

**TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASIF TOUR LEADER
DALAM PELAYANAN PRIMA CV. MUTIARA KATULISTIWA**

Proposal Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
(S.I.KOM)



**Disusun Oleh :
JEREMIA TANTOMI**

NIM : 2070201063

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG
1446 H/2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Komunikasi Persuasif Tour Guide Sebagai Pelayanan
Prima
Diajukan Oleh : Jeremia Tantomi
NIM : 2070201063
Program Studi : Ilmu Komunikasi

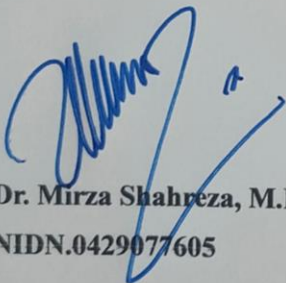
Skripsi Disetujui

Tangerang, 26 Maret 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K
NIDN.0429077605



Fitri S. Isbandi, M.I.Kom
NIDN.0325028304

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASIF TOUR LEADER DALAM
PELAYANAN PRIMA CV. MUTIARA KATULISTIWA**

Oleh:

Jeremia Tantomi

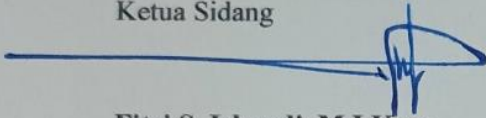
2070201063

Program Studi Ilmu Komunikasi

Telah diujikan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 04 Agustus 2024

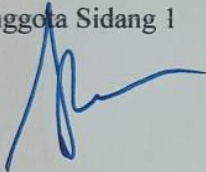
Ketua Sidang



Fitri S. Isbandi, M.I.Kom

NIDN: 0325028304

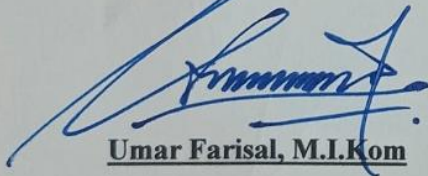
Anggota Sidang 1



Ade Rahmah, M.I.kom

NIDN: 047078001

Anggota Sidang 2

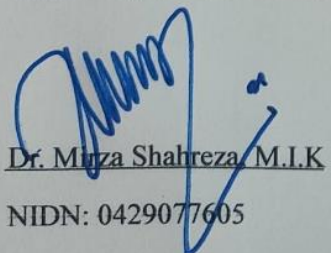


Umar Farisal, M.I.Kom

NIDN: 0423048601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K

NIDN: 0429077605

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jeremia Tantomi
NIM : 2070201063
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 04 Juli 2001
Alamat : Kp. Sarakan, RT 001/ Rw 004, Sukasari, kec.
Rajeg, Kabupaten Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa :

A. Tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul :

TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASIF TOUR LEADER DALAM PELAYANAN PRIMA CV. MUTIARA KATULISTIWA. Adalah benar disusun/dibuat oleh saya sendiri dan jika kemudian hari diketahui berdasarkan bukti-bukti yang kuat ternyata skripsi tersebut dibuat oleh orang lain atau diketahui bahwa skripsi tersebut merupakan plagiat hasil karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima segala akibat yang ditimbulkan berupa pembatalan/pencabutan Gelar Akademik dan siap mengulang Kembali penyusunan skripsi dari awal.

B. Bahwa seluruh dokumen fotocopy Ijazah, transkrip nilai, dan lain-lain sebagai persyaratan sidang adalah ASLI milik saya pribadi dan dapat saya pertanggung jawabkan keasliannya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Tangerang, 29 Juli 2024



Jeremia tantomi

MOTTO

“ALL IN UNTUK SEMESTA DENGAN NTEK-NTEK’AN”

- Jeremia Tantommi –

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Ibuku Testri Neli Manalu, Bapakku Nanang dan Eka Putri juga pasangan ku Nurul Ramadhini yang telah menemani prosesku, memberikan dukungan, semangat serta mendoa”kan sepuh hati.
2. Dosen Pembimbing dan Kepala Prodi Ilmu Komunikasi.
3. Keluarga besar, sahabat terkasih dan rekan kerja yang selalu mendoakan dan menyemangati.
4. Diriku sendiri, Jeremia Tantommi yang selalu megusahakan terbaik untuk dirinya dan selalu berusaha bertahan dan bertumbuh.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis teknik komunikasi persuasif yang diterapkan oleh tour leader dalam memberikan pelayanan prima di CV. Mutiara Katulistiwa, sebuah perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata. Dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode studi kasus, penelitian ini mengeksplorasi teknik-teknik komunikasi persuasif yang digunakan oleh tour leader dan bagaimana teknik-teknik tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tour leader, manajer, serta pelanggan, serta observasi langsung selama kegiatan wisata. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tour leader di CV. Mutiara Katulistiwa menerapkan beberapa teknik komunikasi persuasif, termasuk penggunaan bahasa yang membangun kepercayaan, storytelling yang menarik, dan teknik framing untuk mempengaruhi persepsi pelanggan. Selain itu, tour leader juga memanfaatkan teknik komunikasi non-verbal seperti kontak mata dan bahasa tubuh untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa teknik-teknik komunikasi persuasif yang diterapkan tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan tetapi juga berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi dan loyalitas terhadap perusahaan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk pelatihan yang lebih fokus pada teknik-teknik persuasif dalam konteks pelayanan pariwisata, serta menambah wawasan tentang penerapan teori komunikasi persuasif dalam praktik industri.

Kata Kunci : Teknik Komunikasi Persuasif, Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the persuasive communication techniques employed by tour leaders in delivering excellent service at CV. Mutiara Katulistiwa, a company operating in the tourism sector. Utilizing a qualitative approach and case study method, the research explores the persuasive communication techniques used by tour leaders and how these techniques impact service quality and customer satisfaction. Data were collected through in-depth interviews with tour leaders, managers, and customers, as well as direct observations during tour activities. The findings reveal that tour leaders at CV. Mutiara Katulistiwa employ several persuasive communication techniques, including trust-building language, engaging storytelling, and framing techniques to influence customer perceptions. Additionally, tour leaders utilize non-verbal communication techniques such as eye contact and body language to enhance interactions with customers. The results of this study indicate that the persuasive communication techniques applied not only improve the customer experience but also contribute to high levels of customer satisfaction and loyalty toward the company. This research provides recommendations for more focused training on persuasive techniques in the context of tourism services and adds insights into the application of persuasive communication theory in industry practice.

Keywords : *Persuasive Communication Techniques, Excellent Service, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan berkah yang melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi ini tepat waktu dan tanpa hambatan yang berarti.

Penulisan skripsi dengan judul Komunikasi “PERSUASIF TOUR GUIDE SEBAGAI PELAYANAN PRIMA” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak, penelitian dan penulisan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, yaitu kepada:

1. Dr. H. Ahmad Amrullah, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang.
2. Dr. H. Achmad Kosasih, M.M, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang
3. Nurhakim, M.Si, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
4. Fitria Santi, M.I.Kom, selaku Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
5. Dr. Mirza Shahreza, M.I.K, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
6. Fitri Susiswani Isbandi, S.Sos., M.I.Kom, selaku Sekretaris Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

7. Fitri Susiswani Isbandi, S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
8. Bapak Nanang, Ibu Merniati, sebagai orang tua terhebat yang pernah saya miliki yang selalu mendukung dan terus mendo'akan saya tanpa henti untuk terus berjuang dalam menyelesaikan penelitian ini
9. Diri sendiri, kakak, adik serta kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada peneliti sehingga Laporan Skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2020.
11. Kepada Nurul Ramadhini sebagai pasangan juga partner saya yang terus mendukung saya dalam melakukan penelitian ini dan ikut membantu saya supaya terus semangat
12. Teruntuk Rizky Jamal Azmi, arsyi, Muhammad Syahromi, Irfan Jamilulael, Habibullah Al-Afgani, Mas Riki, Rio Ibu April, dan rekan dari CV. Mutiara Katulistiwa yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam setiap langkah pada proses penyelesaian skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang memberikan dukungan hingga terselesaikannya Laporan Skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berkepentingan dan rekan-rekan mahasiswa pada umumnya, dan semoga skripsi ini dapat dipahami oleh siapa saja yang membacanya. Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi yang telah diselesaikan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangatlah dibutuhkan untuk memperbaiki penyusunan skripsi ini, mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata atau kalimat yang tidak jelas.

Tangerang, 26 Maret 2024

Jeremia Tantomi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batas penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Praktis.....	5
1.5.2 Manfaat Teoritis	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Landasan Al-Quran dan Hadits	8
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Landasan Teori.....	12
2.3.1 Pengertian Komunikasi	12
2.3.2 Komunikasi Persuasif.....	13
2.3.2.1 Tujuan Komunikasi Persuasif.....	14
2.3.2.2 Unsur-unsur Komunikasi Persuasif	15
2.3.3.2 Teknik Komunikasi persuasive.....	16
2.3.4 Strategi Komunikasi	19

2.3.4.1 Tujuan Strategi Komunikasi	20
2.3.4.2 Teori Strategi Pelayanan.....	20
2.4 Kerangka berpikir.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Deskripsi Subjek/Objek.....	23
3.1.2 Lokasi penelitian.....	23
3.1.3 Objek dan Subjek Penelitian	23
3.1.4 Informan Penelitian.....	24
3.2 Metode penelitian.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3.1 Metode Observasi	25
3.3.2 Metode Wawancara.....	25
3.3.3 Metode Dokumentasi.....	25
3.3.4 Sumber Data.....	26
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	26
3.4.1 Reduksi Data	26
3.4.2 Penyajian Data.....	26
3.4.3 Penarikan Kesimpulan	27
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	27
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1 statistik kunjungan wisata 2022-2023 dari ceicdata.com.....	2
Tabel 2 statistik wisatawan 2024 dari ceicdata.com.....	2