

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan pengelola Sindu Kusuma Edupark selama ini sudah memberikan pelatihan dan pengembangan yang baik untuk setiap karyawannya hanya saja masih kurang sistematis dan lebih masih kurang berkala sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Banyak wisatawan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi juga ada yang merasa tidak puas karena tingkat kedisiplinan karyawan yang masih rendah dan tidak adanya monitoring yang serius dari pihak manajemen tentang cara kerja petugas lapangan. Seharusnya setelah diadakan pelatihan dan pengembangan dilanjutkan dengan monitoring berkala sehingga hasil yang diberikan bisa lebih baik untuk pelayanannya. Berikut kesimpulan sumber daya manusia di SKE dalam melayani pengunjung :

1. Realibilitas meliputi konsistensi kerja dan sifat dapat dipercaya masih kurang dan masih perlu ditingkatkan dan diberi pelatihan yang rutin.
2. Responssivitas masih sangat rendah karena daya tanggap dan kedisiplinan karyawan dalam berkerja dan melayani tamu masih sangat rendah ini terbukti banyaknya komplain dari pengunjung tentang ketidaksediaan operator wahana ditempatnya.
3. Kompetensi penguasaan keterampilan sudah baik, karyawan sudah memahami dari masing-masing jobdesk. Hanya kurang berkompeten pada

komunikasi bahasa asing ketika ada pengunjung mancanegara yang datang.

4. Kesopanan dari karyawan SKE sudah baik mereka selalu melayani dengan ramah dan hangat kepada setiap pengunjung.

5. Komunikasi

Karyawan SKE dalam memberikan informasi masih beberapa kali ditemukan terjadi kesalahpahaman informasi dan dalam berkomunikasi bahasa asing sangat kurang. Terutama masalah perbedaan paket anak dan dewasa yang kurang koordinasi dari pihak GSA dan wahana.

6. Kredibilitas

Sifat jujur dan dapat dipercaya karyawan SKE sudah baik ini terbukti jika ada barang yang tertinggal dan ditemukan oleh petugas akan langsung diumumkan dan diberikan kembali kepada pengunjung yang merasa kehilangan.

Berdasarkan keseluruhan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, complain yang paling banyak adalah tentang kurangnya koordinasi dan kedisipinan operator wahana.

## B. Saran

Dari uraian hasil penelitian, pembahasan hingga kesimpulan, maka adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

- a. Perlu ditingkatkan kedisiplinan sesuai dengan job nya karyawan harus berada di tempatnya sesuai dengan jam kerja
- b. Pelatihan dilakukan di dalam ruangan yang jumlahnya tidak terlalu padat, sehingga karyawan mudah memahami apa yang diajarkan oleh pelatih pelatihan.
- c. Pelatihan dilaksanakan dalam rangka memberikan penyegaran pada para karyawan baru, agar mereka mampu meningkatkan kapasitas dirinya sebagai karyawan dan mampu bersaing dengan karyawan lama.
- d. Pengembangan diberikan pada karyawan lama yang sudah pernah diberikan pelatihan. Disini kemampuan yang sudah mereka miliki di asah kembali agar mereka lebih bisa meningkatkan lagi kemampuan yang mereka miliki.
- e. Prosedur pengembangan dan pelatihan karyawan yang telah ditetapkan harus terus dijalankan secara jelas dan berkelanjutan guna meningkatkan keterampilan kompetensi karyawan sehingga tercapai tujuan dan visi misi perusahaan.
- f. Bentuk pelatihan dan pengembangankaryawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebaiknya di informasikan secara jelas kepada

karyawan per-departement agar karyawan tahu program pelatihan mana yang akan diikuti.

- g. Bisa melakukan pelatihan internal atau eksternal agar ada variasi pelatihan untuk karyawan. Memberikan pelatihan dengan pelatih gabungan agar secara teoritis dan praktisnya lebih terjamin dan bisa saling mengisi.
- h. Memberikan pelatihan dengan pelatih gabungan agar secara teoritis dan praktisnya lebih terjamin dan bisa saling mengisi.
- i. Harus selalu ada monitoring setelah diadakannya pelatihan, monitoring ini harus dilakukan dengan serius agar pihak management bisa mengetahui cara kerja karyawan wahana sehingga tidak banyak terjadi kompalin dikemudian hari.
- j. Hasil evaluasi program pelatihan dan pengembangan harus disampaikan secara transparan kepada karyawan, agar karyawan yang kurang berkompentensi diwajibkan untuk mengikuti program pelatihan kembali.
- k. Sebaiknya pelatihan dilakukan lebih sering seperti 3 bulan sekali, mengingat tempat wisata di Jogja semakin berkembang dengan sumber daya manusia yang berkompeten. Dengan demikian semakin seringnya pelatihan yang diadakan semakin tinggi pula kompetensi karyawan yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik untuk pengunjung Sindu Kusuma Edupark.

1. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti yang selanjutnya diharapkan untuk memasukan penelitian dari faktor-faktor lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Refika Aditama
- Desseler, Garry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid ii. Jakarta: PT indeks
- Fandy Tjiptono dan Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Gamal Suwanto. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI
- Gomes, Faustino Cardoso. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI
- Groonros. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Alih Bahasa: Tjiptono Fandi & Chandra. Yogyakarta: ANDI
- Hans Hera Amalia. 2016. *Analisa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu Di Ibis Style Hotel Yogyakarta*: tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Jurusan Administrasi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
- Ike Rusdiah Rahmawati. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI
- Luwisdan Booms. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*, diterjemahkan oleh Tjiptono Fandy & Chandra. Yogyakarta: ANDI
- Malayu, S.P Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, cetakan ketiga belas. Jakarta: Bumi Aksara
- Moeloeng, J Lexy. 2007. *Analisa Data Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- M Noor Rachman. 2001. *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit*. Vol 20 No 2. (<https://journal.ugm.ac.id>). Diakses 24 Januari 2017
- Nyoman S Pendit. 2006. *Ilmu Pariwisata (Sebuah Pengantar Perdana)*. Jakarta: PT Pradnya Paramita

- Parasuraman, et al. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Alih Bahasa :Tjiptono Fandi & Chandra. Yogyakarta:ANDI
- Petterson, Lovelock and Walker. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Alih Bahasa: Tjiptono Fandi & Chandra. Yogyakarta:ANDI.
- Silvia Enes Alves Fernandes. 2015. *Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta*: tidak dipublikasikan. Yogyakarta. Jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- , 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Jakarta. 2009*

## Peneliti sedang melakukan wawancara dengan karyawan Sindu Kusuma Edupark









Peneliti bersama GSA tim



Peneliti bersama operator wahana



Peneliti bersama operator wahana



Peneliti bersama kapten kasir



Peneliti bersama operator wahana



Peneliti bersama operator wahana







## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

( STAFF KOORDINATOR HRD )

Wawancara dilakukan di ruang tamu kantor Sindu Kusuma Edupark pada hari Jumat, tanggal 3 Maret 2017 pada pukul 13.45

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Istikhomah H
2. Umur : 24 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan : Staff HRD
5. Alamat : Panggungan RT 04/33 Trihanggo Gamping, Sleman

Bagian Kedua : ( Profesi )

1. Pada bagian apa profesi yang anda tekuni di Sindu Kusuma Edupark ?

Kalau saya disini statusnya sebagai coordinator HRD

2. Sudah berapa lama anda menekuni profesi ini ?

Saya sudah 2 tahun dari mulai SKE buka seminggu kalau tidak dua minggu akhir tahun 2014 tepatnya.

Bagian Ketiga : ( Pendapat )

1. Bagaimana standart operasional tentang pelayanan kepada wisatawan di Sindu Kusuma Edupark ?

Kalau untuk standart pelayanan kami sudah ada setiap masing-masing department sudah memiliki SOP masing-masing. Tapi itu belum dapat persetujuan dari direksi karena SKE ini adalah kantor cabang dari Kusuma Group terus sebenarnya harus ada persetujuan dari direksi. Tapi sejauh ini SOP nya masih digunakan dengan menggunakan sosialisasi biasa.

2. Bagaimana usaha Sindu Kusuma Edupak dalam meningkatkan kompetensi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

Usaha yang pernah dilakukan SKE yang paling tidak ya ngadain pelatihan kaya tadi contohnya COC, Service Excellent, itu kan melibatkan seluruh karyawan kayak gitu.

3. Apakah pelatihan tersebut rutin perbulan apa diagendakan setahun berapa kali ?

Kalau untuk rutin perbulan belum, tapi rencana pertahun harusnya ada pelatihan. Karena SKE juga mengusulkan sendiri dan kadang dari pihak direksi harus ada dilakukan ini ya kami otomatis ngikutin dari pusat atau dari direksi

4. Setiap ada karyawan baru, apakah ada pengenalan tentang jobdes dan SOP yang ada di SKE ?

Kalau untuk karyawan baru harusnya ada, karena itu kan tergantung departemen masing-masing, nanti juga tidak mungkin dari departemen langsung disuruh gitu aja, pasti kan harus diajari dulu jobdes nya apa atau pekerjaan yang bagaimana mungkin nanti ada traininglah, pelatihanlah sekitar seminggu bias atau tidaknya karena kalau langsung dilepas kasihan juga nanti dia bingung juga mau kerja yang bagaimana.

5. Adakah wadah pelatihan khusus bagi karyawan baru ?

Kalau pelatihan dari HRD sendiri memang belum ada tapi biasanya HRD mengadakan pelatihan biasanya langsung semuanya tidak hanya satu dua orang saja.

6. Apakah pelatihan dan pengembangan dilakukan dengan pihak eksternal atau internal ?

Jadi kalau di SKE, kami itu kalau sama karyawan kita ada tidak cuma ngirim karyawan ke pihak eksternal tapi juga ada internal juga. Pelatihan internalnya contohnya code of conduct disitu dijelaskan tentang budaya perusahaannya seperti apa, visi misi perusahaan seperti apa kemudian strategi perusahaan bagaimana jadi nanti coc diajarkan tentang perusahaan yang lebih mendalam tentang SKE pada khususnya. Jadi kita harus satu visi dan satu misi agar tujuan kita tercapai. Selain COC juga ada pelatihan Service Excellent ada pelatihan yang terakhir kemarin simulasi kebakaran. Terus kalau yang eksternal kami biasanya dapat undangan dari Dinas Tenaga Kerja bentuknya sosialisasi atau seminar seperti itu nanti ada perwakilan dari HRD atau di bagian manapun untuk mewakili biasanya disitu ada pelatihan. Kemudian yang terakhir ini ada menunjuk assiten manager HRD untuk mengikuti pelatihan tentang K3 di Kementrian Sosial

7. Apa pelatihan yang sering diajarkan di Sindu Kusuma Edupark ?

Pelatihan yang sering dilatih tentang pelayanan untuk cara melayani pengunjung, bagaimana cara mengatasi pengunjung biar pengunjung merasa puas mungkin

lebih ke komunikasinya. Tetapi disamping itu juga ikut untuk keamanan pengunjungpun ikut dijaga.

8. Apa seluruh karyawan mengerti dan paham tentang pentingnya menjaga kualitas pelayanan kepada para wisatawan ?

Harusnya sih merasa karena memang bekerja di pariwisata adalah yang kita cari kepuasan dari pengunjung kalau misalkan pengunjung tidak puas dia tidak bakal mau kembali kesini lagi.

9. Seberapa penting menurut anda tentang diadakannya Pelatihan dan Pengembangan SDM ?

Ya menurut saya itu sangat penting karena itu dapat menunjang kualitas SDM juga menunjang kualitas SKE kedepannya

10. Adakah monitoring atau pemantauan langsung tentang cara kerja karyawan dalam melayani wisatawan ? Ya atau Tidak dan berikan alasannya.

Ya ada. Kalau untuk monitoring langsung hanya beberapa aja, yang benar-benar langsung itu dari atasan. Jadi kami melakukan monitoring berjangka jadi dari staff monitoring captainnya, captainnya monitoring lewat supervisornya, supervisor yang monitoring asisten manager begitu seterusnya tetapi tidak terlepas dari itu juga. Karena atasan langsung juga bisa ikut menilai juga semisal ikut melihat.

## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

### ( CAPTAIN WAHANA SINDU KUSUMA EDUPARK)

Wawancara dilakukan di ruang tamu entrance Sindu Kusuma Edupark pada hari Kamis, tanggal 2 Maret 2017 pada pukul 18.47

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Agung Widodo
2. Umur : 35 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Pekerjaan : Captain Wahana
5. Alamat : Gedongan, Sinduadi, Mlati, Sleman

Bagian Kedua : ( Profesi )

1. Pada bagian apa profesi yang anda tekuni ?

Saya disini menjabat sebagai captain wahana.

2. Sudah berapa lama anda menekuni profesi anda ?

Untuk secara umum saya sudah 2 tahun lebih 5 bulan, untuk jabatan menjadi captain wahana 2 tahun pada bulan Maret ini.

Bagian Ketiga : ( Pendapat )

1. Apa tanggung jawab seorang captain wahana ?

Untuk tanggungjawabnya, saya itu monitoring operasional di wahana, jadwal, pelayanan diwahana, untuk pengecekan semua wahana, dari mulai kelengkapan,



pengecekan operator wahana. Saya juga melaporkan apa yang telah ditemukan atau kejadian yang ditemukan di wahana ke manajemen.

2. Apakah ada standart operasional pelayanan untuk wahana di Sindu Kusuma Edupark ?

Kalau untuk SOP ada, tapi kami dari pihak wahana belum ada buku panduan khusus tentang pelayanan hanya SOP itu tertempel disetiap wahana. Untuk operator wahana bisa langsung membaca dan menunjukkan ke pengunjung bila standartnya seperti itu. Ada standart khusus untuk operator wahana itu sudah ditekanakan dari awal masuk dulu kami budayakan untuk selalu ramah ke pengunjung, salamnya kami memakai salam dewi.

3. Pernahkah anda mendapatkan pelatihan dan pengembangan di Sindu Kusuma Edupark sebagai upaya mningkatkan kualitas pelayanan ?

Sudah pernah. Pernah ada pelatihan COC, itu materi dasar untuk pengembangan dan membangun supaya karyawan lebih mengerti tentang apa arti pelayanan di jasa pariwisata terutama di Sindu Kusuma Edupark ini.

4. Pelatihan dan Pengembangan yang dilakukan apakah seluruh karyawan atau hanya pelatihan ke manajemen ?

Untuk pelatihan COC itu seluruh karyawan mengikuti pelatihan tersebut. Untuk basic pelayanan itu masuk dalam pelatihan di COC tapi kalau untuk jabatan captain keatas ada general meeting sama pihak manajemen.

5. Adakah monitoring langsung untuk karyawan wahana dalam hal ini cara kerja pelayanan di Sindu Kusuma Edupark ?

Biasanya kalau dari atasan monitoring dari captain wahana, jadi captain wahana itu mobile ke seluruh wahana jadi captain wahana bias memantau pelayanan mana saja yang masi kurang atau pelayanan wahana yang mana yang perlu kita perbaiki bersama atasan.

6. Bagaimana pelayanan yang selama ini sudah anda berikan untuk wisatawan ?

Untuk saya sendiri basic saya memang di bidang jasa, karena dulu saya pernah direstaurant jadi saya mengutamakan pelayanan pengunjung jadi pengunjung adalah segalanya untuk kami yang bekerja dibidang jasa pariwisata. Karena kalau tidak ada pengunjung kami juga tidak akan mendapatkan income. Dan untuk wisatawan sendiri kami mengupayakan wisatawan supaya nyaman senang dan betah dan selalu kembali lagi di Sindu Kusuma Edupark.

7. Pernahkah anda mendapat complain tentang pelayanan di wahana yang kurang memuaskan ?

Untuk saat ini pernah saya dapat complain terutama yang pertama untuk sarana untuk toilet. Ada juga yang complain tentang operator yang kurang sopan dan kurang disiplin.

8. Bagaimana respon dan tanggapan anda ketika ada wisatawan yang complain kepada anda tentang pelayanan operator wahana yang kurang memuaskan ?

Kalau ada complain pertama respon saya mendatangi pengunjung duludan kami tidak mencari informasi hanya satu arah tetapi kami mencari informasi secara dua arah dari operator dan pengunjung dan bila itu belum menemukan titik temu saya berusaha untuk menengahi dahulu bila saya tidak bisa baru saya keatasan.

## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

### ( GUEST SERVICE ATTANDANCE SINDU KUSUMA EDUPARK )

Wawancara dilakukan di ruang tamu entrance Sindu Kusuma Edupark pada hari Kamis, tanggal 25 Februari 2017.

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Nurul Susiana
2. Umur : 25 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan : Guest Service Attandance
5. Alamat : Kutu Wates, Sinduadi, Mlati, Sleman

Bagian Kedua : ( Profesi )

1. Pada bagian apa profesi yang anda tekuni ?  
Saya bekerja pada bagian GSA.
2. Sudah berapa lama anda bekerja pada bagian GSA ?  
Saya bekerja di SKE sudah 2 tahun mulai dari Januari 2015

Bagian Ketiga : ( Pendapat )

1. Selama di Sindu Kusuma Edupark, apakah anda pernah mengikuti pelatihan tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan ?

Pernah. Sekitar satu kali. Tentang service excellent dan harus mmengetahui tentang Kusuma group.

2. Bagaimana cara anda dalam melayani pengunjung agar pengunjung merasa puas ?

Kita harus berbicara dengan sopan, santun, senyum, sapa dan salam.

3. Adakah standart operasional pelayanan bagi karyawan untuk pengunjung Sindu Kusuma Edupark ?

Ada. Disni juga ada buku panduan khusus tentang cara melayani dan menyambut pengunjung ketika pengunjung pertama kali datang.

4. Pernakah ada wisatawan yang complain tentang kualitas pelayanan yang ada di Sindu Kusuma Edupark ?

Pernah. Biasanya tentang cuaca karena disini rata-rata outdoor dan complain dari banyak wahana yang tidak beroperasi karena cuaca.

5. Bagaimana cara anda dalam menangani complain dari wisatawan ?

Biasanya kalau saya menghadapi pengunjung yang complain, saya ajak ngobrol dahulu saya cari solusinya bersama-sama dan tidak merugikan kedua belah pihak.

6. Seberapa pentingkah menurut anda pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

Penting sekali. Karena kami dari sisi karyawan juga membutuhkan tentang evaluasi dari segi pelayanannya , kami juga ingin meningkatkan pelayanan yang kami tawarkan dan tidak hanya seperti itu-itu saja karena setiap pengunjung kan berbeda-beda

## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

( GUEST SERVICE ATTANDANCE SINDU KUSUMA EDUPARK )

Wawancara dilakukan di ruang tamu entrance Sindu Kusuma Edupark pada hari Kamis, tanggal 25 Februari 2017.

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Tri Endaryanti
2. Umur : 22 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan : Guest Service Attandance
5. Alamat : Kalongan, Tlogoadi, Mlati, Sleman

Bagian Kedua : ( Profesi )

1. Pada bagian apa profesi yang anda tekuni ?

Saya di bagian GSA.

2. Sudah berapa lama anda bekerja pada bagian GSA ?

Sudah sekitar 2 tahun dari bulan Januari 2015. Dari awal SKE trail sampai sudah mulai operasional resminya. Tapi dulu belum di GSA karena dulu waktu awal saya di wahana lalu saya dipindah di bagian GSA

Bagian Ketiga : ( Pendapat )

1. Selama di Sindu Kusuma Edupark, apakah anda pernah mengikuti pelatihan tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan ?

Saya pernah mengikuti pelatihan yaitu tentang pelayanan service excellent dan courd of conduct.

2. Bagaimana cara anda dalam melayani pengunjung agar pengunjung merasa puas ?

Cara saya melayani pengunjung ketika datang ke SKE yaitu seperti selaknyaknya melayani pengunjung seperti senyum, sapa, salam. Lalu untuk dibagian GSA sendiri selalu dan harus menjelaskan kepada pengunjung tentang wahana yang ada didalam seperti tentang informasi harga dan wahana yang yang tidak beroperasi untuk antisipasi terjadinya complain dari pengunjung.

3. Adakah standart operasional pelayanan bagi karyawan untuk pengunjung Sindu Kusuma Edupark ?

Kalau untuk standart operasinal ada. GSA itu kan masuk dalam departemen marketing jadi memang sudah disiapkan dari pihak manajemen marketingnya ada buku pedomannya juga untuk melayani, jadi satu orang mendapatkan satu buku.

4. Pernakah ada wisatawan yang complain tentang kualitas pelayanan yang ada di Sindu Kusuma Edupark ?

Kalau itu sudah pasti pernah. Dan kebanyakan mereka complain tentang cuaca karena kebanyakan wahan di SKE adalah wahana outdoor. Ada juga yang

complain tentang kedisiplinan karyawannya karena sering diwahana tidak ada operator yang menjaga.

5. Bagaimana cara anda dalam menangani complain dari wisatawan ?

Jika ada tamu yang complain biasanya saya mencoba menenangkan dahulu lalu meminta maaf setelah itu saya mendengarkan keluhan dari tamu tersebut dan sebisa mungkin mencari solusi yang tidak merugikan dari pihak manapun. Jika tidak bisa saya handle sendiri biasanya saya panggil atasan saya. Jadi sebenarnya jika diwahan kadang jam istirahatnya tidak menentu dan mereka ketika istirahat tidak bilang ke kapten wahana dan tidak ada yang menggantikan.

6. Seberapa pentingkah menurut anda pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

Menurut saya sangat penting. Karena kepuasan pengunjung bersumber dari cara kami melayani. Jika selalu ada pelatihan yang terstruktur dan bertahap setiap beberapa bulan sekali tentunya akan menambah kompetensi karyawan sehingga pengunjung juga akan merasa semakin puas dan ingin terus kembali untuk berwisata di SKE lagi

## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

( KARYAWAN WAHANA SINDU KUSUMA EDUPARK )

Wawancara dilakukan di meja informasi Sindu Kusuma Edupark pada hari Kamis,  
tanggal 26 Februari 2017

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Azis
2. Umur : 24 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki - laki
4. Pekerjaan : Operator Wahana Cakra Manggilingan
5. Alamat :Kutu Tegal, Sinduadi, Mlati, Sleman

Bagian Kedua : ( Profesi )

1. Pada bagian apa profesi yang anda tekuni ?

Saya sebagai operator wahana Cakra Manggilingan atau Ferris Wheel

2. Sudah berapa lama anda bekerja sebagai operator wahana di Sindu Kusuma Edupark ?

Saya sudah sekitar 2 tahun bekerja sebagai operator wahana. Saya masuk sebulan setelah trail.

Bagian Ketiga : ( Pendapat )



1. Selama di Sindu Kusuma Edupark, apakah anda pernah mengikuti pelatihan tentang cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

Pernah. Satu kali saya mengikuti pelatihan tentang pelayanan service excellent.

2. Adakah standart operasional pelayanan untuk melayani wisatawan di wahana ?

Ada untuk pelayanan pasti ada. Karena kami bekerja dibidang jasa pelayanan jadi harus ada standart operasional. Untuk standart operasional per wahana itu berbeda dan ada sendiri-sendiri.

3. Bagaimana cara anda melayani wisatawan saat akan menaiki wahana ?

4. Seberapa penting menurut anda tentang pelatihan untuk operator wahana guna meningkatkan kualitas pelayanan ?

Menurut saya penting. Karena untuk meningkatkan semangat kerja dan menambah keterampilan untuk kami juga.

5. Pernahkah ada pengunjung yang complain dan biasanya tentang apa ?

Pernah. Biasanya tentang pelayanan antrian kurang maksimal jadi jika ad antrian itu sering kualahan dari pihak SKE.

6. Bagaimana tanggapan anda ketika ada pengunjung complain setelah menaiki wahana atau complain tentang ketidakpuasan di area wahana ?

Kalau saya jika menanggapi tamu complain saya tenangin dulu setelah itu saya jelaskan tentang letak kesalahannya sehingga pengunjung juga harus memahami bahwa ada banyak antrian dan harus tertib menunggu

## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

( KARYAWAN WAHANA SINDU KUSUMA EDUPARK )

Wawancara dilakukan di meja informasi Sindu Kusuma Edupark pada hari Kamis,  
tanggal 26 Februari 2017

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Riyan Anggoro Aji
2. Umur : 27 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki - laki
4. Pekerjaan : Operator wahana bumper car / motor tumbur
5. Alamat : Tambak Mestiharjo, Kasihan, Bantul

Bagian Kedua : ( Profesi )

1. Pada bagian apa profesi yang anda tekuni ?

Saya bekerja dibagian operator wahana bumper car atau biasa disebut motor tumbur.

2. Sudah berapa lama anda bekerja sebagai operator wahana di Sindu Kusuma Edupark ?

Kurang lebih 2 tahun dari bulan April 2015

Bagian Ketiga : ( Pendapat )

1. Selama di Sindu Kusuma Edupark, apakah anda pernah mengikuti pelatihan tentang cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

Sudah pernah . Itu sekali tentang service excellent pelayanan yang ada di kusuma agro group.

2. Adakah standart operasional pelayanan untuk melayani wisatawan di wahana ?

Ada standart operasionalnya hanya secara lisan dan belum ada buku panduan secara langsung tentang cara pelayanan hanya secara pribadi saja

3. Bagaimana cara anda melayani wisatawan saat akan menaiki wahana ?

Cara melayani wisatawan di bumper car pasti yang pertama senyum sapa salam. Dan memberikan pengarahan tentang pemasangan sabuk pengaman serta memberikan penjelasan tentang cara mengemudikan mobil sebisa mungkin tetap ramah dalam menjelaskan dan melayani pengunjung.

4. Seberapa penting menurut anda tentang pelatihan untuk operator wahana guna meningkatkan kualitas pelayanan ?

Menurut saya penting tentang diadakannya pelatihan di SKE. Karena pelayanan disini harus tetap ditingkatkan seperti meningkatkan kedisiplinan karyawannya sendiri.

5. Bagaimana tanggapan anda ketika ada pengunjung complain setelah menaiki wahana atau complain tentang ketidakpuasan di area wahana ?

Yang pertama tentu meminta maaf dan berjanji untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan disini

## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

( KARYAWAN WAHANA SINDU KUSUMA EDUPARK )

Wawancara dilakukan di meja informasi Sindu Kusuma Edupark pada hari Kamis, tanggal 26 Februari 2017

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Fajar Purnomo
2. Umur : 23 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki - laki
4. Pekerjaan : Operator wahana Segway/ pit edgrang
5. Alamat : Kutu Wates, Sinduadi, Mlati, Sleman

Bagian Kedua : ( Profesi )

1. Pada bagian apa profesi yang anda tekuni ?

Saya sebagai operator wahana segway atau pit edgrang.

2. Sudah berapa lama anda bekerja sebagai operator wahana di Sindu Kusuma Edupark ?

Kurang lebih dua tahun mulai dari awal hingga sekarang

Bagian Ketiga : ( Pendapat )

1. Selama di Sindu Kusuma Edupark, apakah anda pernah mengikuti pelatihan tentang cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

Pernah. Dan itupun saat tahun 2014 dan pesertanya juga seluruh karyawan SKE diwajibkan ikut serta.

2. Adakah standart operasional pelayanan untuk melayani wisatawan di wahana ?

Ada. Mulai dari melayani pengunjung dengan ramah menawarkan bantuan hingga mengucapkan terimakasih. Disini juga ada buku peraturan wahana untuk setiap operator wahana.

3. Bagaimana cara anda melayani wisatawan saat akan menaiki wahana ?

Pertama pengunjung diberikan dan dipakaikan perlengkapan keselamatan dan keamanan mulai dari helm hingga body deck. Kemudian mempersilahkan untuk naik keatas Segway dan saya mengarahkan serta menjelaskan tentang bagaimana mengoprasikan Segway tersebut. Setelah pengunjung mengerti an paham untuk cara memainkannya saya tetap mengawasi dan mendampinginya terlebih dahulu kemudian baru saya lepas serta pengunjung bisa bebas bermain sendiri.

4. Seberapa penting menurut anda tentang pelatihan untuk operator wahana guna meningkatkan kualitas pelayanan ?

Sangat penting sekali. Karena menurut saya keberhasilan suatu perusahaan atau objek wisata tidak lepas dari seberapa puas pengunjung tersebut dan karyawan juga harus mengerti tentang kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan itu sendiri.

5. Bagaimana tanggapan anda ketika ada pengunjung complain setelah menaiki wahana atau complain tentang ketidakpuasan di area wahana ?

Saya tetap melayani dengan ramah dan tidak terpancing emosi mencoba untuk menjelaskan sebisa saya jika pengunjung tidak mau mengerti saya akan memanggil kapten wahana.

HASIL WAWANCARA PENELITIAN  
(WISATAWAN SINDU KUSUMA EDUPARK)

Wawancara dilakukan di area wahana Sindu Kusuma Edupark, pada hari Rabu 1 Maret 2017.

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Arvendasari
2. Asal : Jakarta
3. Umur : 21 tahun
4. Pekerjaan : Mahasiswi

Bagian Kedua : ( Pendapat )

1. Darimana anda mendapat informasi tentang Sindu Kusuma Edupark?

Saya mendapat informasi tentang SKE awalnya saya lihat di instagram, lalu saya juga diberi informasi dari teman.

2. Bagaimana tanggapan anda tentang sistem pelayanan yang ditawarkan di Sindu Kusuma Edupark ?

Kalau menurut saya sistem pelayanannya sudah lumayan baik.

3. Bagaimana menurut anda tentang daya tanggap kesiapan karyawan untuk membantu para pengunjung dalam memberikan pelayanan ?

Daya tanggap untuk melayani pengunjungnya sudah baik. Tadi ketika saya awal datang petugas di depan langsung menghampiri saya dan menjelaskan tentang tiketnya. Tapi ketika saya ingin menaiki wahana grassslide itu tidak ada yang jaga dan saya harus menunggu untuk dipanggilkan petugasnya dan itu memakan waktu lumayan lama, flying fox juga seperti itu.

4. Bagaimana menurut anda tentang sopan santun karyawan dalam melayani pengunjung ?

Kalau untuk sopan santun sudah cukup baik sekali.

5. Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di Sindu Kusuma Edupark ?

Belum puas. Karena tadi saya terlalu lama menunggu dari mulai saya ingin menaiki grassslide dan flying fox karena yang jaga tidak ada ditempatnya.

6. Perlukah ada guide di Sindu Kusuma Edupark ?

Mungkin kalau untuk pribadi lokal tidak perlu. Atau jika ada pengunjung wisatawan mancanegara perlu karena memang permainannya semua menggunakan bahasa jawa.

7. Bagaimana kesan anda setelah berkunjung ke Sindu Kusuma Edupark ?

Kesan saya selama berada disini, saya merasa senang, seru, permainan yang dimiliki juga beragam.

8. Apakah anda akan merekomendasikan Sindu Kusuma Edupark ke kerabat, teman atau saudara anda ?

Ya itu pasti.



9. Apa kritik dan saran anda untuk Sindu Kusuma Edupark agar kualitas pelayanan bisa terus terjaga ?

Sopan, baik mereka melayani dengan sepenuh hati sopan. Cuma saya tadi sempat melihat beberapa karyawan ada yang tidak berseragam dan tidak menggunakan id card jadi saya sulit mengenali mana yang petugas.

HASIL WAWANCARA PENELITIAN  
(WISATAWAN SINDU KUSUMA EDUPARK)

Wawancara dilakukan di area wahana Sindu Kusuma Edupark, pada hari Sabtu 4 Maret 2017.

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Roni
2. Asal : Jogja
3. Umur : 27 tahun
4. Pekerjaan : Swasta

Bagian Kedua : ( Pendapat )

1. Darimana anda mendapat informasi tentang Sindu Kusuma Edupark?

Saya kebetulan memang dari pihak sales datang ke kantor kami, menawarkan beberapa paket di SKE ini dan kami tertarik lalu kami mencoba membawa rombongan untuk datang kesini.

2. Bagaimana tanggapan anda tentang sistem pelayanan yang ditawarkan di Sindu Kusuma Edupark ?

Pelayanannya sudah cukup baik Cuma tadi saya terlalu lama menunggu pihak marketing datang padahal saya sudah konfirmasi sebelumnya.

3. Bagaimana menurut anda tentang daya tanggap kesiapan karyawan untuk membantu para pengunjung dalam memberikan pelayanan ?

Untuk kesiapannya untuk karyawan didepan dan satpam sudah baik. Satpam ketika bus datang langsung diarahkan untuk menurunkan pengunjung didepan loket dan pintu masuk.

4. Bagaimana menurut anda tentang sopan santun karyawan dalam melayani pengunjung ?

Sudah sopan dan baik.

5. Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di Sindu Kusuma Edupark ?

Saya sudah puas tapi masih perlu ditingkatkan lagi karena masih membingungkan dalam penyampaian informasi tentang tiket dewasa dan anak.

6. Perlukah ada guide di Sindu Kusuma Edupark ?

Perlu jika misal rombongan banyak dan membutuhkan pemandu wisata agar rombongan tidak bingung atau jika ada wisatawan mancanegara

7. Bagaimana kesan anda setelah berkunjung ke Sindu Kusuma Edupark ?

Kesan saya juga cukup baik. Wahana permainannya sudah semakin banyak dan tidak banyak yang off karena dulu waktu saya pertama kesini membawa rombongan juga banyak yang komplain karena banyak yang off

8. Apakah anda akan merekomendasikan Sindu Kusuma Edupark ke kerabat, teman atau saudara anda ?

Ya pasti akan selalu merekomendasikan kepada tamu saya .

9. Apa kritik dan saran anda untuk Sindu Kusuma Edupark agar kualitas pelayanan bisa terus terjaga

Saran saya terus ditingkatkan saja dari segi pelayanan dan segi kedisiplinannya dan juga fasilitasnya. Karena tadi saya lihat toilet tidak ada yang bersih, sulit menemukan toilet bersih.

## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

### (WISATAWAN SINDU KUSUMA EDUPARK)

Wawancara dilakukan di area wahana Sindu Kusuma Edupark, pada hari Sabtu 4 Maret 2017.

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Melani
2. Asal : Pati
3. Umur : 21 tahun
4. Pekerjaan : Mahasiswi

Bagian Kedua : ( Pendapat )

1. Darimana anda mendapat informasi tentang Sindu Kusuma Edupark?

Saya pertama mendapat informasi dari teman saya, dia dulu pernah kesini.

2. Bagaimana tanggapan anda tentang sistem pelayanan yang ditawarkan di Sindu Kusuma Edupark ?

Sistem pelayanannya menurut saya masih kurang dari di pintu masuk tadi saya masih kurang baik, karena yang lain dijelaskan oleh petugasnya saya hanya disuruh memilih tanpa dijelaskan. dan saya harus membungkuk untuk membayar diloket. Dan ketika saya sudah sampai di pintu masuk petugas belum ada ditempatnya.

3. Bagaimana menurut anda tentang daya tanggap kesiapan karyawan untuk membantu para pengunjung dalam memberikan pelayanan ?

Daya tanggap kesiapannya masih kurang seperti yang saya jelaskan diawal tadi.

4. Bagaimana menurut anda tentang sopan santun karyawan dalam melayani pengunjung ?

Kalau sopan santun sudah baik karyawan ramah dalam melayani saya dengan teman saya.

5. Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di Sindu Kusuma Edupark ?

Saya belum puas karena ada beberapa pelayanan yang tidak saya suka ketika saya ingin main flaying fox semua petugas malah ada dibawah dan saya serta teman saya harus menunggu.

6. Perlukah ada guide di Sindu Kusuma Edupark ?

Kalau untuk lokal mungkin tidak usah .

7. Bagaimana kesan anda setelah berkunjung ke Sindu Kusuma Edupark ?

Kesan saya, untuk wahana permainnya sebenarnya sudah bagus namun pegawainya saja yang kurang tanggap dalam melayani.

8. Apakah anda akan merekomendasikan Sindu Kusuma Edupark ke keraba, teman atau saudara anda ?

Rekomendasi ya .

9. Apa kritik dan saran anda untuk Sindu Kusuma Edupark agar kualitas pelayanan bisa terus terjaga ?

Mungkin dari atasan sering-sering melihat dan memantau saja karyawannya itu sudah bisa bekerja dengan baik atau belum. Karena jika sering dipantau dan diberikan evaluasi pasti pelayanannya juga akan lebih baik.

## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

### (WISATAWAN SINDU KUSUMA EDUPARK)

Wawancara dilakukan di area wahana Sindu Kusuma Edupark, pada hari Minggu 5 Maret 2017.

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Deni
2. Asal : Pekanbaru
3. Umur : 25 tahun
4. Pekerjaan : Swasta

Bagian Kedua : ( Pendapat )

1. Darimana anda mendapat informasi tentang Sindu Kusuma Edupark?  
Saya mendapat informasi dari sosial media.
2. Bagaimnana tanggapan anda tentang sistem pelayanan yang ditawarkan di Sindu Kusuma Edupark ?  
Pelayanan yang ada di Sindu Kusuma Edupark sudah baik saya senang.
3. Bagaimana menurut anda tentang daya tanggap kesiapan karyawan untuk membantu para pengunjung dalam memberikan pelayanan ?  
Daya tanggap kesiapannya sudah lumayan bagus hanya beberapa karyawan saja yang kurang tanggap cepat dalam melayani. Seperti di wahana tadi saya tidak



diberitahu sebelumnya kalau ada beberapa wahana yang off saat magrib dan saya harus menunggu sampai jam istirahat karyawan selesai.

4. Bagaimana menurut anda tentang sopan santun karyawan dalam melayani pengunjung ?

Sudah ramah, melayani dengan sopan dan menjelaskan dengan baik.

5. Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di Sindu Kusuma Edupark ?

Puas untuk wahana permainannya, tapi kalau untuk pelayanannya belum.

6. Perlukah ada guide di Sindu Kusuma Edupark ?

Kalau untuk lokal mungkin tidak usah, hanya diberi papan informasi saja dengan jelas karena saya tadi tidak tahu kalau wahana permainannya sampai di area paling belakang, mungkin guide dibutuhkan untuk mancanegara saja, karena tadi saya melihat ada wisatawan datang dan petugas kesusahan dalam berkomunikasi.

7. Bagaimana kesan anda setelah berkunjung ke Sindu Kusuma Edupark ?

Kesan saya sangat senang bisa bermain di SKE.

8. Apakah anda akan merekomendasikan Sindu Kusuma Edupark ke kerabat, teman atau saudara anda ?

Saya akan merekomendasikan

9. Apa kritik dan saran anda untuk Sindu Kusuma Edupark agar kualitas pelayanan bisa terus terjaga ?

Kritik dan saran saya mungkin diadakan training tentang kedisiplinan karyawannya saja dalam hal ini bisa dalam kompetensi atau disiplin akan waktu.

## HASIL WAWANCARA PENELITIAN

### (WISATAWAN SINDU KUSUMA EDUPARK)

Wawancara dilakukan di area wahana Sindu Kusuma Edupark, pada hari Rabu 8 Maret 2017.

Bagian Pertama : ( Identitas )

1. Nama : Galang
2. Asal : Jogja
3. Umur : 23 tahun
4. Pekerjaan : Swasta

Bagian Kedua : ( Pendapat )

1. Darimana anda mendapat informasi tentang Sindu Kusuma Edupark?  
Saya tahu Sindu Kusuma Edupark dari promo di Indomaret.
2. Bagaimnana tanggapan anda tentang sistem pelayanan yang ditawarkan di Sindu Kusuma Edupark ?  
Sistem pelayanan sudah baik mereka melayani dengan tulus.
3. Bagaimana menurut anda tentang daya tanggap kesiapan karyawan untuk membantu para pengunjung dalam memberikan pelayanan ?  
Daya tanggap kesiapan petugas dalam melayani pengunjung sudah bagus, tadi hanya ada petugas yang tidak ada ditempatnya tapi ada di wahana permainan

yang lain tapi ketika pengunjung datang, petugas tersebut langsung balik ke tempatnya kembali.

4. Bagaimana menurut anda tentang sopan santun karyawan dalam melayani pengunjung ?

Sopan santun sudah sangat baik.

5. Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di Sindu Kusuma Edupark ?

Ya saya sudah lumayan puas.

6. Perlukah ada guide di Sindu Kusuma Edupark ?

Perlu mungkin untuk wisatawan mancanegara .

7. Bagaimana kesan anda setelah berkunjung ke Sindu Kusuma Edupark ?

Kesan saya sangat menyenangkan sekali bisa bermain di tempat wisata ini, permainannya beragam

8. Apakah anda akan merekomendasikan Sindu Kusuma Edupark ke keraba, teman atau saudara anda ?

Ya saya akan merekomendasikannya.

9. Apa kritik dan saran anda untuk Sindu Kusuma Edupark agar kualitas pelayanan bisa terus terjaga ?

Mungkin terus ditingkatkan saja pelayanannya agar semakin baik.

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi SKE**

Sumber : Dokumen SKE, 2017

