

**PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI MINI ZOO JOGJA EXOTARIUM *EDUCATION CENTER***

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Derajat Sarjana Pariwisata**

Disususn Oleh :

**LISA B. GESA
NO. MHS : 515100530**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MINI ZOO JOGJA EXOTARIUM EDUCATION CENTER

Disusun Oleh :

LISA B. GESA

NO. MHS : 515100530

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN. 0505026202

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Pariwisata**

Arif Dwi Saputra, SS., M.M
NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MINI ZOO JOGJA EXOTARIUM EDUCATION CENTER

SKRIPSI

Oleh :

LISA B. GESA

No. Mhs : 515100530

Jurusan : Pariwisata

Telah dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal : 06 April 2019

TIM PENGUJI

Pengaji Utama : Drs. Budi Hermawan, M.M : (.....)
NIDN : 052326601

Pembimbing I : Drs. Prihatno, M.M : (.....)
NIDN : 0526125901

Pembimbing II : Dra. Heni Susilowati, M.M : (.....)
NIDN : 0505026202

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M
NIDN : 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisa B. Gesa

NIM : 515100530

Jurusan : Pariwisata

Judul Skripsi : PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA

MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS

PELAYANAN DI MINI ZOO JOGJA EXOTARIUM

EDUCATION CENTER

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 06 Maret 2019

Lisa B. Gesa

MOTTO

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada Kemudahan ”

(QS. ASY-SYARH :5-6)

“Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda”

(Albert Einstein)

“Ketika kamu merasa sendirian, ingatkan dirimu bahwa Tuhan sedang menjauhkan mereka agar hanya ada kau dan Tuhan”

(Rumi)

“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki dirimu”

(Ali Bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap Syukur Alhamdulillah, penulis persembahkan bentuk perjuangan dalam bentuk skripsi ini untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat sehingga dalam penyusunan skripsi ini selalu diberi kelancaran dan kemudahan.
2. Manusia yang menjadi panutan dalam hidup, Nabi Besar Muhammad SAW
3. Untuk kedua orang tuaku, papaku tercinta Alm. Bpk. Bahtiar Gesa yang selama hidup selalu membimbing dan memberi nasihat, Dan mamaku tercinta Ibu Amina Taim, yang telah berjuang sendiri untuk memberikan pendidikan yang layak kepada penulis.
4. Adikku tersayang Vela Novianti, semoga kita selalu saling memotivasi dan memberi semangat.
5. Keponakanku tersayang Febby, Ega, Fahry, Ugi, Demian, Frily semoga kalian bisa mengenyam pendidik yang lebih dari tante.
6. Eric Wahyudi Putra yang selalu memberi memotivasi dan dukungan agar penulis bisa secepatnya menyelesaikan skripsi.
7. Sepupuku Andre Al fatha yang telah memberi bantuan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku Berta, Nia, Mayang, Karlin, Lita, Rosa dan semua teman seperjuangan Hos C Angkatan 2015, Yang saling memberikan motivasi dan dukungan untuk selesainya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya serta dengan usahan dan perjuangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisataan pada Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta. Fokus Kajian Skripsi ini adalah pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Mini Zoo Jogja Exotarium *education Center*.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya secara tertulis ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan dalam materi-materi skripsi ini, Sekaligus Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta, sekaligus
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana memberikan bimbingan, arahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.

3. Drs. Budi Hermawan, M.M Selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memaparkan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, SS., M.M selaku ketua Jurusan Pariwisata sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.
5. Bapak Drs. H. Santoso, M.M selaku puket 1 Sekolah tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Bapak Drh. Akbar Taruna selaku direktur dan pengelola Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Drs. Baduwan selaku manager SDM Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center* yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
8. Kepada Para Karyawan Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center* yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancara.
9. Kepada para respon penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak dan pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 30 Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|-------|
| HALAMAN COVER | |
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| BERITA ACARA..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGENTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| ABSTRAK | xvii |
| ABSTRACT | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Fokus Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Landasan Teori..... | 5 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 1. Kepariwisataan | 5 |
| 2. Pariwisata | 5 |
| 3. Wisata Edukasi..... | 6 |
| 4. Kebun Binatang..... | 9 |
| 5. Sumber Daya Manusia | 10 |
| 6. Pelatihan..... | 11 |
| 7. Pengembangan | 13 |
| 8. Kualitas Pelayanan atau Jasa..... | 23 |
| B. Kerangka Pemikiran | 28 |
| C. Penelitian Terdahulu | 29 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Metode dan Desain Penelitian..... | 34 |
| B. Lokasi dan Waktu penelitian..... | 34 |
| C. Teknik Cuplikan..... | 34 |
| D. Sumber Data..... | 35 |
| E. Teknik Pengumpulan data | 35 |
| F. Keabsahan Data | 38 |
| G. Metode Analisis Data..... | 39 |
| H. Alur Penelitian | 40 |

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Deskripsi Wilayah Penelitian..... | 42 |
| 1. Profil Jogja Exotarium | 42 |
| 2. Sejarah Berdirinya Jogja Exotarium | 43 |
| 3. Visi dan Misi | 45 |
| 4. Standar Operasional Prosedur (SOP) | 46 |
| 5. Struktur Organisasi..... | 48 |

| | |
|---|----|
| 6. <i>Job Description</i> | 49 |
| 7. Harga Tiket masuk | 55 |
| 8. Atraksi | 56 |
| 9. Aksesibilitas | 66 |
| 10. Amenitas..... | 66 |
| B. Hasil dan Pembahasan..... | 73 |
| 1. Upaya Pengelola Mini Zoo Dalam Melatih dan Mengembangkan SDM..... | 73 |
| 2. Respon Wisatawan Terhadap kualitas Pelayanan | 76 |
| 3. Hasil Respon Wisatawan Sebagai Terapan Pelatihan dan Pengembangan di Mini Zoo | 90 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 105 |
| B. Saran..... | 107 |

DAFTAR PUSTAKA 109

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1. Logo Mini Zoo | 43 |
| Gambar 4.2. Struktur Organisasi Mini Zoo | 48 |
| Gambar 4.3. Pos Reptil | 56 |
| Gambar 4.4. Pos Reptil Berkaki..... | 57 |
| Gambar 4.5. Pos hewan Nokturnal | 58 |
| Gambar 4.6. Pos Kelinci | 58 |
| Gambar 4.7 Pos Kura-Kura..... | 59 |
| Gambar 4.8. Pos Burung | 59 |
| Gambar 4.9. Kolam Ikan Produksi..... | 60 |
| Gambar 4.10. Kolam Ikan Purba..... | 60 |
| Gambar 4.11. Wahana Tunggang Kuda..... | 61 |
| Gambar 4.12. Kolam Tangkap Ikan..... | 62 |
| Gambar 4.13. Kolam Renang..... | 63 |
| Gambar 4.14. Wahana Terapi Ikan | 63 |
| Gambar 4.15. Wahana Panahan | 64 |
| Gambar 4.16. Gerobak Sapi | 64 |
| Gambar 4.17. Embung Jogja Exotarium | 65 |
| Gambar 4.18. Denah Lokasi Mini Zoo | 66 |
| Gambar 4.19. Pendopo | 67 |
| Gambar 4.20. Mushola..... | 67 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 4.21. Gazebo..... | 68 |
| Gambar 4.22. Restoran..... | 68 |
| Gambar 4.23. Kantin | 69 |
| Gambar 4.24. <i>Play Ground</i> Anak | 70 |
| Gambar 4.25. <i>Spot Selfie</i> | 70 |
| Gambar 4.26. JE <i>Florist</i> | 71 |
| Gambar 4.27. Kegiatan <i>Outbound</i> dan <i>Field Trip</i> | 72 |
| Gambar 4.28. Informasi Jam Buka Mini Zoo | 94 |
| Gambar 4.29. Wawancara Bersama karyawan JE | 103 |
| Gambar 4.30. Atraksi JE | 103 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1. Harga Tiket Masuk..... | 55 |
| Tabel 4.2. Harga Tiket Tunggang Kuda..... | 61 |
| Tabel 4.3. Harga <i>Field Trip</i> | 72 |
| Tabel 4.4. Harga <i>Outbound</i> | 72 |
| Tabel 4.5. Hasil Analisis Karyawan Benar-benar Memahami dan Menguasai Bidang Pekerjaannya..... | 77 |
| Tabel 4.6. Hasil Analisis Karyawan Memberikan Informasi Yang Tepat Dan Berkommunikasi Dengan Baik | 78 |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis Karyawan Cepat Dalam Memberikan Apa Yang Diinginkan Oleh Wisatawan..... | 78 |
| Tabel 4.8. Hasil Analisis Jam Kunjungan (Buka dan Tutup) Sesuai Dengan Informasi Yang Disampaikan | 79 |
| Tabel 4.9. Hasil Analisis Karyawan Selalu Menyapa Tamu Sejak Pertamakali dan Saat Bertemu Wisatawan | 80 |
| Tabel 4.10. Hasil Analisis Karyawan Memberikan Pelayanan Yang Baik dan Cepat Sejak Pertamakali..... | 81 |
| Tabel 4.11. Hasil Analisis Karyawan Selalu Siap Membantu Setiap Wisatawan | 82 |
| Tabel 4.12. Hasil Analisis Cepat Dalam Menanggapi dan Menyelesaikan Masalah (<i>Complaint</i>) Wisatawan..... | 82 |
| Tabel 4.13. Hasil Analisis Karyawan Begitu Ramah dan Selalu senyum | |

| | |
|--|----|
| Dalam Melayani Wisatawan | 83 |
| Tabel 4.14. Hasil Analisis Karyawan Bersikap Selalu Sopan Dalam Melayani Wisatawan | 84 |
| Tabel 4.15. Hasil Analisis Karyawan Memberikan Pelayanan Yang Setara Tanpa Membedakan Status Sosial..... | 85 |
| Tabel 4.16. Hasil Analisis Karyawan Mampu Memberikan Saran Dan Informasi yang dibutuhkan Wisatawan Serta Dapat Berkomunikasi Dengan baik | 85 |
| Tabel 4.17. Hasil Analisis Mini Zoo Mempunyai Karyawan Yang Terbaik Untuk Memberikan Pelayanan..... | 86 |
| Tabel 4.18. Hasil Analisis Mini Zoo Memiliki Jam Kunjungan yang Sesuai Denga Kebutuhan Wisatawan..... | 87 |
| Tabel 4.19. Hasil Analisis Karyawan Berpenampilan Bersih, Rapi dan Profesional..... | 88 |
| Tabel 4.20. Hasil Analisis atraksi yang Beragam dan Menarik | 89 |
| Tabel 4.21. Hasil Analisis Lingkungan dan Fasilitas (Toilet, Mushola dan Gazebo) yang Terjaga Kebersihannya..... | 89 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran II Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran III Daftar Wawancara Penelitian
- Lampiran IV Kuesioner Penelitian
- Lampiran V Hasil Wawancara Penelitian
- Lampiran VI Hasil Data Kuesioner
- Lampiran VII Dokumentasi Penelitian
- Lampiran VIII Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul pelatihan dan pengembangan SDM sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center*. Pelatihan dan pengembangan SDM manusia adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam memfasilitasi karyawan agar memiliki pengetahuan, keahlian dan sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini maupun masa yang akan datang. Pelatihan dan pengembangan SDM merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, agar terciptakan karyawan yang berkualitas serta akan terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menguraikan data dari hasil wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi dan studi pustaka yang diperoleh selama penelitian dilakukan. Wawancara ditujukan kepada direktur, manager SDM dan karyawan Mini Zoo, sedangkan Kuesioner ditujukan kepada wisatawan Mini Zoo. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bahwa pelatihan dan pengembangan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Mini zoo jogja exotarium *education center*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak pengelola mini zoo masih kurang optimal dalam menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, terbukti dari hasil respon positif wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada indikator *Assurance* adalah 100%. Sedangkan, respon negatif wisatawan pada indikator *Tangible* adalah 33% dan *empathy* 30%. Hal ini berarti pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia masih belum maksimal, Sehingga sebaiknya lebih meningkatkan pelatihan dan pengembangan secara sistematis sesuai dengan keterampilan yang dibutuhkan karyawan dalam menangani pekerjaan agar terciptanya kualitas pelayanan yang semakin baik.

Kata kunci : Pelatihan dan Pengembangan SDM, Kualitas Pelayanan, Mini Zoo

ABSTRACT

This research is entitled training and development of human resources in an effort to improve the quality of service in mini zoo jogja exotarium education center. training and development of human resources are all activities carried out by the company in facilitating employees to have knowledge, the skill and attitudes needed in handling current and future work. training and development human resources are important things in an organization or company, so that the creation of qualified employees and good quality service will be created.

The research method used in this research is descriptive qualitative, which describes the data from interview, questionnaire, observation and literature study obtained during the research. Interview addressed to director, human resources manager and mini zoo employees, on the questioner is turned to the mini zoo tourist. The purpose of this research is to find out that training and development are an effort to improve service quality in mini zoo jogja exotarium education center.

The results of this study indicate that the mini zoo manager is still not optimal in conducting training and human resource development, it is evident from the positive response of tourists to the service quality on the assurance indicator is 100%. Whereas, the negative response of tourists to the tangible indicator is 33% and empathy is 30%. This means that human resource development are still not optimal, so it should be better to improve training and development systematically in accordance with the skills needed by employees in handling work so that the quality of service is getting better.

Key Words : Human Resources Training and Development, Service of Quality,
Mini Zoo

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yogyakarta merupakan kota strategis karena letaknya berada di jalur-jalur utama jalan lintas selatan yang menghubungkan Yogyakarta, Bandung, Surakarta, Surabaya, dan kota-kota di selatan jawa, serta jalur Yogyakarta Semarang yang menghubungkan Yogyakarta, Magelang, Semarang dan kota-kota di lintang tengah Pulau Jawa. Yogyakarta merupakan salah satu kota wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Yogyakarta terkenal dengan budayanya yang khas dan memiliki begitu banyak tempat wisata mulai dari wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, wisata buatan dan Edukasi. Salah satu wisata edukasi yang ada di Yogyakarta adalah Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center*.

Mini Zoo Jogja Exotarium Education Center adalah kebun binatang mini di Sleman yang berkonsep wisata edukasi. Meskipun Keberadaan Mini Zoo ini masih baru namun, setiap akhir pekan dan liburan, Mini Zoo ramai dikunjungi para wisatawan. Mini Zoo Jogja Exotarium Education Center diresmikan oleh Anggota DPD RI dari Yogyakarta, GKR Hemas didampingi Bupati Sleman Sri Muslidatun serta direktur Mini Zoo Jogja Exotarium, drh. Akbar Taruna pada Tanggal 23 Desember 2017. Mini Zoo Jogja Exotarium dikemas sebagai wisata

edukasi yang dapat menjadi wanaha pengetahuan tentang satwa. Hal ini perlu di dukung dengan keterampilan dan pengetahuan para karyawan demi berjalannya konsep Wisata Edukasi dari Mini Zoo Jogja Exotarium. Penambahan keterampilan dan pengetahuan para karyawan sangatlah diperlukan mengingat latar belakang pendidikan para karyawan yang tidak sesuai dengan pekerjaannya dan diperlukan pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam memfasilitasi karyawan agar memiliki pengetahuan, keahlian dan sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini atau masa yang akan datang, dan harus disusun secara cermat dan berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan, dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan, keahlian dan moral karyawan dalam melayani wisatawan agar prestasi kerja para karyawan baik. Hal ini semakin penting karena tuntutan pekerjaan dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis. Pelatihan dikatakan berhasil dan tepat sasaran apabila para karyawan setelah mengikuti pelatihan merasa mudah dalam mengerjakan dan menyelesaikan suatu pekerjaan, Sehingga dapat dikatakan bahwa pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan telah tepat sasaran dan karyawan mengalami perkembangan dari diselenggarakan pelatihan dan pengembangan. Serta akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi pelayanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Parasurahman, Zeithaml dan Berry (Fandy

dan Chandra 2007 :123) antara lain dimensi *reability* yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, *responsiveness* yang meliputi kesediaan karyawan untuk membantu wisatawan dan memberikan pelayanan yang cepat, *assurance* yang meliputi melayani dan memberikan kesan baik kepada setiap wisatawan dengan kesopanan, *emphaty* yang meliputi rasa peduli dan perhatian yang diberikan karyawan kepada wisatawan, *tangible* meliputi perlengkapan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di mini zoo jogja exotarium *education center***”.

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 Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center*. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ingin diidentifikasi yaitu :

Bagaimana pelatihan dan pengembangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center* ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan penulisan proposal ini adalah ingin mengetahui pelatihan dan pengembangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a Menambah ilmu pengetahuan penulis yaitu tentang Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center*.
- b Dapat menambah perbendaharaan referensi di perpustakaan STP AMPTA Yogyakarta, serta menambah pengetahuan dan informasi khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata yang akan meneliti masalah yang sama.
- c Sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Mini Zoo Jogja Exotarium *Education Center* karena dapat mengetahui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan kualitas pelayanan.