

SKRIPSI

**PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI SINDU KUSUMA EDUPARK**



Disusun Oleh :

Ariska Saraswati

NIM : 513100247

**JURUSAN HOSPITALITY
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

SKRIPSI

**PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI SINDU KUSUMA EDUPARK**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata (S1)
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta**

Disusun Oleh :

Ariska Saraswati

NIM : 513100247

**PROGRAM STUDI HOSPITALITY
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI SINDU KUSUMA EDUPARK



Disusun Oleh :

Ariska Saraswati

NIM :513100247

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dra. Sri Larasati, MM)
NIDN. 0511095401

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, ST, MM)
NIDN. 0516057102

Mengetahui

Ketua Jurusan Hospitality

(Arif Dwi Saputra, SS, M.M)
NIDN : 0525047001

BERITA ACARA UJIAN
PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI SINDU KUSUMA EDUPARK

SKRIPSI

Disusun Oleh
Ariska Saraswati
NIM :513100247

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji

Dan dinyatakan : Lulus

Pada tanggal : 12 April 2017

TIM PENGUJI

Penguji : Dra. Heni Susilowati, MM : (.....)
NIDN.0505026202

Pembimbing I : Dra. Sri Larasati, MM. : (.....)
NIDN. 0511095401

Pembimbing II : Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM : (.....)
NIDN. 0516057102

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

(Drs. H. Santosa, M.M)
NIDN. 051904590

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ariska Saraswati

NIM : 513100247

Program Studi : S1 Hospitality

Judul Skripsi : PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI SINDU KUSUMA
EDUPARK

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oranglain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 April 2017

Penulis

Ariska Saraswati

MOTTO

“Pendidikan bukanlah suatu proses untuk mengisi wadah yang kosong, akan tetapi pendidikan adalah suatu proses menyalakan api pikiran”.

(W.B Yeats)

”Belajar akan memberikan kita pengetahuan dan pemahaman baru, sehingga kita mampu menghadapi tantangan baru “.

(Ariska)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya dan telah memberikan kekuatan dan kesabaran penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Kepada kedua orangtua kandungku Bapak Sarmidi dan Ibu Tri Narmi dan adikku Alinnindya Fajriani Nasya yang telah mendukung menjadi penyemangat dan memotivasiku .
3. Terimakasih untuk kedua orangtua angkatku Mr. RM Soerjatin dan Mrs. Maria di Belanda yang telah membantu secara materil dan menjadi sumber penyemangat baru.
4. Terimakasih kepada sahabatku Kiky Silvia telah selalu ada menemani dan membantuku selama ini.
5. Terimakasih juga kepada seluruh teman-teman seperjuangan Hospitality B Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Angkatan Tahun 2013.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi yang berjudul “PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKTKAN KUALITAS PELAYANAN DI SINDU KUSUMA EDUPARK“. Skripsi ini guna untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Pariwisata program Strata Satu (S1) Jurusan Hospitality di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini.

Dan dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini khususnya kepada :

1. Ibu Dra. Sri Larasati, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun laporan dan menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun laporan dan menyelesaikan skripsi.

3. Bapak/Ibu Penguji Dra. Heni Susilowati, MM, yang telah menguji penulis hingga selesai.
4. Bapak Drs. H. Santosa, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
5. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, M.M. selaku Ketua Jurusan Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
6. Bapak Gedion A Satrio selaku Direktur Pengembangan, Bapak Jan Pantiung selaku Manager Resource dan Bapak M. Rifai selaku Assisten Manager HRGA Sindu Kusuma Edupark Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Seluruh karyawan dan staff Sindu Kusuma Edupark yang telah berkenanan membantu peneliti selama di Sindu Kusuma Edupark.
8. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagi informasi dan berkenan untuk di wawancarai

Yogyakarta, 12 April 2017

Penulis

Ariska Saraswati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	
1. Pariwisata	6
2. Daerah Tujuan Wisata	7
3. Jenis Daya Tarik Wisata	7

4. Management MSDM	8
5. Pelatihan	11
6. Pengembangan	15
7. Pelatihan dan Pengembangan	23
8. Pelatih dan Instruktur	24
9. Kualitas Pelayanan	25
B. Kerangka Pemikiran	30
C. Penelitian Terdahulu	30
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
C. Teknik Cuplikan	36
D. Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Metode Analisis Data	40
G. Alur Penelitian	41
H. Jadwal Penelitian.....	42
 BAB IV PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	43
B. Pembahasan	
1. Pelatihan dan Pengembangan.....	87
2. Kualitas Pelayanan	92
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	100
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA	105
----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan Pelatihan dan Pengembangan.....	22
Tabel 2.2	Pelatihan Terdahulu.....	31
Tabel 2.3	Jadwal Penelitian.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Sindu Kusuma Edupark.....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	47
Gambar 4.3 Cakra Manggilingan.....	78
Gambar 4.4 Segway / Pit Egrang.....	79
Gambar 4.5 Motor Tumbur / Bumper Car.....	79
Gambar 4.6 Rotary Cupcakes / Roti Puter.....	80
Gambar 4.7 Cangkir Puter.....	80
Gambar 4.8 Trampoline / Panggon Lunjak.....	81
Gambar 4.9 Kursi Mabur.....	81
Gambar 4.10 Sepur Kluthuk.....	82
Gambar 4.11 Sepur Mini.....	82
Gambar 4.12 Cleret Gandul / Flying Fox.....	83
Gambar 4.13 Sepeda Mabur / Ufo.....	83
Gambar 4.14 Komedi Putar.....	84
Gambar 4.15 Mobil Kuno / Mobil Listrik.....	84
Gambar 4.16 Grass Slide.....	85

Gambar 4.17 Mini Waterpark.....	85
Gambar 4.18 House Of Teror.....	86
Gambar 4.19 Cinema 8D.....	87
Gambar 4.20 Pelatihan Service Excellent dan Simulasi Kebakaran.....	90
Gambar 4.21 Panduan SOP GSA.....	91
Gambar 4.22 Karyawan SKE sedang melayani pengunjung.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian dari STP AMPTA Yogyakarta
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian dari Sindu Kusuma Edupark
- Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Staff Bagian HRD
- Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan Kapten Wahana
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Guest Service Attance
- Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan Operator Wahana Cakra Manggilingan
- Lampiran 7 Hasil Wawancara dengan Operator Wahana Bumper CAR / Motor
Tumbur
- Lampiran 8 Hasil Wawancaradengan Operator Wahana Pit Edgrang / Segway
- Lampiran 9 Hasil Wawancara dengan para Wisatawan
- Lampiran 10 Dokumentasi Foto Penelitian
- Lampiran 11 Lembar Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sindu Kusuma Edupark. Sindu Kusuma Edupark ini beralamat di Jalan Magelang km 2 (Jambon) Sinduadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam berwisata, wisatawan tidak hanya mempertimbangan tentang kesenangan semata selama di objek wisata tersebut tetapi juga tentang kualitas pelayanan yang ditawarkan ditempat tersebut. Perkembangan suatu objek daya tarik wisata sangat erat kaitannya dengan Sumber Daya Manusia yang ada di dalamnya guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di tempat tersebut. Sindu Kusuma Edupark adalah wahana wisata yang cocok untuk segala kalangan. Banyak wahana permainan yang ada di objek wisata ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelatihan dan pengembangan SDM di Sindu Kusuma Edupark. Penelitian ini memberikan gambaran tentang pelatihan dan pengembangan serta gambaran tahapan untuk meningkatkan kompetensi karyawan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sehingga data yang diperoleh berasal dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara.

Sindu Kusuma Edupark sudah melakukan beberapa pelatihan untuk karyawannya. Cara karyawan melayani dalam hal ini realibilitas, responssivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, dan kemampuan untuk memahami tamu masih sangat rendah terutama pada tingkat kedisiplininan setiap karyawannya. Ini terbukti banyaknya komplain dari pengunjung setiap berkunjung ke wahana wisata ini. Untuk itu perlu adanya pembaharuan pelatihan dan pengembangan SDM yang serius agar kualitas pelayanan bisa terus ditingkatkan.

Kata Kunci : Pelatihan dan Pengembangan SDM, Meningkatkan Kualitas Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha Pemerintah daerah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009:1).

Industri pariwisata mempunyai peranan penting dalam meningkatkan devisa Negara . Hal ini disebabkan oleh banyak factor utama yang memberikan kontribusi besar bagi kelangsungan hidup masyarakat, seperti menciptakan lapangan kerja, meningkatkan taraf hidup masyarakat dan menciptakan investasi baru . Oleh karena itu, baik Negara maju maupun Negara berkembang selalu memprogramkan pengembangan pariwisata di setiap sector.

Di banyak negara, dalam proses perencanaan dan pengembangan kepariwisataan, pengembangan dan pelatihan SDM sangat dibutuhkan namun kurang mendapat perhatian.

Salah satu objek wisata buatan yang terkenal adalah PT. Kusuma Edupark. SKE terletak di kabupaten Sleman tepatnya di Jalan Magelang km 2 (Jambon), Desa Sinduadi. Kecamatan Mlati Kabupaten Sleman Yogyakarta. Sebuah wahana rekreasi keluarga, yaitu SINDU KUSUMA EDUPARK

disingkat SKE yang diresmikan pembukaannya tanggal 20 Desember 2014 SKE adalah wahana permainan, baik untuk anak dan dewasa. Kesemuanya memberikan hiburan bagi seluruh anggota keluarga. Dengan mengandalkan konsep edukasi, SKE akan tampil sebagai wahana wisata keluarga yang mampu memberikan pengalaman dan kesan tersendiri bagi setiap pengunjungnya. SKE sebagai wahana wisata keluarga sangat memperhatikan nilai nilai Adiluhung Budaya Jawa yang dipakai sebagai Tata Laku Utama dalam memberikan layanan prima kepada setiap pengunjungnya agar memperoleh pengalaman pelayanan yang luar biasa.

Ketrampilan dan kompetensi dituntut dari seorang SDM pariwisata dilakukan pengembangan dan pelatihan yang intens untuk meningkatkan kompetensi, hal ini sejalan juga dengan tujuan dari setiap perusahaan pariwisata itu sendiri, pelaksanaan dan evaluasi masing-masing tempat wisata. Kebanyakan objek wisata yang ada adalah memberdayakan masyarakat local di daerah tersebut tanpa melihat kemampuan yang dimiliki setiap SDM dan ini sulit dilaksanakan berhubung terbatasnya dan rendahnya kualitas SDM pariwisata pada setiap daerahnya. Disini seharusnya lebih diperhatikan untuk pelatihannya. Setiap SDM yang bekerja di bidang pariwisata sangatlah penting untuk memahami dan mengerti bahwa keterampilan dan kompetensi dibutuhkan dalam setiap perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata.

Pada dasarnya pelayanan di Sindu Kusuma Edupark sudah sesuai dengan strandart keratamahan. Namun kemampuan keterampilan dan

kompetensi, courtesy, responsiveness, realibilitas dan kredibilitas yang didapat masih sangat kurang perlu adanya pelatihan dan pengembangan serta monitoring atau pengawasan yang berkala untuk melatih setiap karyawannya, kemampuan berkomunikasi cara penyampaian informasi kepada pengunjung juga masih kurang perlu adanya pelatihan dan pengembangan SDM di tempat ini. Atas dasar inilah penulis menganalisa tentang kemampuan sumber daya manusia yang ada selanjutnya akan dijadikan bahan laporan penelitian skripsi yang berjudul “ **Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sindu Kusuma Edupark** “

B. Fokus Masalah

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini terlalu luas jika dijabarkan dan diteliti secara menyeluruh maka dari itu penulis memfokuskan masalah hanya sebatas Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sindu Kusuma Edupark. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ingin diidentifikasi, yaitu :

Apakah pelatihan dan pengembangan dalam hal ini (kompetensi, courtesy, komunikasi, responsivitas, realibilitas, keamanan, kemampuan memahami tamu dan kredibilitas) dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Sindu Kusuma Edupark ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan penulisan proposal ini adalah, ingin mengetahui bahwa pelatihan dan pengembangan dalam hal ini (kompetensi, *courtesy*, komunikasi, responsivitas, realibitas, keamanan, kemampuan memahami tamu dan kreadibilitas) dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Sindu Kusuma Edupark.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis untuk proposal ini adalah :

1. Bagi PT Sindu Kusuma Edupark

Memberikan pengetahuan bagi karyawan atau staff dan pihak – pihak terkait bahwa kemampuan keterampilan dan kompetensi serta cara berkomunikasi adalah hal yang sangat penting bagi sebuah kawasan wisata agar menciptakan kesan baik untuk wisatawan sehingga kualitas pelayanan yang ada juga semakin baik.

2. Bagi Lembaga STP AMPTA Yogyakarta

Memberikan kualitas pengetahuan atau memberikan sumber bacaan serta menambah daftar kepustakaan yang berkualitas bagi mahasiswa/I yang masih aktif di STP AMPTA Yogyakarta.

3. Bagi Mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta

Dapat menambah ilmu tentang proses penelitian secara nyata dan juga bisa mengetahui cara mengolah data dan bagaimana cara menyelesaikan masalah dalam hal ini mengembangkan potensi yang ada yang nantinya akan diterapkan dalam penyusunan skripsi