

**KETERAMPILAN INTERPERSONAL TOUR
LEADER DALAM BERKOMUNIKASI UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS K.I.A TOURS AND TRAVEL)**



Disusun Oleh:

Andini Nadia Putri NIM 1409521040

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar

Sarjana Terapan Pariwisata

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Universitas Negeri Jakarta

Tahun 2025

ABSTRAK

Andini Nadia Putri, 1409521040, Keterampilan Interpersonal Tour Leader Dalam Berkomunikasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus K.I.A Tours and Travel). Skripsi, Jakarta: Program Studi D4 Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta. 2025

Penelitian ini berjudul "Keterampilan Interpersonal Tour Leader Dalam Berkomunikasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus K.I.A Tours and Travel)" bertujuan untuk mengidentifikasi elemen penting dalam komunikasi yang berkontribusi terhadap wisatawan, seperti kemampuan tour leader untuk menjawab pertanyaan dan memberikan informasi yang relevan. Selain itu, kami berharap penelitian ini akan memberikan rekomendasi praktis bagi K.I.A Tours and Travel untuk meningkatkan strategi dan layanan mereka untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan betapa pentingnya keterampilan Interpersonal untuk menciptakan hubungan yang baik antara tour leader dan wisatawan. Komunikasi yang efektif bukan hanya menyampaikan informasi juga harus mendengarkan, berempati, dan membangun kepercayaan. Tour leader di K.I.A Tours and Travel diharapkan dapat menciptakan suasana yang ramah dan informatif agar wisatawan merasa dihargai dan terhubung dengan pengalaman mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui penelitian ini, kami ingin menunjukkan bahwa di balik setiap perjalanan yang sukses, ada komunikasi yang baik, Keterampilan Interpersonal dan hubungan yang kuat antara tour leader dan wisatawan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Keterampilan Interpersonal, kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Andini Nadia Putri, 1409521040, Tour Leader's Interpersonal Communication Skills to Improve Customer Service (Case Study of K.I.A Tours and Travel). Thesis, Jakarta: Study Program D4 Travel Business, Faculty of Social Sciences and Law, State University of Jakarta. 2025

This study entitled "Tour Leader Interpersonal Skills in Communication to Improve Customer Service (Case Study of K.I.A Tours and Travel) aims to identify important elements in communication that contribute to tourists, such as the ability of tour leaders to answer questions and provide relevant information. In addition, we hope this study will provide practical recommendations for K.I.A Tours and Travel to improve their strategies and services to build better relationships with customers. This study aims at how important Interpersonal skills are to create a good relationship between tour leaders and tourists. Effective communication is not only about conveying information but also listening, empathizing, and building trust. Tour leaders at K.I.A Tours and Travel are expected to create a friendly and informative atmosphere so that tourists feel appreciated and connected to their experiences. This study uses a qualitative approach to collect data in this study through interviews, observations, and documentation. Through this study, we want to show that behind every successful trip, there is good communication, Interpersonal Skills and a strong relationship between tour leaders and tourists.

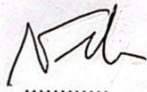
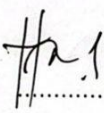
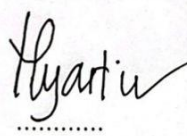
Keywords: Interpersonal Communication, Interpersonal Skill, Service Quality

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Jakarta



No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	Ketua Sidang <u>Yosi Erfinda, S.ST., M.Par.</u> NIP. 199106292022032009		16/7/2025
2.	Sekretaris Sidang <u>Khrisnamurti, S.ST.Par., M.Sc.</u> NIP. 198110252009121003		16/7/2025
3.	Penguji Ahli I <u>Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par.</u> NIP. 198110012024211001		17/7/2025
4.	Pembimbing I <u>Heryanti Utami, SST.Par, M.M.Par.</u> NIP. 197609102006042002		14/7/2025
5.	Pembimbing II <u>Fajar Aditya Nugroho, M.Par.</u> NIP. 199709252024061002		16/7/2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andini Nadia Putri

NIM : 1409521040

Program Studi : D4 - Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : **“Keterampilan Interpersonal Tour Leader Dalam Berkomunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus K.I.A Tours and Travel)”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Lembar pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Saya bersedia mempertanggung jawabkan segala akibat jika tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

Jakarta, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Andini Nadia Putri

1409521040

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Andini Nadia Putri
NIM : 1409521040
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum/Usaha Perjalanan Wisata
Alamat Email : andininpssc20@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul : Keterampilan Interpersonal Tour Leader Dalam Berkomunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus K.I.A Tours And Travel)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juli 2025

Penulis



(Andini Nadia Putri)

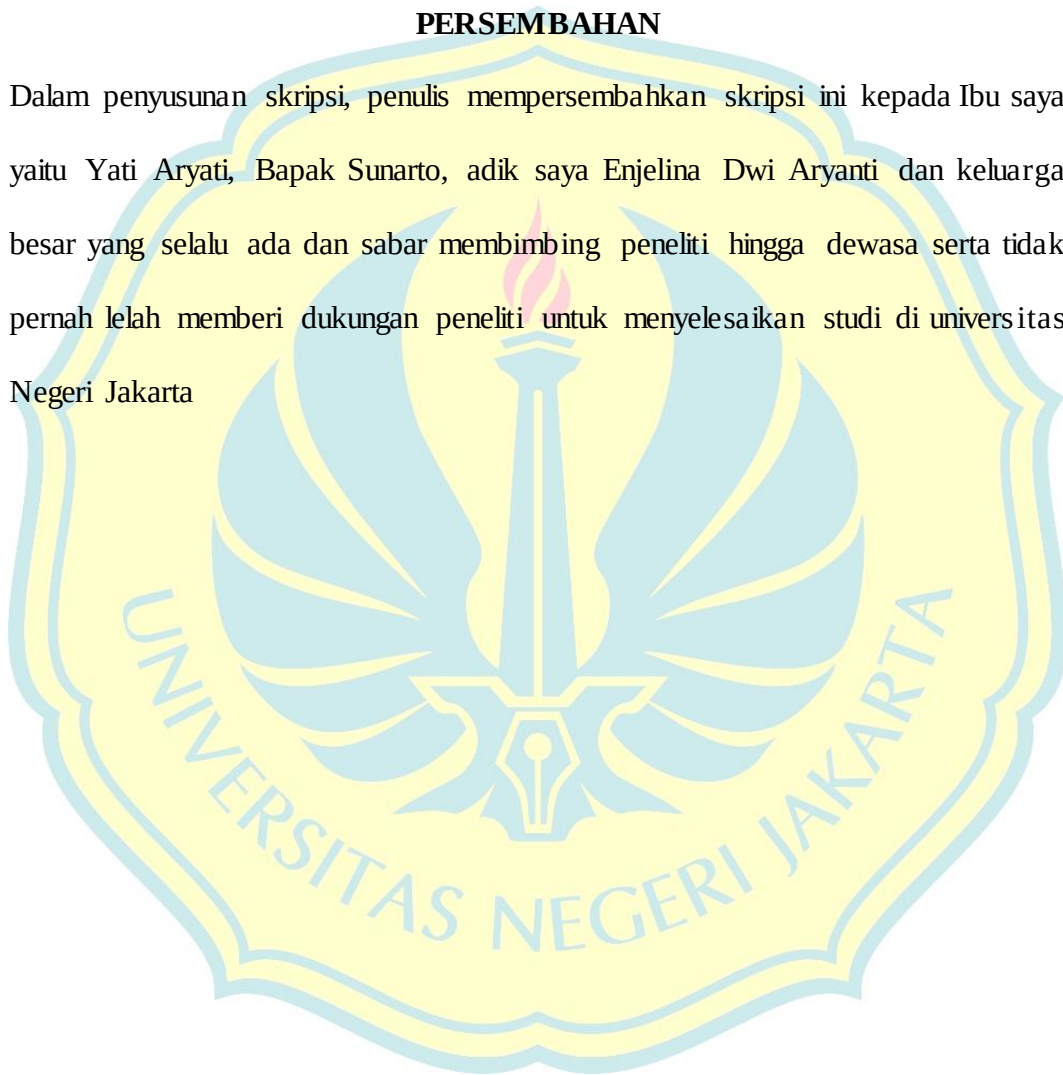
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Bersyukur dan lakukan kebaikan dimanapun berada”

PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada Ibu saya yaitu Yati Aryati, Bapak Sunarto, adik saya Enjelina Dwi Aryanti dan keluarga besar yang selalu ada dan sabar membimbing peneliti hingga dewasa serta tidak pernah lelah memberi dukungan peneliti untuk menyelesaikan studi di universitas Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Keterampilan Interpersonal Tour Leader Dalam Berkomunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus K.I.A Tours and Travel)**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta.

Pada penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak berikut:

1. Revi Agustin Aisyianita.,S.Hut, M.Sc. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata
2. Heryanti Utami, S.ST., M.M.Par. selaku dosen pembimbing I dan Fajar Aditya Nugroho.,M.Par selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan koreksi kepada peneliti selama pelaksanaan penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Agustinus Ericnal selaku HRD yang telah membantu dan memberikan izin penelitian yang dilakukan di K.I.A Tours and Travel
4. Ibu Wiwit, Fajar Setiajie, Asri, dan Fransiska selaku Staff Industri yang telah berdedikasi menjadi menjadi informan dalam membantu peneliti melaksanakan penelitian.

5. Kedua orang tua penulis dan adik tercinta yang senantiasa mendukung, memberikan motivasi, dukungan dan doa restu selama penelitian melaksanakan studi pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.
6. Teman selama perkuliahan yang tulus menjadi pendengar yang baik, memberikan motivasi serta semangat dalam menyelesaikan studi perkuliahan.
7. Terakhir kepada diri saya sendiri, Andini Nadia Putri. Terima Kasih telah bertahan dan semangat sejauh ini. Terima Kasih karena mau berusaha dan pantang menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini hingga dapat Selesai. Hal ini merupakan sebuah pencapaian yang patut diapresiasi pada diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pihak yang membaca.

Jakarta, 15 Juli 2025

Andini Nadia Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
BAB II.....	21
2.1 Kajian Teori.....	21
2.2 Kerangka Konseptual	27
2.3 Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III.....	34

3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Objek Penelitian	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Teknik Analisis Data.....	39
3.5 Teknik Keabsahan Data	41
3.6 Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV	43
4.1 Gambaran Umum.....	43
4.1.1 Deskripsi K.I.A Tours and Travel.....	43
4.1.2 Visi & Misi	44
4.1.3 Struktur Organisasi K.I.A Tours and Travel.....	44
4.1.4 Lokasi & Waktu Kerja	46
4.2 Hasil Penemuan.....	47
4.2.1 Bentuk keterampilan Komunikasi Interpersonal Tour Leader.....	50
4.2.2 Keterampilan Interpersonal.....	53
4.2.3 Kualitas Pelayanan.....	55
4.3 Pembahasan	57
BAB V.....	62
Kesimpulan Dan Rekomendasi	62
5.1 kesimpulan	62

5.2 Rekomendasi.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	97



DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu	31
Table 2 Analisis Data	39
Table 3 Jadwal Penelitian.....	42
Table 4 Narasumber	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo K.I.A Tours and Travel.....	43
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 3 Peserta Tour	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	66
Lampiran 2 Surat Keterangan Informan.....	67
Lampiran 3 Foto Narasumber	71
Lampiran 4 FORM Konsultasi.....	75
Lampiran 5 Pedoman Wawancara.....	79
Lampiran 6 Hasil Wawancara	84
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	96

