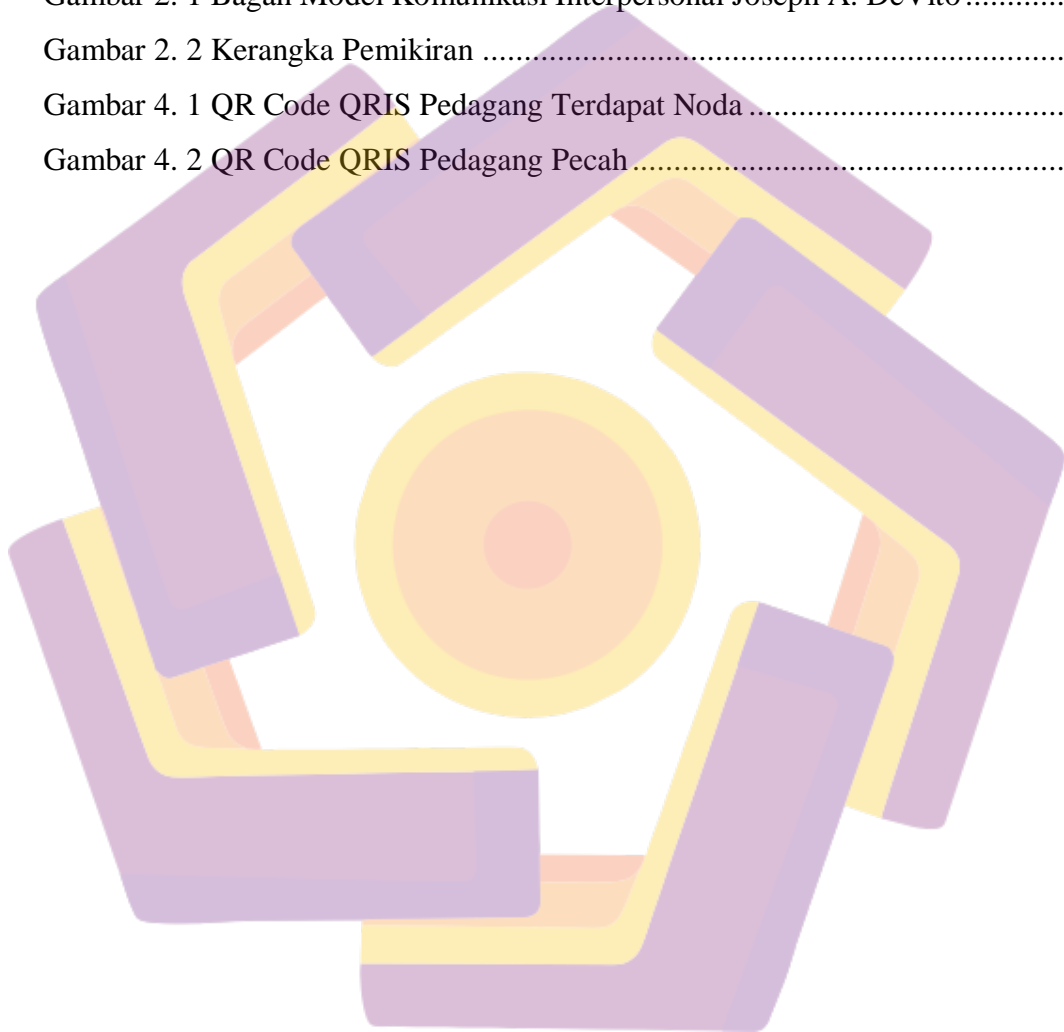
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4. 1 Pra Survey Hambatan Komunikasi QRIS.....	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pasar Prawirotaman Yogyakarta Sebelum Revitalisasi	1
Gambar 1. 2 Pasar Prawirotaman Yogyakarta Setelah Revitalisasi	2
Gambar 1. 3 QRIS Pedagang Terdapat Noda.....	3
Gambar 2. 1 Bagan Model Komunikasi Interpersonal Joseph A. DeVito	11
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4. 1 QR Code QRIS Pedagang Terdapat Noda	35
Gambar 4. 2 QR Code QRIS Pedagang Pecah.....	38



ABSTRAK

Pasar Prawirotaman Yogyakarta telah resmi melakukan revitalisasi dari pasar tradisional menjadi pasar digital baik dari segi bangunan, fasilitas, penyempurnaan secara fisik sarana dan prasarana ekonomi dan resmi menjadi pasar digital pertama di Yogyakarta yang menyediakan fasilitas sistem transaksi digital atau pembayaran non tunai menggunakan QRIS didukung oleh Bank BPD DIY. Namun, pedagang dan pembeli mengalami hambatan komunikasi sehingga transaksi digital QRIS belum terlaksana dengan maksimal. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian tentang Hambatan Komunikasi antara Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi Digital di Pasar Prawirotaman Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran hambatan komunikasi yang dialami antara pedagang dengan pembeli pada proses transaksi digital QRIS. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi kasus dan memfokuskan pada bagaimana hambatan komunikasi Joseph A. DeVito. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Hambatan Komunikasi antara Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi Digital di Pasar Prawirotaman Yogyakarta adalah hambatan fisik, hambatan psikologis, hambatan semantik dan hambatan fisiologis.

Kata Kunci: Hambatan Komunikasi, Pasar Prawirotaman Yogyakarta, Transaksi Digital, QRIS

ABSTRACT

Yogyakarta Prawirotaman Market has officially revitalized from a traditional market to a digital market both in terms of buildings, facilities, physical improvements to economic facilities and infrastructure and has officially become the first digital market in Yogyakarta to provide digital transaction system facilities or non-cash payments using QRIS supported by the Bank BPD DIY. However, traders and buyers experienced communication barriers so that QRIS digital transactions were not carried out optimally. This is what makes researchers interested in conducting research on Communication Barriers between Traders and Buyers in the Digital Transaction Process at Prawirotaman Market, Yogyakarta. The aim of this research is to obtain an overview of the communication barriers experienced between traders and buyers in the QRIS digital transaction process. This research uses qualitative research methods with case studies and focuses on Joseph A. DeVito's communication barriers. Data collection techniques for this research used observation, interviews and documentation. The results of the research that has been conducted show that communication barriers between traders and buyers in the digital transaction process at Prawirotaman Market in Yogyakarta are physical barriers, psychological barriers, semantic barriers and physiological barriers.

Keywords: Communication Barriers, Yogyakarta Prawirotaman Market, Digital Transactions, QRIS