

**EFEKTIVITAS KEMAMPUAN *SOFT SKILL* DAN *HARD SKILL* TOUR
LEADER TERHADAP KEPUASAN PESERTA TOUR
PADA HELP TOUR TRAVEL**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Nama : Valerin Trixie Rhisha
NPM : 062140612726**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025**

**EFEKTIVITAS KEMAMPUAN *SOFT SKILL* DAN *HARD SKILL* TOUR
LEADER TERHADAP KEPUASAN PESERTA TOUR
PADA HELP TOUR TRAVEL**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Nama : Valerin Trixie Rhisha
NPM : 062140612726**

Menyetujui,

**Palembang, Agustus 2025
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 1973013312001121002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Alditia Betmuliati, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025**

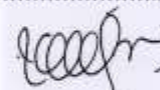
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Valerin Trixie Rhisha
NPM : 062140612726
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV-Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : Efektivitas Kemampuan Soft Skill dan Hard Skill Tour Leader Terhadap Kepuasan Peserta Tour Pada Help Tour Travel

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata dan
dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E.,M.Hum.Res.M Ketua Penguji		28/7 2025
2.	Dr. Hadi Jauhari, S.E.,M.Si Anggota Penguji		28/7 2025
3.	Keti Purnamasari, S.E.,M.Si Anggota Penguji		28/7 2025
4.	Dwi Riana, S.E.,M.AB Anggota Penguji		28/7 2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Valerin Trixie Rhisha
NPM : 062140612726
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D4-Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Efektivitas Kemampuan Soft Skill dan Hard Skill Tour
Leader Terhadap Kepuasan Peserta Tour Pada Help Tour
Travel.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.
Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang,
Penulis



Valerin Trixie Rhisha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kemampuan *Soft Skill* dan *Hard Skill Tour Leader* terhadap kepuasan peserta tour pada Help Tour Travel. *Soft skill* mencakup aspek *interpersonal* seperti komunikasi, empati, dan kepemimpinan, sementara *hard skill* mencakup penguasaan teknis seperti manajemen waktu, penguasaan destinasi, dan penyelesaian masalah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 89 responden yang merupakan peserta tour Help Tour Travel. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *soft skill* dan *Hard Skill* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta *tour*. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,634 meskipun tinggi, tetap perlu diinterpretasikan hati-hati karena nilai signifikansi dari uji F tidak mendukung keberartian model. Dengan demikian, disimpulkan bahwa kontribusi *Soft Skill* dan *Hard Skill* terhadap kepuasan pelanggan tergolong rendah secara statistik. Dengan demikian, keseimbangan antara kemampuan teknis dan interpersonal sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan *tour leader* dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Soft Skill, Hard Skill, Tour Leader, Kepuasan Peserta Tour, CV Help Tour Travel*

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of Tour Leaders' soft skills and hard skills on tour participants' satisfaction at Help Tour Travel. Soft skills refer to interpersonal competencies such as communication, empathy, and leadership, while hard skills involve technical abilities such as time management, destination knowledge, and problem-solving. The research employed a quantitative method using a descriptive-associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 89 respondents who participated in tours organized by Help Tour Travel. The data analysis techniques included validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination analysis. The results show that, individually, soft skills and hard skills do not have a significant effect on participants' satisfaction. The adjusted R Square value of 0.808 indicates that the model explains a large portion of the variance in participant satisfaction. Nonetheless, this interpretation must be approached with caution, as the F-test significance value does not support the overall model's validity. In conclusion, the statistical contribution of soft skills and hard skills to participant satisfaction is relatively low. Therefore, achieving a balance between technical and interpersonal competencies is essential for improving the quality of service provided by Tour Leaders and enhancing customer satisfaction.

Keywords: *Soft Skill, Hard Skill, Tour Leader, Customer Satisfaction, CV Help, Tour Travel.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahman nirrahim, dengan rasa syukur yang penuh. Dengan segenap rasa cinta dan kasih, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Kemampuan Soft Skill dan Hard Skill Tour Leader terhadap Kepuasan Peserta Tour pada Help Tour Travel” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M, selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan secara akademis.
3. Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Alditia Detmuliati, M.M.Par, selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan dan staf Help Tour Travel Palembang yang telah memberikan izin dan pengambilan data dalam pelaksanaan penelitian ini.
7. Kedua orang tua, yang telah memberikan dukungan mental dan fisik sebagai penguat selama proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

Palembang, 20 Juni 2025
Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupakan masa-masa sulitmu ”

-Andmesh kamaleng-

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan ”

-Maudy Ayunda-

“keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

-B.J Habibie-

Saya Persembahkan Kepada :

1. Mama dan Papa Tersayang
2. Almamater Politeknik Negeri
Sriwijaya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
Abstract.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I . PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	8
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 <i>Soft Skill</i>	9
2.1.1 Elemen – Elemen Penting dalam <i>Soft Skill</i>	10
2.1.2 Komponen <i>Soft Skill</i>	10
2.1.3 Atribut <i>Soft Skill</i>	11
2.1.4 Pengaruh <i>Soft Skill</i> dalam dunia kerja	12
2.1.5 Indikator Pengukuran <i>Soft Skill</i>	13
2.2 <i>Hard skill</i>	15
2.2.1 Indikator <i>Hard Skill</i>	15
2.2.2 Keterkaitan <i>Soft Skill</i> dan <i>Hard Skill</i> dalam Sektor Pariwisata	16
2.3 Pariwisata.....	17
2.3.1 Komponen Wisata.....	18
2.4 Perjalanan wisata (<i>Tour</i>)	19
2.4.1 Motivasi Perjalanan Wisata	20
2.4.2 Komponen/Elemen Perjalanan Wisata.....	21
2.5 Jasa perjalanan wisata	21
2.5.1 Pramuwisata/ <i>Tour Leader</i>	21
2.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Tour Leader</i>	22
2.5.3 Syarat seorang <i>Tour Leader</i>	23
2.5.4 Kewajiban <i>Tour Leader</i> jika terjadi kecelakaan.....	23
2.6 Wisatawan/Peserta <i>tour</i>	24
2.6.1 Motivasi Wisatawan.....	24
2.6.2 Karakteristik Wisatawan	25
2.7 Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Wisatawan	25
2.7.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.8 Kualitas Pelayanan.....	27

2.8.1	Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Jasa	27
2.9	Kerangka Berfikir	28
2.10	Hipotesis Penelitian	28
2.11	Penelitian Terdahulu	29
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Metode Pendekatan Penelitian	32
3.2	Lokasi Penelitian	32
3.3	Jenis dan Sumber Data	32
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.5	Populasi dan Sampel	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data	34
3.7	Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	36
3.7.1	Operasional Variabel	36
3.7.2	Skala Pengukuran	39
3.8	Instrumen Penelitian	39
3.8.1	Uji Validitas	39
3.8.2	Uji Reliabilitas	40
3.9	Teknik Analisis Data	41
3.9.1	Uji Asumsi Klasik	41
3.9.2	Uji Normalitas	41
3.9.3	Uji Multikolinearitas	41
3.9.4	Uji Linearitas	42
3.9.5	Uji Heteroskedastisitas	42
3.10	Analisis Data Deskriptif	43
3.11	Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.12	Uji Hipotesis	43
3.12.1	Uji Parsial (Uji T)	44
3.12.2	Uji F (Simultan)	44
3.13	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Hasil	46
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.2	Karakteristik Responden	47
4.1.2.1	Kriteria Umur	47
4.1.2.2	Kriteria Jenis Kelamin	48
4.1.2.3	Kriteria Jenis Pekerjaan	49
4.1.2.4	Kriteria Penggunaan Jasa Tour	50
4.2	Hasil Uji Penelitian	51
4.2.1	Uji Validitas	51
4.2.2	Uji Realibilitas	52
4.2.3	Uji Normalitas	53
4.2.4	Uji Linearitas	54
4.2.5	Uji Heteroskedastisitas	55
4.2.6	Uji Multikolinearitas	56
4.2.7	Uji Regresi Linear Berganda	57

4.2.8 Uji F (Simultan)	58
4.2.9 Uji T (Parsial)	59
4.2.10 Uji Koefisien Determinasi R^2	60
4.3 Pembahasan	61
4.3.1 Efektivitas Kemampuan <i>Soft Skill</i> (X_1) terhadap kepuasan peserta <i>tour</i> (Y).....	61
4.3.2 Efektivitas Kemampuan <i>Hard Skill</i> (X_2) terhadap kepuasan peserta <i>tour</i> (Y).....	62
4.3.3 Efektivitas Kemampuan <i>Soft Skill</i> (X_1) dan <i>Hard Skill</i> (X_2) dan terhadap kepuasan peserta <i>tour</i> (Y).....	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.11 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.6.1 Operasional Variabel	36
Tabel 3.7 Skala Pengukuran	39
Tabel 4.2.1 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Realibilitas	52
Tabel 4.2.3. Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.2.4. Hasil Uji Linearitas	54
Tabel 4.2.5. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.2.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.2.8 Hasil Uji F	58
Tabel 4.2.9 Hasil Uji T	59
Tabel 4.2.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.9 kerangka berfikir	28
Gambar 4.1.2.1 Diagram Kriteria Umur Responden	47
Gambar 4.1.2.2 Diagram kriteria Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4.1.2.3 Diagram Kriteria Jenis Pekerjaan Responden.....	49
Gambar 4.1.2.4 Diagram Kriteria Penggunaan Jasa <i>Tour</i>	50
Gambar 4.2.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56