

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU
PRODUKTIF DALAM MEMBANGUN *SERVICE
EXCELLENCE* SISWA PERHOTELAN**

(Studi Deskriptif di SMK SMIP YPPT Bandung)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

ATHAYA IRSYANDA MAULINA

NIM 2270201003

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
BANDUNG
2026**

**LEMBAR PESETUJUAN
SKRIPSI**

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU PRODUKTIF DALAM
MEMBANGUN *SERVICE EXCELLENCE* SISWA PERHOTELAN
(Studi Deskriptif di SMK SMIP YPPT Bandung)**

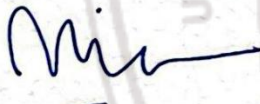
Diajukan Oleh:

Athaya Irsyanda Maulina

NIM: 2270201003

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Skripsi



Mia Tania, S.I.Kom., M.I.Kom.

NUPTK: 2948767668230412

Tanggal

24 Juni 2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU PRODUKTIF DALAM MEMBANGUN *SERVICE EXCELLENCE* SISWA PERHOTELAN (Studi Deskriptif di SMK SMIP YPPT Bandung)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Athaya Irsyanda Maulina

2270201003

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 20 Juli 2026

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua : Marina Yuliani, S.I.Kom., M.I.Kom. ()
Prodi : NUPTK:0033776677230283
Penguji 1 : Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom ()
NIDN: 0410087803
Penguji 2 : Mega Mutia Maeskina, S.I.Kom., M.I.Kom. ()
NUPTK: 985277678230202

Bandung, 28 Juli 2026

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Sali Al-Aitaam,



Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIDN: 0410087803

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi/hasil penelitian ini adalah saya sendiri yang membuat, dan semua kutipan yang ada dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumber aslinya.

Bandung, 28 Juli 2026

Yang me

Athaya

NIM 2270201003



MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿١٣٩﴾

Wa lā tahiṇu wa lā taḥzanu wa antumul-a‘launa ing kuntum mu’minīn

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan jangan pula bersedih hati, padahal kamulah yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.” (QS. Ali Imran: 139)

“Apa yang terbaik telah digariskan bagiku dan kini apapun yang terjadi, badaipun sudah aku lalui.”

(Bila

Raisa)



LEMBAR DEDIKASI

Skripsi ini penulis dedikasikan dengan sepenuh hati kepada orang tua tercinta, Alm. Bapak Sarif Maulana dan Ibu Irma Herdiani juga civitas akademika kampus Universitas Sali Al-Aitaam.



PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU PRODUKTIF DALAM MEMBANGUN *SERVICE EXCELLENCE* SISWA PERHOTELAN
(Studi Deskriptif di SMK SMIP YPPT Bandung)

Athaya Irsyanda Maulina, 2026, Mia Tania, M.I.Kom, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Sali Al-Aitaam
Email: irsyandaathaya@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya *soft skill* keramahan sebagai fondasi *service excellence* bagi lulusan SMK, di tengah bervariasinya kemampuan komunikasi siswa. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan aktivitas komunikasi interpersonal guru produktif, menganalisis implementasi peran saat praktik, serta mengidentifikasi hambatan komunikasi dan solusinya. Teori yang digunakan adalah Komunikasi Interpersonal DeVito, Peran Guru, dan *Service Quality* (ServQual) Parasuraman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipan pasif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Jumlah informan sebanyak 7 orang yang dipilih secara *purposive*, terdiri atas 3 guru produktif, 3 siswa akomodasi perhotelan, dan 1 perwakilan manajemen sekolah. Hasil penelitian menunjukkan guru membangun pemahaman *service excellence* melalui lima dimensi humanistik (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan) lewat pendekatan *deep knowing* dan penciptaan *happy class*. Saat praktik, guru mengimplementasikan perannya sebagai fasilitator, teladan (*role model*), motivator, dan evaluator yang humanis. Pembahasan penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang humanis dan keteladanan fisik secara langsung mampu menekan hambatan instruksional berupa *mental block*, kecemasan berbahasa asing, dan instruksi ambigu. Pendekatan ini terbukti secara efektif membentuk kompetensi dan perilaku *service excellence* siswa secara menyeluruh.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Guru Produktif, *Service Excellence*, Akomodasi Perhotelan, SMK

THE ROLE OF VOCATIONAL TEACHERS' INTERPERSONAL COMMUNICATION IN BUILDING
HOSPITALITY STUDENTS' SERVICE EXCELLENCE

(A Descriptive Study at SMK SMIP YPPT Bandung)

*Athaya Irsyanda Maulina, 2026, Mia Tania, M.I.Kom, Faculty of communication
science, Universitas Sali Al-Aitaam
Email: irsyandaathaya@gmail.com*

ABSTRACT

This research was conducted based on the importance of hospitality soft skills as the foundation of service excellence for vocational graduates. The objective is to describe the teachers' interpersonal communication activities, analyze role implementation during practice, and identify communication barriers and solutions. The theories used are DeVito's Interpersonal Communication, Teacher's Role, and Parasuraman's Service Quality (ServQual). This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through passive participant observation, in-depth interviews, and documentation studies. There were 7 informants selected purposively, consisting of 3 vocational teachers, 3 hospitality accommodation students, and 1 school management representative. The results show that teachers build an understanding of service excellence through five humanistic dimensions (openness, empathy, supportiveness, positiveness, equality) via a deep knowing approach and creating a happy class. During practical activities, teachers implement their roles as facilitators, role models, motivators, and humanistic evaluators. The discussion concludes that humanistic interpersonal communication and direct physical modeling are able to minimize instructional barriers such as mental blocks, foreign language anxiety, and ambiguous instructions. This approach effectively shapes students' comprehensive service excellence competencies and behaviors.

Keywords: *Interpersonal Communication, Vocational Teacher, Service Excellence, Hospitality Accommodation, Vocational High School*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Peran Komunikasi Interpersonal Guru Produktif Dalam Membangun *Service Excellence* Siswa Perhotelan** (Studi Deskriptif di SMK SMIP YPPT Bandung)" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Sali Al-Aitaam.

Penelitian ini bertujuan mengkaji secara mendalam bagaimana interaksi komunikasi interpersonal guru produktif menjadi instrumen penting dalam menanamkan *soft skill* utama, yaitu *hospitality* (keramahan), yang mutlak diperlukan bagi lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di bidang perhotelan. Keramahan merupakan fondasi dari *Service Excellence* yang menentukan keberhasilan dan citra lulusan di dunia industri.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Sali Iskandar, M.M (Alm) selaku Pendiri, Perintis, dan Pembina Universitas Sali Al-Aitaam.
2. Ibu Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak selaku Rektor Universitas Sali Al-Aitaam yang telah memberikan dorongan agar kuliah sampai akhir.
3. Bapak Andri Asmari, S.E., M.M selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Kurikulum Universitas Sali Al-Aitaam.
4. Bapak Dian Herana, S.T., Selaku Wakil rektor II Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana Universitas Sali Al-Aitaam.
5. Ir. Arif Nugraha, N.M, Selaku Wakil Rektor III Bidang Adm Kemahasiswaan dan PMB Universitas Sali Al-Aitaam.
6. Bapak Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam yang sudah memberikan arahan dan masukan mengenai dunia komunikasi dan jurnalistik.

7. Ibu Marina Yuliani, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam sekaligus dosen pembimbing seminar proposal yang sudah membimbing penulis selama proses penelitian ini.
8. Bapak Wusana Bayu Pamungkas, S.Pt., M.I.Kom. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam.
9. Ibu Mia Tania, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing penulis selama proses penelitian ini.
10. Ibu Mega Mutia Maeskina, M.I.Kom selaku wali yang sudah membimbing penulis selama proses penelitian ini.
11. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi 1) Deli Luthfi, S.Sos., M.Sos, 2) Enung Nurhayati, S.Sos., M.Si, 3) Lina Wiyarsih, S.Sos., M.I.Kom 4) M. Hanif Fatahillah Iskandar, S.I.Kom., M.I.Kom 5) Mega Mutia Maeskina, S.I.Kom., M.I.Kom, 6) Mia Tania, S.I.Kom., M.I.Kom, 7) Nazmi Abdurahman, S.Sos., M.Sos 8) Ogy Mahendra, S.I.Kom., M.I.Kom, 9) Ryan Suherlan, S.I.Kom., M.I.Kom
12. Bapak Agus Saepudin, S.H selaku operator Universitas Sali Al-Aitaam yang selalu *fast response* dalam administrasi kampus.
13. Jajaran civitas akademika Universitas Sali Al-Aitam

Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang-orang tersayang saya:

1. Kepada kedua orang tua saya Alm (Almarhum) Bapak saya Sarif Maulana dan Ibu Irma Herdiani, yang telah memberikan dukungan moral, spiritual, material, serta kehangatan kekeluargaan yang selalu diberikan setiap hari. Terima kasih atas setiap perjuangan, pengorbanan, dan cinta yang tak bersyarat. Mereka adalah sumber utama kekuatan dan inspirasi saya.
2. Kepada nenek Yeni Nurhaeni, sosok teladan yang doa-doa tulusnya selalu menjadi payung pelindung kekuatan bagi penulis.
3. Kepada adik Muhammad Athariq Maulana, Dhiyaa Maitsaa Sutrisna, Rallya Kafka yang kehadirannya selalu menjadi penyemangat dan pengingat bagi penulis untuk terus memberikan yang terbaik.

4. Serta seluruh keluarga saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
5. Kepada seseorang yang tak kalah penting, Gusti Shyailendra Raditya Khrisna Prabaswara. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis yang kehadirannya selalu menjadi tempat teduh di tengah badai proses ini. Terima kasih telah menjadi alasan penulis untuk tidak menyerah, menjadi pendengar yang paling sabar, dan memberikan kasih sayang yang tak terbatas. Karya ini adalah bentuk perayaan atas doa-doa yang kita semogakan bersama.
6. Sahabat seperjuangan sejak SD, yakni Winona, Nazara, Sadam, Zaky, Khalif, Farhan, dan Akbar. Terima kasih telah menjadi saksi pertumbuhan penulis dari masa kecil hingga sekarang. Kebersamaan, canda tawa, dan solidaritas kalian adalah warna terindah dalam perjalanan hidup ini.
7. Sahabat seperjuangan sejak SMK, grup "ngowet" yang terdiri dari Sahar, Listi, Anita, Devi, dan Lusi. Terima kasih telah menjalin kebersamaan, canda tawa, dan solidaritas kalian adalah warna terindah dalam perjalanan hidup ini.
8. Sahabat seperjuangan dari semester 3 hingga saat ini, "*Sparkling Girls's*" yang terdiri dari Angely, Aliza, Anzia, Dara, Habsy, Winda terima kasih telah menjalin kebersamaan, canda tawa, dan solidaritas kalian adalah warna terindah dalam perjalanan hidup ini.
9. Teman satu angkatan di Ilmu Komunikasi 2022 yang telah memberikan kesan baik serta dukungan penuh kepada penulis.
10. Seluruh sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan pada penulis dalam bentuk apapun.
11. Seluruh pihak yang belum bisa saya sebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. *Last but not least*, terima kasih untuk diriku sendiri Athaya Irsyanda Maulina. Yang mau terus belajar, berproses menjadi lebih baik, dan

bertahan di masa-masa sulit. Terima kasih sudah memilih untuk berjuang dan tidak pernah menyerah atas apapun yang terjadi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan tangan terbuka demi penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan baru, dan kontribusi positif, khususnya bagi dunia pendidikan dan ilmu komunikasi.

Bandung, 28 Juli 2026

Athaya Irsyanda Maulina

2270201003

