



**POTENSI DAN TANTANGAN PENERAPAN KOMUNIKASI HOSPITALITAS DI
SEKTOR JASA PERKERETAAPIAN
(STUDI KASUS PARTISIPATORIS PADA PERUSAHAAN KCIC)**

TESIS

**OLEH :
AMELIA SANDYRANI
2231023024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BAKRIE
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengam benar.**

Nama : Amelia Sandyrani

NIM : 2231023024

Tanda Tangan :



Tanggal : 20 Januari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Amelia Sandyrani

NIM : 2231023024

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Judul Tesis : Potensi Dan Tantangan Penerapan Komunikasi Hospitalitas Di
Sektor Jasa Perkeretaapian (Studi Kasus Partisipatoris Pada
Perusahaan KCIC)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi – Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : **Dr. Bambang Sukma Wijaya, S.Sos., M.Si.** ()

Penguji I : **Eli Jamilah Mihardja, Ph. D.** ()

Penguji II : **Dr. Siti Komsiah, S.IP, M.Si.** ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Januari 2026

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul “Potensi dan Tantangan Penerapan Komunikasi Hospitalitas di Sektor Jasa Perkeretaapian (Studi Kasus Partisipatoris pada Perusahaan KCIC)” dengan baik. Penelitian ini dapat terselesaikan berkat doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

- 1) Universitas Bakrie yang telah memberikan wadah dalam pengembangan keilmuan serta mendukung proses perkuliahan hingga penyusunan tesis ini.
- 2) Dr. Bambang Sukma Wijaya, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan penuh perhatian membimbing penulis dalam proses penyusunan tesis ini.
- 3) Kedua orang tua tercinta yang telah menjadi sumber kekuatan moral dan spiritual dalam setiap langkah hidup dan pendidikan penulis.
- 4) Suami tercinta, Ibnu Vinsi, yang selalu menjadi support system utama, serta keempat anak penulis, Keira, Abel, Cyla, dan Leon, yang menjadi sumber semangat dan makna dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 5) Sahabat-sahabat terbaik penulis, yaitu Alvina Natsha, Eunike Dinar, Ayu Hendranata, Olla Novialetta, Imam Turmudzi, dan Nia Pradina, yang senantiasa memberikan semangat, waktu, dan tawa hangat dalam perjalanan ini.
- 6) Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, motivasi, serta dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan tesis ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi dan menjadi referensi dalam pelayanan publik, khususnya di sektor transportasi berbasis infrastruktur modern.

Jakarta, 20 Januari 2026

Penyusun



Amelia Sandyrani

2231023024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademi Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Sandyrani
NIM : 2231023024
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Potensi Dan Tantangan Penerapan Komunikasi Hospitalitas Di Sektor Jasa Perkeretaapian (Studi Kasus Partisipatoris Pada Perusahaan KCIC)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Januari 2026
Yang menyatakan,



Amelia Sandyrani

ABSTRAK

Layanan transportasi publik seperti KCIC (Kereta Cepat Indonesia China) menghadapi tantangan besar dalam membangun relasi yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga manusiawi dan empatik. Keluhan terhadap sikap petugas, komunikasi yang dingin, serta ketimpangan layanan menjadi sorotan yang menunjukkan bahwa pendekatan normatif semata tidak cukup. Maka perlu upaya untuk mengevaluasi komunikasi hospitalitas sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis relasi dan emosi pelanggan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan komunikasi hospitalitas dalam pelayanan KCIC, serta menganalisis tantangan dan potensi strategis penerapannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif partisipatoris dengan studi kasus di KCIC, melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk menggali enam dimensi komunikasi hospitalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi hospitalitas telah dijalankan secara variatif oleh petugas, terutama dalam dimensi Positive Message and Mindset, Responsibility and Respect, serta Compliment and Compensation. ini tidak hanya mereduksi konflik dan tekanan di lapangan, tetapi juga meningkatkan loyalitas penumpang dan semangat kerja petugas. Namun, ditemukan pula hambatan dalam bentuk beban kerja tinggi, resistensi budaya organisasi, serta belum terstandardisasinya pelatihan. Penelitian ini merekomendasikan integrasi nilai hospitalitas ke dalam SOP dan pelatihan berbasis konteks nyata. Komunikasi hospitalitas terbukti bukan sekadar pendekatan relasional, tetapi pilar strategis dalam pelayanan publik berbasis infrastruktur modern.

Kata kunci: komunikasi hospitalitas, komunikasi korporat, KCIC, pelayanan publik, relasi pelanggan.

ABSTRACT

Public transportation services such as KCIC (Indonesia China High-Speed Train) faced significant challenges in building relationships that were not only technically efficient but also humane and empathetic. Complaints about staff attitudes, cold communication, and service inequalities were highlighted, demonstrating that a normative approach alone was insufficient. Therefore, efforts were needed to evaluate hospitality communication as a strategy to improve service quality based on customer relationships and emotions. This study aimed to describe hospitality communication practices in KCIC services and analyzed the challenges and strategic potential of its implementation. The study used a participatory qualitative approach with a case study at KCIC, involving in-depth interviews, observation, and documentation to explore six dimensions of hospitality communication. The results showed that hospitality communication was implemented in various ways by staff, particularly in the dimensions of Positive Message and Mindset, Responsibility and Respect, and Compliment and Compensation. These practices not only reduced conflict and stress in the field but also increased passenger loyalty and staff morale. However, obstacles were also identified in the form of high workloads, resistance to organizational culture, and lack of standardized training. This study recommended integrating hospitality values into SOPs and context-based training. Hospitality communication proved to be more than just a relational approach, but a strategic pillar in modern infrastructure-based public services.

Keywords: hospitality communication, corporate communication, KCIC, public service, customer relations.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
II TINJUAN PUSTAKA	9
2.1 Definisi Konsep	9
2.1.1 Komunikasi Korporat.....	9
2.1.2 Hospitalitas Humanistik	12
2.1.3 Komunikasi Hospitalitas	13
2.1.4 Pelayanan Transportasi Publik.....	20
2.2 Penelitian Sebelumnya	21
2.3 Kebaruan Penelitian.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran	31

III	METODE PENELITIAN.....	33
3.1	Desain dan Pendekatan.....	33
3.2	Subyek dan Obyek Penelitian.....	36
3.2.1	Subyek Penelitian.....	37
3.2.2	Obyek Penelitian	41
3.3	Pengumpulan Data.....	43
3.3.1	Pengumpulan Data Primer	43
3.3.2	Pengumpulan Data Sekunder	44
3.4	Analisis Data	45
3.5	Triangulasi Data	46
3.6	Operasionalisasi Konsep	47
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	50
4.1	Gambaran Umum Lokasi.....	50
4.1.1	Sejarah PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC).....	50
4.1.2	Visi dan Misi.....	55
4.2	Deskripsi Partisipan dan Dinamika Partisipatif.....	55
4.3	Hasil Penelitian.....	60
4.3.1	<i>Empathetic Communication</i>	61
4.3.2	<i>Caring and Helpfulness</i>	80
4.3.3	<i>Unselfishness and Flexibility</i>	105
4.3.4	<i>Positive Message and Mindset</i>	119
4.3.5	<i>Responsibility and Respect</i>	130
4.3.6	<i>Compliment and Compensation</i>	139
4.4	Pembahasan	146
4.4.1	Komunikasi Hospitalitas Yang Diterapkan Dalam Pelayanan KCIC	146
4.4.2	Tantangan Yang Dihadapi Dalam Implementasi Komunikasi Hospitalitas Di Lingkungan Kerja KCIC	151
4.4.3	Potensi Yang Dapat Dikembangkan Dari Penerapan Komunikasi Hospitalitas Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan KCIC	155

V	PENUTUP	163
5.1	Kesimpulan.....	163
5.2	Kendala dan Keterbatasan Penelitian	164
5.3	Saran	165
5.3.1	Saran Teoritis	165
5.3.2	Saran Metodologis	166
5.3.3	Saran Praktis	167
	DAFTAR PUSTAKA.....	169
	LAMPIRAN.....	175

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Konseptualisasi Komunikasi Korporat Menurut Cornelissen et al (2006).....	10
Tabel 2.2	Dimensi Kerangka Komunikasi	15
Tabel 2.3	Penelitian Sebelumnya	28
Tabel 3.1	Subyek Utama Penelitian	38
Tabel 3.2	Subyek Pendukung Penelitian.....	39
Tabel 3.3	Subyek Pembanding Penelitian.....	40
Tabel 3.4	Operasionalisasi Konsep	48
Tabel 4.1	Partisipan Penelitian.....	57
Tabel 4.2	Dinamika Partisipasi	59
Tabel 4.3	Koding Hasil Dimensi Empathetic Communication.....	77
Tabel 4.4	Koding Hasil Dimensi Caring and Helpfulness	101
Tabel 4.5	Hasil Koding Dimensi Unselfishness and Flexibility	116
Tabel 4.6	Koding Hasil Dimensi Positive Message and Mindset	127
Tabel 4.7	Koding Hasil Dimensi Responsibility and Respect	137
Tabel 4.8	Koding Hasil Dimensi Compliment and Compensation.....	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1	Dua Belas Langkah Untuk Melakukan Studi Kasus Dengan Pendekatan Partisipatif	33
Gambar 4.1	Logo PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC).....	50
Gambar 4.2	Pendampingan Empatik oleh Petugas Layanan dan Keamanan	66
Gambar 4.3	Interaksi Petugas dengan Turis Asing	70
Gambar 4.4	Pelayanan Petugas terhadap Penumpang Lansia.....	71
Gambar 4.5	Pendampingan Anak-anak di Gate Masuk	73
Gambar 4.6	Sikap Tubuh dan Ketulusan dalam Komunikasi Nonverbal	75
Gambar 4.7	Pendekatan Tenang dan Terstruktur dalam Menghadapi Penumpang Prioritas.....	76
Gambar 4.8	Visualisasi Informasi Inklusif melalui Piktogram dan Tulisan Besar	77
Gambar 4.9	Pelayanan Tetap Ramah di Tengah Overload Penumpang	82
Gambar 4.10	Petugas Menjelaskan Alur kepada Penumpang Pemula.....	84
Gambar 4.11	Petugas Menyapa Proaktif Penumpang yang Bingung	87
Gambar 4.12	Pendampingan Petugas kepada Penumpang Rentan di Area Peron.....	89
Gambar 4.13	Prioritas Akses bagi Lansia dengan Dukungan Kursi Roda.....	90
Gambar 4.14	Petugas Proaktif Memberikan Bantuan Sebelum Diminta.....	91
Gambar 4.15	Kolaborasi Petugas Keamanan dan Pelayanan di Area Boarding	96
Gambar 4.16	Petugas Memberikan Penjelasan Prioritas kepada Penumpang	97
Gambar 4.17	Petugas Mengarahkan Penumpang Saat Sistem Bermasalah	111
Gambar 4.18	Petugas Menandai Nomor Gerbong dengan Media Visual	113
Gambar 4.19	Area Tunggu Penumpang Reguler dan Penumpang Berkebutuhan Khusus.....	131

Gambar 4.20 Model Komunikasi Hospitalitas KCIC	158
Gambar 4.21 Model Komunikasi Hospitalitas Dua Arah	161

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara.....	175
Lampiran 2. Dokumentasi Foto.....	203