

INTERPERSONAL EXCELLENCE

dalam Dunia Pariwisata

Dr Heri Setiawan, S. E., M.AB., CPA
DR. ROSANANDA OKTALA, S.E., M.SI.,
RINI, S.E.,M.AB,
YULIA FEBRIANTI, S.EI., M.SI.,
SILVANA OKTANISA, S.IP, M.SI.





ii

INTERPERSONAL EXCELLENCE
dalam Dunia Pariwisata

INTERPERSONAL EXCELLENCE

dalam Dunia Pariwisata

Penulis:

DR. HERI SETIAWAN, S.E., M.AB

DR. ROSANANDA OKTALA, S.E., M.SI.

RINI, S.E.,M.AB

YULIA FEBRIANTI, S.EI., M.SI.

SILVANA OKTANISA, S.IP, M.SI.



INTERPERSONAL EXCELLENCE

dalam Dunia Pariwisata

Copyright © PT Penamuda Media, 2025

Penulis:

DR. HERI SETIAWAN, S.E., M.AB

DR. ROSANANDA OKTALA, S.E., M.SI.

RINI, S.E.,M.AB

YULIA FEBRIANTI, S.EI., M.SI.

SILVANA OKTANISA, S.IP, M.SI.

ISBN: 9786347269584

Penyunting dan Penata Letak:

Tim PT Penamuda Media

Desain Sampul:

Tim PT Penamuda Media

Penerbit:

PT Penamuda Media

Redaksi:

Casa Sidoarum RT03 Ngentak, Sidoarum Godean Sleman Yogyakarta

Web: www.penamudamedia.com

E-mail: penamudamedia@gmail.com

Instagram: @penamudamedia

WhatsApp: +6285700592256

Cetakan Pertama, Juli 2025

x + 156 halaman; 15 x 23 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak maupun mengedarkan buku dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit maupun penulis



Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulisan buku ajar ini yang berjudul *Interpersonal Excellence – dalam Dunia Pariwisata* dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun sebagai panduan pembelajaran bagi mahasiswa, khususnya dalam mengembangkan keterampilan interpersonal yang sangat dibutuhkan dalam industri pelayanan, khususnya pariwisata.

Di tengah pesatnya perkembangan industri pariwisata global, kompetensi teknis saja tidak lagi cukup untuk menjawab tantangan dunia kerja. *Interpersonal skill* seperti kemampuan berkomunikasi, mendengarkan aktif, bekerja sama, berempati, serta mengelola konflik menjadi elemen penting yang menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, buku ini dirancang secara kontekstual dan aplikatif, dilengkapi dengan teori, studi kasus, dan aktivitas yang relevan dengan dunia kerja nyata di bidang pariwisata.

Kami menyadari bahwa penyusunan buku ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan dosen, praktisi industri, serta mahasiswa yang telah memberikan masukan dan inspirasi dalam penyusunan isi buku ini. Semoga kehadiran



buku ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pengembangan soft skill mahasiswa, serta menjadi kontribusi bagi peningkatan mutu pendidikan vokasi di Indonesia. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan buku ini di masa mendatang.

Palembang, 1 Juli 2025

Penulis

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
BAB 1 KETERAMPILAN INTERPERSONAL EXCELLENCE .	1
1.1. Pengertian Interpersonal Skill.....	1
1.2. Pentingnya Interpersonal Skill dalam Industri Wisata	2
1.3. Profil Kompetensi Mahasiswa dalam Industri Wisata	6
1.4. Tantangan dan Peluang di Dunia Kerja Pariwisata....	8
BAB 2 KOMPENTENSI DASAR INTERPERSONAL.....	12
2.1. Komunikasi Interpersonal: Pengertian dan Peran dalam Pariwisata	12
2.2. Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....	13
2.3. Mendengarkan Aktif (Active Listening).....	18
2.4. Empati dan Kesadaran Sosial	19
2.5. Manajemen Emosi dan Kesadaran Diri	20
BAB 3 KETERAMPILAN PRESENTASI DAN PUBLIC SPEAKING	23
3.1. Struktur dan Teknik Presentasi Efektif	23
3.2. Bahasa Tubuh dan Kepercayaan Diri.....	25
3.3. Mengatasi Groggi dan Ketegangan	27
3.4. Presentasi Produk Wisata secara Profesional	29
BAB 4 ETIKA PROFESIONAL DAN SIKAP PELAYANAN PRIMA	34
4.1. Pengertian Etika Profesional dalam Pariwisata	34



4.2.	Attitude, Behavior, dan Hospitality.....	35
4.3.	Nilai-nilai Dasar Etika Kerja dalam Industri Pariwisata.....	37
4.4.	Grooming dan Penampilan Profesional	40
4.5.	Konsep Pelayanan Prima (Excellent Service).....	43
4.6.	Sikap Tidak Etis yang Harus Dihindari	43
4.7.	Anda Adalah Wajah Layanan: Tanggung Jawab Moral dan Profesional	44
BAB 5 KOMUNIKASI KARIER: SURAT LAMARAN, CV, DAN WAWANCARA PROFESIONAL.....		48
5.1.	Menyusun CV dan Surat Lamaran untuk Industri Wisata	48
5.2.	Personal Branding dalam Dokumen Lamaran	56
5.3.	Strategi Menjawab Pertanyaan Wawancara Kerja	57
5.4.	Bahasa Profesional dan Tata Tulis yang Relevan.....	61
BAB 6 MANAJEMEN WAKTU DAN EFESIENSI KERJA DI INDUSTRI PELAYANAN		65
6.1.	Mengelola Waktu dalam Situasi Cepat dan Dinamis.....	65
6.2.	Tools dan Teknik Efektif: To-do List, Eisenhower Matrix, dan Time Blocking.....	68
6.3.	Manajemen Rapat Koordinasi Tim, dan Follow-up.	72
BAB 7 MANAJEMEN RAPAT YANG EFEKTIF DI INDUSTRI PERJALANAN WISATA		77
7.1.	Pentingnya Rapat dalam Dunia Usaha Wisata	77
7.2.	Jenis-Jenis Rapat di Industri Wisata.....	77
7.3.	Persiapan dan Agenda Rapat yang Efektif	80
7.4.	Pelaksanaan Rapat: Etika dan Efisiensi	82



7.5. Tindak Lanjut Pascarapat	87
BAB 8 KETERAMPILAN MENYIMAK DALAM LAYANAN DAN KOORDINASI WISATA	89
8.1. Prinsip-prinsip Dasar dalam Mendengarkan Aktif.....	89
8.2. Pentingnya Keterampilan Mendengarkan di Industri Wisata	92
8.3. Ciri-Ciri Pendengar yang Efektif	95
8.4. Teknik Mendengarkan Aktif dalam Pelayanan Wisata	98
BAB 9 KERJA TIM DAN KOLABORASI DALAM PELAYANAN WISATA.....	101
9.1. Pentingnya Kerja Tim dalam Industri Pariwisata ..	101
9.2. Ciri-ciri Tim Kerja Efektif	101
9.3. Kolaborasi Lintas Fungsi dan Budaya.....	104
9.4. Tantangan dalam Kerja Tim dan Cara Mengatasinya	105
9.5. Peran Mahasiswa sebagai Bagian dari Tim Layanan	109
BAB 10 NEGOSIASI DAN MANAJEMEN KONFLIK DALAM BISNIS PERJALANAN.....	114
10.1. Teknik Negosiasi dengan Mitra, Klien dan Pihak Ketiga.....	114
10.2. Strategi Negosiasi Multibudaya (Cross-cultural Negotiation).....	117
10.3. Negosiasi Online & Email E-tiket Bisnis	119
10.4. Sumber Konflik dalam Tim & Organisasi dan Cara Mengelolanya.....	123



BAB 11 PENGENDALIAN KONFLIK DALAM LINGKUNGAN KERJA PARIWISATA	127
11.1. Pengertian Konflik di Dunia Kerja.....	127
11.2. Jenis-jenis Konflik	127
10.3. Teknik Mengendalikan Konflik di Lingkungan Kerja Pariwisata.....	130
10.4. Strategi Pencegahan Konflik.....	132
BAB 12 ETIKA MANAKAN DAN TABLE MANNER DALAM INDUSTRI PARIWISATA	135
11.1. Konsep Dasar Etika Makan.....	135
11.2. Jenis-Jenis Tata Cara Makan	137
11.3. Prinsip-Prinsip Dasar Table Manner.....	140
11.4. Penerapan Etika Makan dalam Konteks Industri Pariwisata.....	141
11.5. Penerapan Etika Makan dalam Konteks Industri Pariwisata.....	144
Daftar Pustaka	148
Biografi Penulis.....	151



INTERPERSONAL EXCELLENCE

dalam Dunia Pariwisata

Buku ini menjelaskan bahwa Industri pariwisata modern tidak hanya membutuhkan tenaga kerja yang terampil secara teknis, tetapi juga profesional yang unggul dalam keterampilan interpersonal. Buku ajar Interpersonal Excellence hadir sebagai panduan komprehensif bagi mahasiswa pariwisata di seluruh Indonesia untuk membangun fondasi soft skills yang kuat, relevan, dan aplikatif sesuai dengan kebutuhan dunia kerja yang dinamis. Buku ini menyajikan topik-topik penting seperti komunikasi efektif lintas budaya, etika profesional, public speaking, pelayanan prima, manajemen waktu, kerja tim, hingga table manner dan etika makan dalam konteks global. Seluruh materi disusun dengan pendekatan berbasis industri dan dikaitkan langsung dengan standar kompetensi kerja sektor pariwisata dan hospitality. Melalui studi kasus, simulasi, refleksi diri, dan aktivitas praktis, mahasiswa diajak untuk tidak hanya memahami teori, tetapi juga mengasah kepekaan sosial, empati, kemampuan beradaptasi, serta profesionalisme dalam berbagai situasi kerja nyata. Buku ini merupakan bekal strategis bagi calon pemandu wisata, staf hotel, event organizer, tour leader, dan semua pelaku layanan wisata yang ingin tampil percaya diri, beretika, dan berkelas di mata wisatawan domestik maupun mancanegara.

Interpersonal Excellence layak menjadi rujukan utama dalam mata kuliah soft skill, komunikasi profesional, atau pengembangan kepribadian di seluruh program studi pariwisata Indonesia yang berorientasi pada mutu dan daya saing global.



Penamuda.com

PT Penamuda Media
Casa Sidoarum, Ngentak Gedean
penamuda_media