

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perguruan tinggi adalah salah satu lembaga Pendidikan dan pengembangan Sumber Daya Manusia yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam mempersiapkan mahasiswa menjadi generasi penerus bangsa. Dengan harapan untuk menciptakan dan memperisapkan generasi yang mampu menerima estafet kepemimpinan dalam pembangunan masyarakat Indonesia kedepannya. Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi negeri yang menyelenggarakan pendidikan vokasional berupa penerapan 60% kegiatan praktikum dan 40% kegiatan teori yang mengarahkan proses pembelajaran pada keahlian, keterampilan, serta standar kompetensi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan stakeholder. Dengan demikian, lulusan Politeknik Negeri Jember diharapkan siap kerja sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni. Politeknik Negeri Jember memiliki 8 (delapan) jurusan, salah satunya adalah Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata yang memiliki 3 (tiga) program studi, yaitu Program Studi D3 Bahasa Inggris, D4 Destinasi Pariwisata dan D4 Produksi Media.

Program Studi Destinasi Pariwisata merupakan suatu program studi sarjana terapan yang memfokuskan diri terhadap pendidikan vokasional di bidang bahasa, komunikasi, dan pariwisata setingkat D4 atau sarjana terapan dengan waktu tempuh selama 4 tahun atau 8 semester. Kompetensi utama yang harus dimiliki oleh mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata yang berperan mempersiapkan sumber daya manusia professional pada bidang pengembangan dan pengelolaan destinasi pariwisata yang mencakup pariwisata budaya dan kearifan lokal, pariwisata berbasis masyarakat, dampak pariwisata, pariwisata digital, pariwisata berkelanjutan, hospitality dan tourism sociopreneurship.

Program Studi Destinasi Pariwisata memiliki visi dan misi. Adapun visi dari Program Studi Destinasi Pariwisata adalah “menjadi Program

studi vokasi bidang perencanaan dan pengembangan destinasi pariwisata yang unggul dan berdaya saing di tingkat Asia pada tahun 2035”. Salah satu misi dari Program Studi Destinasi Pariwisata adalah “menyelenggarakan program pendidikan vokasi di bidang pariwisata terapan yang professional dan mengarah pada pembentukan lulusan yang berkarakter.

Program magang merupakan salah satu syarat kelulusan mahasiswa di Politeknik Negeri Jember. Kegiatan ini merupakan program utama yang tercantum dalam kurikulum Politeknik Negeri Jember. Hal ini dilakukan untuk mencetak lulusan yang lebih profesional. Program magang dilaksanakan pada awal semester VII (tujuh) dengan bobot 20 (dua puluh) SKS dan setara 6 (enam) bulan yang di dalamnya sudah termasuk pembekalan maksimal 1 (satu) bulan, dan penyusunan laporan pelaksanaan PKL maksimal 1 (satu) bulan. Program magang ini dilaksanakan berdasarkan mata kuliah yang telah kami dapatkan dalam perkuliahan di Program Studi Destinasi Pariwisata, seperti pemandu wisata, manajemen pemasaran pariwisata, manajemen sumber daya manusia, manajemen pelayanan jasa, perencanaan destinasi pariwisata, etika dan kebijakan pariwisata, keselamatan dan kesehatan kerja pariwisata, dan manajemen sarana dan prasarana pariwisata. selain itu, kami juga dibekali dengan keterampilan bahasa inggris dasar yaitu Speaking, Listening, Reading, dan Writing.

Oleh karena itu, dari sekian banyak instansi yang ada di Indonesia, khususnya yang ada di Pulau Jawa yang bisa menjadi tempat tujuan program magang, kami mengajukan proposal pelaksanaan program magang ke Desa Wisata Pujon Kidul sebagai tempat magang kami. Dengan harapan kami dapat mengaplikasikan ilmu yang telah kami pelajari selama perkuliahan sehingga kami mendapatkan kesempatan untuk belajar lebih banyak dalam ruang lingkup yang nyata.

Desa Wisata Pujon Kidul merupakan salah satu destinasi wisata unggulan yang terletak di Kabupaten Malang, Jawa Timur. Keindahan alam yang mempesona dan berbagai fasilitas wisata yang ditawarkan

menjadikannya sebagai tujuan wisata yang menarik bagi wisatawan. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif yang dapat berujung pada kepuasan dan loyalitas wisatawan. Oleh karena itu, analisis mengenai kualitas pelayanan jasa di Desa Wisata Pujon Kidul menjadi penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1. Tujuan Umum Magang**

- a. Melaksanakan amanat kurikulum Program Studi D4 Destinasi Pariwisata Politeknik Negeri Jember dan sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi D4 Destinasi Pariwisata.
- b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan/industri/instansi dan/atau unit bisnis strategis lainnya.
- c. Melatih mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja.
- d. Melatih mahasiswa untuk lebih kritis menghadapi perbedaan atau kesenjangan (gap) yang dijumpai di lapangan dengan yang diperoleh di bangku kuliah.
- e. Melatih mahasiswa untuk berfikir aktif, kreatif, dan inovatif dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi permasalahan yang terjadi di dunia kerja.

### **1.2.2. Tujuan Khusus Magang**

- a. Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahlian mengikuti perkembangan IPTEKS.
- b. Menambah kesempatan bagi mahasiswa memantapkan keterampilan dan pengetahuan untuk menambah kepercayaan dan kematangan diri.

- c. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap
- d. Melatih para mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalar dengan cara memberi komentar logis terhadap kegiatan yang dikerjakan dalam bentuk laporan kegiatan.

### **1.2.3. Manfaat Magang**

#### **1.2.3.1 Bagi Mahasiswa**

- a. Kami dapat memahami permasalahan yang ada pada lingkungan kerja.
- b. Kami mampu mengaplikasikan teori dan praktik yang telah didapat dari proses perkuliahan.
- c. Memahami tingkat kesulitan dan permasalahan yang dihadapi dalam praktik magang kerja.
- d. Sebagai evaluasi diri agar menjadi lebih kompetitif dan potensial dalam persaingan dunia kerja.
- e. Menciptakan suasana semangat kerja dini, hal ini akan membentuk etos kerja dalam kepribadian mahasiswa.

#### **1.2.3.2 Bagi Politeknik**

- a. Dapat mencetak generasi yang kreatif dan terampil yang bisa menambah kualitas mahasiswa Politeknik Negeri Jember.
- b. Dapat menambah relasi antar Politeknik Negeri Jember dengan pihak instansi atau perusahaan terkait, hal ini akan membawa dampak positif bagi Politeknik Negeri Jember dalam meningkatkan citranya.
- c. Menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa yang nantinya bisa diterapkan di dalam dunia kampus, yang akan membawa dampak positif bagi Politeknik Negeri Jember agar menjadi sumber daya manusia yang ulet dan kreatif.

d. Sebagai tolak ukur bagi Politeknik Negeri Jember dalam menghadapi persaingan dengan Politeknik lain sehingga dapat meningkatkan performa Politeknik Negeri Jember di masa yang akan datang.

e. Magang dengan baik dapat memberikan kepercayaan bagi instansi atau perusahaan lain untuk mahasiswa Politeknik Negeri Jember mendapat peluang kerja di instansi atau perusahaan lain tersebut.

### 1.2.3.3 Bagi Instansi

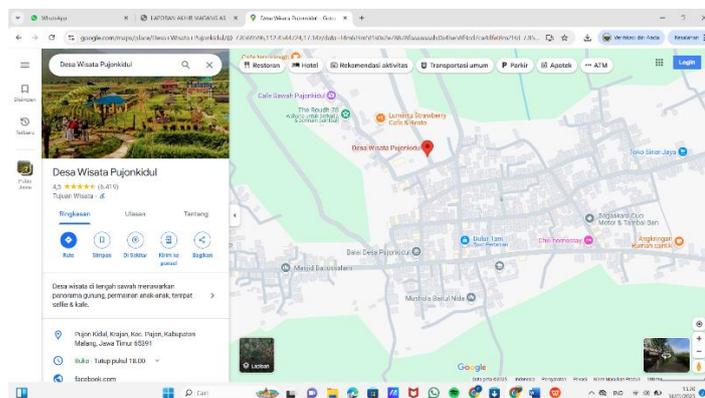
a. Merupakan sarana untuk menjembatani antara instansi dengan lembaga pendidikan Politeknik Negeri Jember untuk bekerja sama lebih lanjut yang bersifat akademis maupun organisasi. Hal ini secara tidak langsung menciptakan hubungan timbal balik antar keduanya.

b. Membantu membentuk jiwa kerja yang unggul pada diri mahasiswa secara dini sehingga dapat membantu menciptakan sumber daya manusia yang unggul.

## 1.3. Lokasi dan Waktu

### 1.3.1 waktu dan Tempat Magang

Kegiatan magang dilakukan pada tanggal 19 Agustus sampai dengan 19 Desember 2024 kegiatan Magang dilaksanakan di Desa Wisata Pujon Kidul beralamat di Pujon Kidul, RT 08 RW 04, Pujon, Krajan, Pujon Kidul, Kec. Pujon, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65391, Indonesia. Pada Gambar 1.1



*gambar 1.1 maps lokasi pujon kidu*

### 1.3.2 jam kerja

#### *Minggu Ganjil*

Hari	Waktu	Kegiatan
Senin	11.00 – 19.00	Greeting
Selasa	11.00 – 19.00	Greeting
Rabu	LIBUR	LIBUR
Kamis	11.00 – 19.00	Greeting
Jum'at	11.00 – 19.00	Greeting
Sabtu	07.00 – 19.00	Ticketing
Minggu	07.00 – 19.00	Ticketing

*Table 1.1 jam kerja minggu ganjil*

#### *Minggu Genap*

Hari	Waktu	Kegiatan
Senin	07.00 – 15.00	Ticketing
Selasa	07.00 – 15.00	Ticketing
Rabu	LIBUR	LIBUR
Kamis	07.00 – 15.00	Ticketing
Jum'at	07.00 – 15.00	Ticketing
Sabtu	07.00 – 19.00	Greeting
Minggu	07.00 – 19.00	Greeting

*Table 1.2 jam kerja minggu genap*

#### **1.4. Metode Pelaksanaan**

Metode pelaksanaan magang di Desa Wisata Pujon kidul Sebagai berikut :

##### **1. Wawancara**

Kegiatan wawancara dilakukan secara langsung kepada pembimbing lapang, karyawan, dan supervisi desa wisata Pujon kidul. Dengan metode ini, ada komunikasi langsung antara narasumber dan mahasiswa pada saat yang sama.

##### **2. Kerja Nyata**

Praktik kerja nyata dilakukan dengan mendampingi dan mengikuti instruksi dari staf Desa wisata Pujon kidul yang sedang bertugas.

##### **3. Studi Pustaka**

Serangkaian sumber bacaan atau teori yang terkait dengan kegiatan magang digunakan untuk melakukan studi pustaka.

##### **4. Dokumentasi**

Dokumentasi dilakukan melalui pengambilan gambar dan pengumpulan data melalui studi dokumen perusahaan yang berkaitan dengan program Studi Destinasi Pariwisata.

## **BAB 2. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN/INSTANSI**

### **2.1. Sejarah Perusahaan/Instansi**

#### **2.1.1 sejarah cafe sawah**



*Gambar 2.1 café sawah*

Wisata Cafe Sawah Pujon Kidul, didirikan diatas tanah kas desa pada bulan Oktober tahun 2016 dengan luas mencapai 6.800 m<sup>2</sup> Lokasinya terletak di Jalan Raya Krajan Dusun Pujon Kidul, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang Jarak Wisata Cafe Sawah Pujon Kidul dengan pusat Kota Malang sekitar 30 km dengan waktu tempuh kurang lebih 1 jam. Wisata Cafe Sawah Pujon Kidul didirikan di tengah-tengah yang dikeliling dengan pemandangan Gunung Kelud, Gunung Welirang, Gunung Dorowati dan Gunung Kelet yang memanjakan mata.

Lingkungan wisata yang dikelilingi persawahan yang asri, ladang hijau, dan udara sejuk pegunungan memberikan ketenangan tersendiri bagi para pengunjung yang datang. serta pemandangan gunung. Hamparan sawah, masyarakat pedesaan yang ramah, mampu menghadirkan kesan nostalgia semasa kecil ketika bermain main di wilayah pedesaan Tempat ini sangat cocok pengunjung yang Ingin beristirahat sejenak dari keramaian kota yang hingar bingar. Konsep awal terciptanya Cafe Sawah muncul dari keinginan kuat dari Pemerintah Desa untuk memberdayakan dan memandirikan masyarakat desa sesuai dengan Visi Misi pembangunan Desa Pujon Kidul Di dukung dengan pendanaan dari APBDesa serta sinergi antara Pemerintah Desa dan masyarakat lokal, Cafe Sawah ini terbentuk sebagai wujud dari upaya merealisasikan program pengembangan Kampung Wisata sebagai pusat dan percontohan Desa Wisata di Pujon Kidul ini.

## 2.1.2 sejarah desa wisata Pujon kidul



Gambar 2.2 desa wisata pujon kidul

Desa Wisata pujon kidul merupakan desa wisata berbasis komunitas yang berdiri sejak tahun 2012. Desa wisata ini diinisiasi oleh para pemuda desa yang tergabung dalam karang taruna, dengan bermodalkan keberanian dan tekad tulus untuk membangun desa, ide mereka pun mendapatkan hasil & dukungan penuh dari masyarakat.

Upaya dalam membangun dan mengembangkan potensi desa memberikan dampak positif terhadap masyarakat yang mencakup beberapa aspek, diantaranya; ekonomi, sosial, budaya, lingkungan, dll. Tidak hanya itu, Desa wisata pujon kidul juga mendapatkan berbagai penghargaan baik di tingkat lokal maupun nasional.

## 2.2. Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

### 2.2.1 Bumdes Sumber sejahtera



Gambar 2.3 struktur organisasi bumdes

### 1. Komensaris

Tugas Komensaris Desa Wisata Pujon Kidul melibatkan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengembangan desa wisata.

mengawasi jalannya program-program yang ada di desa wisata, memastikan bahwa kegiatan tersebut sesuai dengan tujuan dan visi pengembangan desa wisata.

## **2. Pengawas**

Tugas pengawas di desa wisata Pujon Kidul melibatkan beberapa tanggung jawab penting dalam memastikan kelancaran dan keberlanjutan pengelolaan desa wisata. Berikut adalah beberapa tugas utama pengawas di desa wisata, Memastikan semua kegiatan dan operasional desa wisata berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan mencapai standar yang diinginkan. Ini mencakup pemeriksaan fasilitas wisata, pelayanan, serta kegiatan yang dilaksanakan di desa wisata.

## **3. Direktur utama**

Tugas Direktur Utama di Desa Wisata Pujon Kidul sangat krusial dalam mengelola dan memimpin pengembangan desa wisata. Sebagai pemimpin utama dalam organisasi, Direktur Utama memiliki tanggung jawab besar yang mencakup berbagai aspek. Secara keseluruhan, Direktur Utama di Desa Wisata Pujon Kidul berperan sebagai pengambil keputusan utama, pengarah kebijakan, serta pengelola operasional yang memastikan desa wisata berkembang secara berkelanjutan dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat lokal dan pengunjung.

## **4. Direktur keuangan**

Tugas Direktur Keuangan di Desa Wisata Pujon Kidul sangat penting dalam memastikan kelancaran pengelolaan keuangan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Menyusun, mengelola, dan mengawasi anggaran operasional serta pengembangan desa wisata. Direktur Keuangan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa alokasi dana sesuai dengan rencana dan prioritas pengembangan desa wisata.

## **5. Direktur administrasi**

Tugas Direktur Administrasi di Desa Wisata Pujon Kidul, Mengatur dan menyimpan semua dokumen administrasi yang berkaitan dengan kegiatan desa wisata, seperti kontrak, izin, laporan, dan arsip penting lainnya.

Menyusun laporan administratif secara berkala untuk memastikan kelancaran operasional, termasuk laporan kegiatan, anggaran, dan evaluasi kinerja.

## 6. Staff Administrasi

Tugas Staff Administrasi di Desa Wisata Pujon Kidul antara lain Mengelola data wisatawan yang datang, termasuk melakukan pencatatan informasi pengunjung dan membuat laporan terkait. Serta Mendukung koordinasi antara pihak internal dan eksternal dalam administrasi, seperti mengatur jadwal pertemuan atau komunikasi dengan pihak lain.

## 7. Kepala unit

Tugas kepala unit desa wisata Pujon Kidul Malang mencakup berbagai tanggung jawab yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengembangan sektor pariwisata di desa tersebut. Menyusun rencana pengembangan destinasi wisata di Pujon Kidul, memastikan atraksi wisata yang ada dapat dikelola dengan baik dan berkelanjutan. Bekerja sama dengan pihak terkait untuk meningkatkan fasilitas pendukung pariwisata seperti jalan, fasilitas umum, parkir, dan tempat istirahat. Meningkatkan keterlibatan masyarakat lokal dalam kegiatan pariwisata, baik sebagai pelaku wisata (seperti pemandu, pengusaha homestay, dll) maupun sebagai penerima manfaat. Mengorganisir kegiatan promosi baik secara daring maupun luring untuk mengenalkan Pujon Kidul sebagai destinasi wisata unggulan.

### 2.2.1 Unit Ticketing & Parkir



*gambar 1.4 struktur organisasi unit ticketing & parkir*

#### 1) Manager

Tugas manajer di unit ticketing parkir melibatkan pengelolaan sistem penjualan tiket dan pengaturan parkir yang efisien untuk memastikan kenyamanan pengunjung. Manajer bertanggung jawab atas pengoperasian harian unit ticketing parkir, termasuk memastikan bahwa petugas tiket bekerja sesuai prosedur, serta memastikan kelancaran alur parkir tanpa terjadi kemacetan. Selain itu, manajer juga mengawasi pemeliharaan dan perbaikan sistem ticketing dan peralatan parkir yang digunakan, seperti mesin tiket dan barrier. menyusun laporan pendapatan dan jumlah kendaraan yang diparkir, serta melakukan analisis untuk evaluasi kinerja. Manajer perlu memastikan kebijakan harga tiket dan prosedur layanan parkir dijalankan dengan baik, memberikan pelatihan kepada staf, serta memberikan pelayanan pelanggan yang responsif dan ramah. Selain itu, berkoordinasi dengan pihak terkait, seperti manajemen tempat wisata dan keamanan, untuk memastikan operasional yang lancar dan memenuhi standar yang ditetapkan.

## **2) SPV (Supervisor)**

Tugas supervisor di unit ticketing parkir adalah untuk mengawasi dan memastikan kelancaran operasional harian di area parkir dan penjualan tiket. Supervisor bertanggung jawab untuk memimpin tim petugas tiket, memastikan mereka menjalankan tugas dengan efisien dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Mereka juga mengatur alur parkir agar kendaraan dapat diparkir dengan rapi dan tidak terjadi kemacetan. Selain itu, supervisor harus menangani keluhan pengunjung terkait tiket dan parkir, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat. Supervisor juga memonitor kondisi peralatan tiket dan sistem parkir, serta melaporkan setiap masalah teknis yang memerlukan perbaikan. Mereka bekerja sama dengan manajer dalam menyusun jadwal petugas dan melakukan evaluasi kinerja untuk memastikan standar layanan yang tinggi. Dengan peran ini, supervisor menjadi penghubung antara manajer dan staf operasional, serta memastikan layanan parkir dan tiket berjalan dengan baik.

### 3) **Sekretaris**

Tugas sekretaris di unit ticketing parkir mencakup berbagai aktivitas administratif yang mendukung kelancaran operasional harian. Sekretaris bertanggung jawab untuk mengelola jadwal pertemuan, membuat laporan, serta mengatur dokumen-dokumen penting terkait penjualan tiket dan parkir. Selain itu, sekretaris juga berperan dalam menyusun surat-surat resmi, seperti pemberitahuan kepada pengunjung atau pihak terkait, serta mendokumentasikan komunikasi yang berlangsung antara manajer, supervisor, dan staf. Mereka juga membantu dalam pengarsipan data transaksi tiket dan parkir, serta mempersiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk rapat atau evaluasi kinerja. Sekretaris berkoordinasi dengan berbagai pihak untuk memastikan kelancaran administrasi dan memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, sekretaris memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung manajemen unit ticketing parkir agar operasional tetap efisien dan terorganisir dengan baik.

### 4) **Engineering**

Tugas engineering di unit ticketing parkir meliputi pemeliharaan dan perbaikan sistem dan peralatan yang mendukung operasional ticketing dan parkir, seperti mesin tiket, barrier parkir, serta sistem pembayaran elektronik. Engineering bertanggung jawab untuk memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik dan bebas dari gangguan teknis yang dapat menghambat kelancaran operasional. Selain itu, mereka juga melakukan pengecekan rutin terhadap infrastruktur parkir, termasuk sistem kelistrikan dan jaringan yang terhubung dengan peralatan ticketing. Saat terjadi kerusakan atau masalah teknis, engineering harus segera menanganinya dengan cepat dan tepat agar tidak mengganggu pelayanan kepada pengunjung. Mereka juga berkolaborasi dengan manajer dan supervisor untuk merencanakan pembaruan atau perbaikan peralatan guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Dengan peran ini,

engineering memastikan sistem parkir dan ticketing berfungsi optimal, mendukung kelancaran operasional unit parkir.

#### **5) Leader parkir**

Tugas leader parkir adalah untuk memimpin dan mengawasi operasional harian di area parkir, memastikan semua petugas bekerja sesuai prosedur dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjung. Leader parkir bertanggung jawab untuk mengatur dan mengarahkan alur parkir agar kendaraan dapat diparkir dengan rapi dan efisien, menghindari kemacetan atau kesalahan parkir. Selain itu, mereka juga memonitor ketersediaan ruang parkir dan memberikan solusi cepat jika terjadi masalah, seperti area parkir penuh atau kendaraan yang salah parkir. Leader parkir berfungsi sebagai penghubung antara petugas parkir dengan supervisor atau manajer, melaporkan setiap kejadian atau permasalahan yang terjadi di lapangan. Mereka juga memberikan arahan dan motivasi kepada tim agar bekerja dengan disiplin dan menjaga pelayanan yang baik. Dengan tugas ini, leader parkir memastikan bahwa operasional parkir berjalan lancar, pengunjung merasa puas, dan area parkir tetap terorganisir dengan baik.

#### **6) Staff gudang**

Tugas staff gudang mencakup pengelolaan dan pengawasan barang yang masuk dan keluar dari gudang, serta memastikan stok barang selalu tercatat dengan akurat. Mereka bertanggung jawab untuk menerima, memeriksa, dan menyimpan barang dengan cara yang teratur dan aman, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, staff gudang juga melakukan pengecekan stok secara rutin untuk memastikan barang yang ada di gudang dalam kondisi baik dan tidak kadaluarsa atau rusak. Mereka harus menyiapkan barang sesuai permintaan dan mengirimkannya ke bagian yang membutuhkan atau ke lokasi yang tepat. Staff gudang juga harus menjaga kebersihan dan keamanan area gudang, serta mengelola administrasi terkait pengeluaran dan penerimaan barang. Dengan peran ini, staff gudang memastikan kelancaran alur distribusi barang, serta mendukung kelancaran operasional perusahaan atau unit kerja.

### **7) Leader loket**

Tugas pemimpin loket adalah untuk mengawasi dan mengarahkan petugas loket dalam menjalankan operasional sehari-hari, memastikan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien kepada pengunjung. Pemimpin loket bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses penjualan tiket atau layanan lainnya berjalan lancar, memonitor antrean, serta menangani masalah yang muncul di loket, seperti keluhan pelanggan atau kendala teknis pada sistem. Selain itu, pemimpin loket juga melakukan pelatihan dan pembinaan kepada petugas loket agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Mereka juga bertugas untuk menyusun jadwal kerja petugas loket dan memastikan ketersediaan stok tiket atau dokumen yang diperlukan. Pemimpin loket berkoordinasi dengan supervisor atau manajer untuk melaporkan kinerja, masalah, atau kebutuhan operasional, serta memastikan bahwa standar pelayanan dan prosedur yang ada selalu diikuti dengan baik. Dengan demikian, pemimpin loket memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran operasional loket dan meningkatkan kepuasan pengunjung.

### **8) Leader Greeting**

Tugas leader greeting adalah untuk memimpin dan mengawasi tim greeting dalam menyambut pengunjung dengan sikap ramah dan profesional. Mereka bertanggung jawab memastikan bahwa setiap pengunjung merasa dihargai dan mendapatkan informasi yang jelas serta akurat tentang fasilitas, acara, atau prosedur yang ada. Leader greeting juga mengatur alur kedatangan pengunjung agar berjalan dengan lancar dan memastikan tim greeting siap dengan perlengkapan yang dibutuhkan. Selain itu, mereka harus menangani keluhan atau pertanyaan dari pengunjung, memberikan solusi yang tepat, dan memastikan standar pelayanan yang tinggi. Leader greeting juga bertugas untuk melakukan pelatihan dan motivasi kepada anggota tim agar dapat bekerja dengan baik, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja tim untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan peran

ini, leader greeting memastikan bahwa pengunjung merasa puas sejak pertama kali tiba di lokasi.

### 9) Staff

Tugas staff mencakup berbagai aktivitas yang mendukung kelancaran operasional di suatu organisasi atau unit kerja. Secara umum, staff bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas yang lebih spesifik sesuai dengan bidang atau departemen tempat mereka bekerja. Misalnya, di unit ticketing parkir, staff bertugas untuk menjual tiket, memeriksa kendaraan yang masuk dan keluar, serta memastikan bahwa sistem parkir berjalan dengan lancar. Selain itu, mereka juga harus menjaga kebersihan area kerja, melaporkan masalah teknis yang terjadi, dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Di bidang lain, seperti administrasi, staff bertugas mengelola dokumen, mengatur jadwal, dan mendukung kegiatan sehari-hari. Staff juga berfungsi sebagai penghubung antara tim dan pimpinan, serta melaksanakan instruksi yang diberikan oleh atasan untuk memastikan setiap tugas selesai tepat waktu dan sesuai standar yang ditetapkan.

## 2.3. Kondisi Lingkungan



*gambar 2.5 kondisi lingkungan (Sumber : dokumentasi pribadi)*

Kondisi alam dan lingkungan Desa Wisata Pujon Kidul, Malang, sangat mendukung sebagai destinasi wisata alam yang menawan. Terletak di kawasan pegunungan, desa ini dikelilingi oleh perbukitan hijau yang menyegarkan, udara yang sejuk, serta pemandangan alam yang asri. Pujon Kidul memiliki keindahan alam yang khas, seperti air terjun, kebun buah, serta ladang pertanian yang terawat dengan baik. Keseimbangan alam ini membuatnya menjadi tempat yang cocok untuk wisatawan yang mencari kedamaian dan relaksasi.

Lingkungan desa wisata ini juga sangat mendukung konsep wisata berkelanjutan, dengan masyarakat yang terlibat aktif dalam menjaga kelestarian alam dan budaya setempat. Pengelolaan sampah, konservasi alam, serta penggunaan sumber daya alam secara bijaksana menjadi fokus utama di desa ini. Keasrian alam, dipadukan dengan kehangatan dan keramahan warga, menjadikan Pujon Kidul sebagai tujuan wisata yang menawarkan pengalaman berbeda, jauh dari hiruk-pikuk kota. Dengan segala potensi alamnya, Pujon Kidul semakin dikenal sebagai salah satu desa wisata unggulan di Kabupaten Malang.

#### **2.4. Kondisi geografis**



*gambar 2.6 kondisi geografis (sumber : dokumen pribadi)*

Desa Wisata Pujon Kidul terletak di Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. terletak pada koordinat sekitar 7°54'47.6"S lintang selatan dan 112°37'32.4"E bujur timur. Dengan posisi ini, desa ini berada di bagian utara Kabupaten Malang, sekitar 30 km dari pusat

Kota Malang. Desa ini berada di kawasan pegunungan yang memanjang di sepanjang utara Kabupaten Malang, dengan ketinggian antara 700 hingga 1.200 meter di atas permukaan laut. Kondisi geografis tersebut memberikan Pujon Kidul udara yang sejuk dan pemandangan alam yang asri, serta cocok untuk kegiatan wisata alam dan agrowisata. Desa ini juga dikelilingi oleh perbukitan, sawah, dan ladang yang memberikan pemandangan indah dan mempesona.

Desa Pujon Kidul memiliki akses yang cukup baik dari pusat Kota Malang, melalui jalur darat yang mengarah ke utara melalui Kecamatan Pujon. Meskipun sebagian besar jalan menuju Pujon Kidul adalah jalan pegunungan, kondisi jalan cukup baik untuk dilalui kendaraan roda dua maupun empat. Karena berada di kawasan pegunungan, Pujon Kidul memiliki iklim yang sejuk, dengan suhu rata-rata berkisar antara 20°C hingga 28°C. Hujan cukup sering terjadi selama musim penghujan (antara bulan November hingga April), sementara musim kemarau (Mei hingga Oktober) cenderung lebih kering.

### **BAB 3**

#### **KEGIATAN UMUM LOKASI MAGANG**

##### **3.1. Orientasi Perusahaan/Instansi**

Lembaga-lembaga perusahaan dan instansi pemerintah yang menjadi mitra kerja para peserta magang dalam mengelola Desa Wisata Pujong Kidul Kota Malang umumnya berfokus pada sektor pariwisata dan pemberdayaan masyarakat. Lembaga pemerintah seperti Kementerian Pariwisata dan Kebudayaan setempat bekerja sama dengan dunia usaha dan lembaga yang terlibat dalam pengembangan destinasi wisata. Ini bisa berupa perusahaan swasta atau organisasi non-pemerintah yang memiliki visi dan misi serupa. Organisasi ini memainkan peran penting dalam merumuskan strategi pengembangan pariwisata berkelanjutan, mulai dari mengelola objek wisata hingga mengembangkan infrastruktur dan membina masyarakat lokal. Bagi mahasiswa dan pekerja magang, kesempatan ini memberikan wawasan langsung tentang bagaimana lembaga pemerintah dan bisnis mendukung sektor

pariwisata berbasis masyarakat. Anda mungkin terlibat dalam berbagai kegiatan, termasuk merancang program promosi, melakukan riset pasar, dan mendukung kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk masyarakat setempat. Kegiatan ini pada akhirnya akan berkontribusi dalam mengembangkan Desa Wisata Pujon Kidul menjadi tujuan wisata utama.

### **3.2. Ticketing & parkir**

Tiket dalam konteks pariwisata adalah dokumen atau bukti yang diberikan kepada pengunjung yang ingin mengakses suatu atraksi wisata, destinasi, atau transportasi. Sistem penjualan tiket berfungsi untuk mengatur jumlah pengunjung, mempermudah administrasi, serta mendukung pendapatan destinasi wisata. Kotler, Bowen, dan Makens (2017) dalam bukunya *Marketing for Hospitality and Tourism* menyatakan bahwa sistem ticketing yang baik mempermudah proses transaksi dan pengendalian pengunjung, serta dapat mempengaruhi pengalaman wisatawan. Dengan adanya teknologi digital, penjualan tiket dapat dilakukan secara online, mengurangi antrean panjang, dan meningkatkan kenyamanan bagi pengunjung.

Selain itu, Prasetyo dan Sumarni (2015) dalam *Manajemen Pariwisata* menambahkan bahwa sistem ticketing dapat digunakan untuk promosi atau diskon khusus bagi kelompok tertentu, serta memberikan pengelola data yang berguna untuk merencanakan fasilitas dan event di masa depan. Sistem ticketing yang efisien juga dapat membantu mengatur kapasitas kunjungan dan menghindari overbooking yang dapat menurunkan kualitas pengalaman wisata.

Parkir dalam pariwisata merujuk pada fasilitas yang disediakan untuk kendaraan pengunjung yang datang ke suatu destinasi wisata. Goeldner dan Ritchie (2006) dalam *Tourism: Principles, Practices, Philosophies* menyatakan bahwa pengelolaan parkir sangat penting karena dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Fasilitas parkir yang buruk, seperti terbatasnya ruang parkir atau lokasi parkir yang jauh

dari atraksi utama, dapat menciptakan kemacetan dan mengurangi daya tarik suatu destinasi wisata.

Menurut Jafari (2000) dalam bukunya *Tourism: Theories and Practices*, pengelolaan parkir yang baik melibatkan perencanaan yang matang terkait kapasitas parkir, tarif, serta lokasi yang mudah diakses pengunjung. Selain itu, sistem parkir pintar atau berbasis teknologi juga mulai diterapkan di beberapa destinasi wisata, memungkinkan wisatawan untuk memesan tempat parkir melalui aplikasi dan membayar secara digital. Hal ini meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengunjung yang datang dengan kendaraan pribadi.

Setiap wisatawan yang memasuki desa wisata ini diwajibkan membeli tiket masuk yang dapat diperoleh di loket yang telah disediakan, Selain tiket masuk, pengunjung juga akan dikenakan biaya parkir sesuai dengan jenis kendaraan yang digunakan. Area parkir yang luas dan terorganisir memungkinkan kendaraan pengunjung untuk diparkir dengan rapi dan aman. Sistem ticketing dan parkir yang terstruktur ini bertujuan untuk mengoptimalkan kenyamanan wisatawan, menghindari kemacetan, dan menjaga kelancaran arus pengunjung, sehingga pengalaman berwisata di Desa Wisata Pujon menjadi lebih menyenangkan.

### **3.3.Greeting**

Greeting atau sapaan merupakan salah satu bentuk komunikasi yang digunakan untuk menyapa atau menyambut seseorang dengan cara yang sopan dan bersahabat. Budaya yang berbeda menggunakan sapaan dan tindakan yang berbeda. Di banyak negara, sapaan merupakan bagian penting dalam membangun hubungan sosial dan menunjukkan rasa hormat. Selain itu, sapaan juga dapat mencerminkan suasana hati dan tingkat keakraban antar orang. Sapaan yang umum mencakup “Halo”, “Selamat pagi”, dan “Apa kabar?” dan beberapa dapat disesuaikan tergantung pada konteks dan situasinya. Dalam konteks pariwisata, greeting merujuk pada cara menyambut pengunjung atau wisatawan yang datang ke suatu

destinasi atau fasilitas pariwisata. Greeting yang baik dan profesional dapat meningkatkan pengalaman pertama wisatawan, menciptakan kesan positif, dan membangun hubungan yang baik antara wisatawan dan penyedia layanan. Morgan, Pritchard, dan Pride (2011) dalam *Destination Branding* menjelaskan bahwa greeting adalah salah satu elemen penting dalam branding destinasi, karena ini menciptakan kesan awal yang sangat berpengaruh terhadap persepsi wisatawan.

Menurut Kotler, Bowen, dan Makens (2017) dalam *Marketing for Hospitality and Tourism*, greeting yang efektif adalah yang memberikan kesan ramah, profesional, dan menyesuaikan dengan budaya atau kebiasaan lokal. Cara menyapa yang baik tidak hanya berfokus pada kata-kata, tetapi juga pada bahasa tubuh dan sikap yang menunjukkan keramahan dan keinginan untuk membantu. Hal ini penting karena dalam pariwisata, pengalaman pengunjung dimulai sejak mereka disambut di destinasi atau fasilitas pariwisata.

Selain itu, Morrison (2013) dalam *Hospitality and Travel Marketing* menekankan bahwa greeting yang baik dapat meningkatkan loyalitas wisatawan dan mendorong mereka untuk kembali lagi. Dalam industri perhotelan dan wisata, greeting yang ramah dan personal adalah bagian dari kualitas layanan yang sangat dihargai oleh wisatawan.

Greeting berperan besar dalam membangun pengalaman positif wisatawan. Pizam dan Ellis (1999) dalam *Customer Satisfaction in Tourism* menekankan bahwa interaksi awal melalui greeting dapat mengurangi rasa cemas atau kekhawatiran wisatawan, terutama bagi mereka yang pertama kali mengunjungi suatu tempat. Dengan greeting yang baik, wisatawan merasa dihargai dan disambut dengan hangat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka.

### **3.4. Guideing**

Guiding atau pemanduan adalah suatu proses di mana seseorang memberikan arahan, informasi, atau bantuan kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks wisata, guiding sering dilakukan oleh pemandu wisata yang membantu pengunjung memahami situs-situs menarik,

memberikan penjelasan tentang sejarah, budaya, atau keunikan tempat tersebut. Selain itu, guiding juga bisa berlaku dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, pengembangan diri, atau pelatihan profesional, di mana seseorang bertindak sebagai mentor atau pembimbing untuk membantu orang lain berkembang atau memecahkan masalah. Secara umum, guiding bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam dan memperkaya pengalaman seseorang dengan cara yang informatif dan menyenangkan. Kegiatan memberikan informasi, bimbingan, atau penjelasan kepada wisatawan oleh seorang pemandu wisata (tour guide) yang berkompoten. Guiding tidak hanya melibatkan penyampaian informasi tentang tempat wisata, tetapi juga mencakup pengelolaan pengalaman wisatawan selama perjalanan.

Menurut Plog (2001) dalam bukunya *Leisure Travel: Making the Most of Your Time and Money*, guiding merupakan kombinasi antara edukasi dan hiburan. Pemandu wisata diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat tentang sejarah, budaya, atau keunikan suatu destinasi, sambil menjaga suasana yang menyenangkan agar pengalaman wisatawan menjadi lebih berkesan. Beaver (2007) dalam *The Professional Tourist Guide* menekankan bahwa seorang pemandu wisata harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan yang mendalam tentang destinasi yang dipandu, serta kemampuan untuk berinteraksi dengan beragam jenis wisatawan. Pemandu wisata yang kompeten dapat menciptakan pengalaman yang tidak hanya informatif tetapi juga menyenangkan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Menurut Richards (2012) dalam *Cultural Tourism: Global and Local Perspectives*, guiding berperan penting dalam membentuk pengalaman wisatawan. Pemandu wisata yang mampu mengaitkan informasi dengan cerita menarik atau relevansi budaya dapat meningkatkan minat dan keterlibatan wisatawan. Pengalaman yang dibentuk melalui guiding dapat mengubah cara wisatawan melihat dan mengapresiasi suatu destinasi.

## BAB 4

### KEGIATAN KHUSUS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kualitas pelayanan jasa di Desa Wisata Pujon Kidul secara umum dapat dikategorikan cukup baik, pelayanan yang diberikan oleh petugas desa wisata, meskipun ada beberapa keluhan terkait waktu tunggu yang terlalu lama pada saat puncak kunjungan. Secara umum, ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa masalah dalam hal efisiensi pada periode tertentu, mayoritas wisatawan tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kecepatan pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi permintaan pelanggan. Dalam konteks wisata, ini mencakup waktu tunggu di berbagai titik seperti pendaftaran, pemesanan tiket, atau saat menerima layanan lainnya. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam teori Servqual, kecepatan pelayanan adalah salah satu dimensi penting dalam kualitas layanan. Mereka berpendapat bahwa kecepatan yang efisien memberikan persepsi positif



terhadap kualitas layanan.

*gambar 4. 1 desa wisata (sumber: dokumen pribadi)*

Sikap dan penampilan petugas memainkan peran penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif bagi wisatawan. Sikap ramah dan profesional dari petugas desa wisata dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, karena hal ini mencerminkan kualitas layanan yang tinggi. Dalam konteks ini, sikap ramah berarti petugas menunjukkan perhatian dan empati terhadap pengunjung, sementara sikap profesional mencakup kompetensi dan kemampuan untuk menangani situasi dengan cara yang tepat. Mayoritas petugas dan pemandu wisata di Pujon Kidul ramah dan profesional, namun masih ada beberapa yang perlu diberikan pelatihan lebih lanjut, terutama dalam hal komunikasi dan pemahaman tentang budaya lokal. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam teori Servqual, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga oleh sikap dan perilaku petugas. Pelayanan yang baik harus mencakup elemen keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan aspek fisik. Dalam hal ini, sikap ramah dan profesional merupakan elemen yang mendukung kepuasan pelanggan, namun pelatihan rutin diperlukan untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga. Serta Pelatihan etika pelayanan dan komunikasi sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas interaksi antara

petugas dan wisatawan. Etika pelayanan mencakup sikap yang menghormati pelanggan dan memenuhi standar perilaku profesional dalam interaksi. Komunikasi yang efektif membantu menghindari miskomunikasi dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada wisatawan jelas dan mudah dipahami. Dengan pelatihan yang rutin, petugas dapat lebih terampil dalam menangani berbagai situasi, seperti mengelola keluhan atau memberikan informasi yang akurat. Gronroos (1990) mengemukakan bahwa kualitas jasa juga sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial dan etika pelayanan. Pelayanan yang diberikan harus mematuhi norma sosial yang diharapkan oleh pelanggan, serta memperlihatkan empati dan pengertian. Dengan pelatihan rutin dalam etika pelayanan dan komunikasi, petugas dapat lebih baik memahami cara berinteraksi secara efektif dan profesional dengan wisatawan.

Desa Wisata Pujon Kidul menawarkan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan wisatawan, seperti homestay, ruang terbuka hijau, jalur trekking, dan spot foto yang menarik. Namun, ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki, seperti akses jalan menuju lokasi wisata yang kurang mulus dan terbatasnya tempat parkir. Fasilitas yang memadai berarti bahwa desa wisata telah menyediakan infrastruktur dasar yang diperlukan untuk kenyamanan pengunjung, seperti tempat parkir, toilet, tempat duduk, jalur pejalan kaki, dan fasilitas pendukung lainnya. Menurut Kotler (2000), fasilitas yang memadai dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi wisatawan dan mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali berkunjung.



*Gambar 4.2 infrastruktur penunjang desa wisata (sumber: dokumen pribadi)*

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, infrastruktur di Desa Wisata Pujon Kidul sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar wisatawan. Tempat parkir dan fasilitas umum seperti toilet, ruang tunggu, dan area makan adalah tempat-tempat yang sering dilalui atau digunakan oleh wisatawan. Jika kebersihan area ini tidak dijaga dengan baik, wisatawan akan merasa tidak nyaman dan hal ini dapat mengurangi kepuasan mereka. Baker (1995) menjelaskan bahwa kebersihan sangat memengaruhi kualitas layanan, dan ketidaknyamanan akibat kebersihan yang buruk dapat merusak citra tempat wisata tersebut. Oleh karena itu, menjaga kebersihan di area yang sering digunakan sangat penting untuk meningkatkan pengalaman wisatawan.



*gambar 4.3 wisatawan menikmati view yang ditawarkan (sumber: dokumen pribadi)*

Wisatawan merasa bahwa harga tiket yang mereka bayar sesuai dengan fasilitas yang mereka terima selama berkunjung ke desa wisata. Dalam industri pariwisata, hal ini penting karena banyak wisatawan yang memutuskan untuk berkunjung ke suatu destinasi berdasarkan ekspektasi mereka terhadap harga dan fasilitas yang ditawarkan. Jika harga tiket masuk atau biaya lainnya sebanding dengan kualitas fasilitas dan layanan yang mereka terima, maka wisatawan akan merasa puas dan mungkin akan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain atau kembali mengunjungi di masa depan. Menurut Monroe (1990) berpendapat bahwa harga memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, tetapi hanya dalam konteks nilai yang diterima. Ketika harga dianggap wajar dengan nilai yang diperoleh, kepuasan pelanggan akan meningkat. Oleh karena itu, jika wisatawan merasa bahwa paket yang ditawarkan memberikan nilai yang seimbang dengan harga, mereka akan merasa puas. Sebaliknya, jika harga dianggap terlalu tinggi untuk nilai yang diterima, mereka akan merasa tidak puas. Selain itu menurut Dube (1997) mengungkapkan bahwa dalam industri pariwisata, penetapan harga harus disesuaikan dengan segmentasi pasar dan kemampuan membayar masing-masing kelompok pelanggan. Menawarkan berbagai harga dan paket berbeda dapat menarik lebih banyak segmen pasar dan memperluas daya tarik destinasi. Hal ini mencakup penawaran paket dengan harga lebih rendah untuk wisatawan dengan anggaran terbatas, serta paket premium untuk mereka yang ingin menikmati pengalaman lebih eksklusif.

Ada beberapa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan ke desa wisata Pujon kidul di antaranya ;

- Kualitas Pelayanan: kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam kepuasan wisatawan. Wisatawan yang merasa dilayani dengan baik, ramah,

dan profesional cenderung lebih puas dan merekomendasikan tempat ini kepada orang lain.

- Kenyamanan : Faktor kenyamanan seperti kebersihan, suhu, dan fasilitas yang memadai sangat berpengaruh pada kepuasan. Banyak wisatawan yang menilai kebersihan dan perawatan fasilitas sebagai aspek yang perlu ditingkatkan.
- Harga dan Nilai yang Diperoleh : Wisatawan juga mempertimbangkan hubungan antara harga dan kualitas yang mereka terima. Meskipun sebagian besar wisatawan merasa puas dengan harga yang ditawarkan, beberapa menganggap harga di beberapa area wisata cukup tinggi.
- Keindahan Alam : Keindahan alam Desa Wisata Pujon Kidul menjadi daya tarik utama yang meningkatkan kepuasan wisatawan, terutama dalam kegiatan seperti trekking, bersepeda, dan menikmati pemandangan alam yang asri.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan jasa pada Desa Wisata Pujon Kidul Malang, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, pengunjung merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Beberapa aspek yang mendapatkan apresiasi adalah fasilitas yang memadai, sikap ramah dan profesional dari petugas, serta harga yang dianggap sebanding dengan nilai yang diperoleh. Meskipun demikian, ada beberapa area yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, antara lain kebersihan di area tertentu, terutama di sekitar tempat parkir dan fasilitas umum. Selain itu, ada keinginan dari beberapa wisatawan untuk adanya paket wisata dengan variasi harga yang lebih beragam untuk menarik lebih banyak segmen pasar.

#### **5.2. Saran**

- **Peningkatan Kebersihan :** Meskipun fasilitas yang ada sudah memadai, kebersihan di beberapa area, seperti tempat parkir dan fasilitas umum, perlu menjadi prioritas. Rutin melakukan pemeliharaan dan pembersihan di area yang sering digunakan pengunjung dapat meningkatkan kenyamanan dan citra positif desa wisata.
- **Diversifikasi Paket Wisata :** Mengingat adanya permintaan dari beberapa wisatawan untuk paket wisata dengan harga yang lebih bervariasi, pengelola Desa Wisata Pujon Kidul perlu mempertimbangkan untuk menawarkan paket yang disesuaikan dengan berbagai segmen pasar. Hal ini akan menarik lebih banyak pengunjung dengan berbagai anggaran dan preferensi.
- **Pelatihan dan Pengembangan Petugas :** Meskipun sikap dan penampilan petugas sudah baik, pelatihan berkala mengenai etika pelayanan dan komunikasi sangat disarankan untuk menjaga kualitas pelayanan yang lebih tinggi dan konsisten. Hal ini juga akan meningkatkan profesionalisme petugas dan kepuasan wisatawan.
- **Peningkatan Fasilitas dan Infrastruktur :** Meskipun fasilitas yang ada sudah cukup memadai, pengelola bisa terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas dan kenyamanan fasilitas, seperti menyediakan lebih banyak tempat duduk, area parkir yang lebih luas, serta fasilitas yang ramah lingkungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson.
- Prasetyo, E., & Sumarni, S. (2015). *Manajemen Pariwisata*. Andi Publisher.
- Morgan, N., Pritchard, A., & Pride, R. (2011). *Destination Branding: Creating the Unique Destination Proposition*. Elsevier.
- Morrison, A. M. (2013). *Hospitality and Travel Marketing* (5th ed.). Cengage Learning.
- Pizam, A., & Ellis, T. (1999). *Customer Satisfaction in Tourism*. CABI Publishing.
- Plog, S. (2001). *Leisure Travel: Making the Most of Your Time and Money*. Prentice Hall.
- Richards, G. (2012). *Cultural Tourism: Global and Local Perspectives*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books.
- Monroe, K. B. (1990). *Pricing: Making Profitable Decisions* (2<sup>nd</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Dube, L. (1997). How Price and Price Dispersion Affect Consumer Choice in Tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 6(4), 53-73.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1.1 Sertifikat Magang



## LEMBAR ISIAN KEGIATAN HARIAN

**Hari, Tanggal: Senin, 19 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: Pengenalan lingkungan desa wisata**

**Sub Pokok Bahasan: Pengenalan lingkungan kerja**

**Pembimbing Lapang: Seluruh karyawan desa wisata pujon kidul.**

---

**Uraian Kegiatan :**

Hari pertama magang, pengenalan lingkungan desa wisata pujon kidul melalui tour ke tempat kerja.

**Identifikasi Masalah :**

Belum paham dengan struktur organisasi yang ada di desa wisata pujon.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi / selalu bertanya kepada karyawan yang ada di tempat kerja.

**Alternatif Solusi :**

Melakukan komunikasi yang baik dan jelas kepada rekan kerja yang ada di desa wisata pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Lebih sering bertanya kepada rekan kerja jika tidak paham dengan alur kerja yang ada.

**Hari, Tanggal: selasa, 20 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: pendamping tamu dari corporation BUMN**

**Sub Pokok Bahasan: pendamping tamu**

**Pembimbing Lapang: Pokdarwis Pujon**

---

**Uraian Kegiatan :**

Pendamping kunjungan tamu dari corporation BUMN

**Identifikasi Masalah :**

Belum paham dengan atraksi yang tawarkan oleh pihak desa wisata pujon

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi / selalu bertanya kepada karyawan yang ada di tempat kerja.

**Alternatif Solusi :**

Melakukan komunikasi dan koordinasi baik dan jelas kepada rekan kerja yang ada di desa wisata pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Lebih sering bertanya kepada rekan kerja jika tidak paham dengan alur kerja yang ada.

**Hari, Tanggal: Rabu, 21 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: pra event tahun warung ublik di desa wisata Pujon kidul**

**Sub Pokok Bahasan: persiapan event warung ublik tahunan di desa wisata pujon kidul**

**Pembimbing Lapang: mas Muklis dan mas anjik/anj**

---

**Uraian Kegiatan :**

Melakukan persiapan event dengan mengedit dan mencetak keperluan event seperti foto-foto masa jadul/ masa lampau.

**Identifikasi Masalah :**

Adanya miskomunikasi antara pembimbing lapangan antara anak magang terhadap ukuran gambar yang akan dicetak dan terjadi trouble saat printer digunakan. Dan juga terjadi trobel maker pencetak 2kali terhadap gambar pra event pasar ublik tahunan ini.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi / selalu bertanya kepada pembimbing lapangan agar sesuai dengan kebutuhan event.

**Alternatif Solusi :**

Selalu bertanya jika terjadi kesalahan yang tidak diinginkan seperti size gambar, trouble maker pencetak 2kali, dan trobel printer akibat kertas yang ketelan.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tidak malu bertanya pada senior jika tidak faham dengan apa yang mau dikerjakan dan diperlukan juga validasi terhadap pengerjaan kita saat pra event.

**Hari, Tanggal: kamis, 22 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: pelaksanaan event festival warung ublik yang diselenggarakan oleh desa wisata Pujon kidul**

**Sub Pokok Bahasan: pelaksanaan event festival warung ublik yang dihadiri oleh Kepala dinas pemberdayaan masyarakat dan desa prov Jawa timur dan kab malang.**

**Pembimbing Lapangan: seluruh panitia event festival warung ublik kuliner Tempoe doloe.**

**Uraian Kegiatan :**

Pelaksanaan kegiatan event festival warung ublik kuliner Tempoe Doeloe.

**Identifikasi Masalah :**

Kurangnya komunikasi antara mahasiswa magang dengan panitia kegiatan dan terjadi miskomunikasi.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi / selalu bertanya kepada pembimbing lapangan agar sesuai dengan kebutuhan event.

**Alternatif Solusi :**

Berkomunikasi dengan jelas dan tegas dan lebih cekatan lagi dalam melakukan aktivitas pas event berlangsung.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tidak malu bertanya pada senior jika tidak faham dengan apa yang mau dikerjakan dan diperlukan juga validasi terhadap pengerjaan kita saat pra event.

**Hari, Tanggal: Jumat, 23 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: pelaksanaan event festival warung ublik yang**

**Diselenggarakan oleh desa wisata Pujon kidul dan pengajian umum.**

**Sub Pokok Bahasan: pelaksanaan event festival warung ublik dan pengajian umum**

**Pembimbing Lapang: seluruh panitia event festival warung ublik kuliner Tempoe doloe dan BUMDES Pujon kidul.**

---

**Uraian Kegiatan :**

Pelaksanaan kegiatan event festival warung ublik kuliner Tempoe Doele dan pengajian umum.

**Identifikasi Masalah :**

Kurangnya komunikasi antara mahasiswa magang dengan panitia kegiatan dan terjadi miskomunikasi.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi / selalu bertanya kepada pembimbing lapangan agar sesuai dengan kebutuhan event.

**Alternatif Solusi :**

Berkomunikasi dengan jelas dan tegas dan lebih cekatan lagi dalam melakukan aktivitas pas event berlangsung.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tidak malu bertanya pada senior jika tidak faham dengan apa yang mau dikerjain dan diperlukan juga validasi terhadap pengerjaan kita saat pra event.

**Hari, Tanggal: Sabtu, 24 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: greeting kepada tamu yang datang ke desa wisata Pujon kidul dan memasang gelang tiket.**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket gelang pada wisatawan saat berkunjung dan greeting pada tamu**

**Pembimbing Lapangan: mas Jerry dan mas dedi**

---

**Uraian Kegiatan :**

Melakukan greeting kepada tamu yang datang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Adanya tamu yang tak mau memakai tiket gelangnya serta dengan nada tinggi saat menyampaikan ketidak sukannya.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dengan melakukan komunikasi yang baik dan benar saat menangani wisatawan yang bertindak arogan.

**Alternatif Solusi :**

Dengan komunikasi yang baik dan jelas dengan wisatawan saat berkunjung ke desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Kita wajib melakukan prosedur SOP yang dijalankan oleh karyawan desa wisata Pujon kidul. Dan kita merendah jika terjadi kesalahan saat wisatawan komplek.

**Hari, Tanggal: Minggu, 25 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: greeting kepada tamu yang datang ke desa wisata Pujon kidul dan memasang gelang tiket.**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket gelang pada wisatawan saat berkunjung dan greeting pada tamu**

**Pembimbing Lapang: mas Jerry dan mas dedi**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

Melakukan greeting kepada tamu yang datang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung tidak mau memakai tiket gelang dan beralasan nanti dikumpulkan kembali.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dengan melakukan komunikasi yang baik dan benar saat menangani wisatawan yang bertindak arogan.

**Alternatif Solusi :**

Dengan komunikasi yang baik dengan wisatawan saat berkunjung.

**Kesimpulan dan Saran :**

Kita wajib melakukan prosedur SOP yang dijalankan oleh karyawan desa wisata Pujon kidul. Dan kita merendah jika terjadi kesalahan saat wisatawan komplek

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: senin, 26 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: greeting kepada tamu yang datang ke desa wisata Pujon kidul dan memasang gelang tiket.**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket gelang pada wisatawan saat berkunjung dan greeting pada tamu**

**Pembimbing Lapangan: mas Jerry dan mas dedi**

---

**Uraian Kegiatan :**

Melakukan greeting kepada tamu yang datang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung tidak mau memakai tiket gelang dan beralasan nanti dikumpulkan kembali.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dengan melakukan komunikasi yang baik dan benar saat menangani wisatawan yang bertindak arogan.

**Alternatif Solusi :**

Dengan komunikasi yang baik dengan wisatawan saat berkunjung.

**Kesimpulan dan Saran :**

Kita wajib melakukan prosedur SOP yang dijalankan oleh karyawan desa wisata Pujon kidul. Dan kita merendah jika terjadi kesalahan saat wisatawan komplek.

**Hari, Tanggal: selasa, 27 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: greeting kepada tamu yang datang ke desa wisata Pujon kidul dan memasang gelang tiket.**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket gelang pada wisatawan saat berkunjung dan greeting pada tamu**

**Pembimbing Lapangan: mas Jerry dan mas dedi**

---

**Uraian Kegiatan :**

Melakukan greeting kepada tamu yang datang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung tidak mau memakai tiket gelang dan beralasan nanti dikumpulkan kembali.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dengan melakukan komunikasi yang baik dan benar saat menangani wisatawan yang bertindak arogan.

**Alternatif Solusi :**

Dengan komunikasi yang baik dengan wisatawan saat berkunjung.

**Kesimpulan dan Saran :**

Kita wajib melakukan prosedur SOP yang dijalankan oleh karyawan desa wisata Pujon kidul. Dan kita merendah jika terjadi kesalahan saat wisatawan komplek.

**Hari, Tanggal: Rabu, 28 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: izin keperluan keluarga**

**Sub Pokok Bahasan: izin**

**Pembimbing Lapangan: -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- izin keperluan keluarga untuk mengurus keperluan pribadi yang tidak dapat diundur. Tujuan menghadapi situasi keluarga yang memerlukan perhatian langsung, sehingga saya dapat kembali ke tempat kerja dengan pikiran yang tenang dan siap melanjutkan tugas dengan optimal.

**Hari, Tanggal: kamis, 29 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: izin keperluan keluarga**

**Sub Pokok Bahasan: izin**

**Pembimbing Lapangan: -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- izin keperluan keluarga untuk mengurus keperluan pribadi yang tidak dapat diundur. Tujuan menghadapi situasi keluarga yang memerlukan perhatian langsung, sehingga saya dapat kembali ke tempat kerja dengan pikiran yang tenang dan siap melanjutkan tugas dengan optimal.

**Hari, Tanggal: jumat, 30 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: Membantu pelaksanaan kegiatan Asean di cafe sawah, desa wisata Pujon.**

**Sub Pokok Bahasan: mengikuti kegiatan atau mengawal proses kelancaran acara pertemuan Asean tersebut.**

**Pembimbing Lapang: semua karyawan desa wisata Pujon dan cafe sawah**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ikut serta dalam kegiatan penyambutan tamu 10 negara Asean
- Greeting pada tamu saat berkunjung ke desa wisata
- Kegiatan sterilisasi jalur pertemuan Asean di desa wisata Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi antara mahasiswa magang dengan panitia pelaksana acara tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Ditegur dengan baik dan di kasih tau lebih lanjut tentang kondisi dilapangan saat ada tamu penting

**Alternatif Solusi :**

Komunikasi lebih ditingkatkan dan perlu inisiatif sendiri untuk handle tamu

**Kesimpulan dan Saran :**

Mahasiswa magang perlu lebih inisiatif lagi saat handle tamu dari luar negeri seperti tamu ASEA ini. Dan perlu komunikasi lagi terhadap panitia biar tidak terjadi miskomunikasi kembali.

**Hari, Tanggal: sabtu, 31 Agustus 2024**

**Pokok Bahasan: membantu handle tamu kunjungan pemerintah dan corporation**

**Sub Pokok Bahasan: handle tamu kunjungan dari luar daerah.**

**Pembimbing Lapang: Pokdarwis dan BUMDES Pujon kidul.**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ikut serta menghandle tamu kunjungan dari Kalimantan Selatan (kec Awayan) dan Lombok yang melakukan studi banding.
- Ikut serta menghandle tamu kunjungan dari corporation BUMN (BRI) yang studi banding desa brilian.

**Identifikasi Masalah :**

Kurangnya komunikasi dan koordinasi antara mahasiswa magang dengan Pokdarwis yang bertugas.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan jelas pada yang bersangkutan jika tak paham dengan apa yang dikerjakan

**Alternatif Solusi :**

Berkomunikasi dan berinteraksi secara komprehensif biar tidak terjadi miskomunikasi kembali di kemudian hari.

**Kesimpulan dan Saran :**

Mahasiswa magang ini lebih inisiatif lebih dalam menghandle tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul ini.

**Hari, Tanggal: Minggu, 01 September 2024**

**Pokok Bahasan: greeting dan pemasangan tiket**

**Sub Pokok Bahasan: greeting tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.**

**Pembimbing Lapangan: karyawan desa wisata Pujon.**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Greeting tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.
- Melayani tamu jika tidak tau arah ke tempat-tempat yang ada di desa wisata.

**Identifikasi Masalah :**

Ada tamu yang datang ke desa wisata Pujon kidul dengan alasan mengenal salah satu dari karyawan desa wisata Pujon kidul. Dan memaksa masuk ke kedalam.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang ngotot masuk kedalam

**Alternatif Solusi :**

Ditanyain baik-baik kejelasan dan keperluannya apa. Jika masih ngotot minta masuk yah sudah persiapan masuk tapi dengan syarat tidak boleh kembali ke pintu masuk utama..

**Kesimpulan dan Saran :**

Kejadian tersebut terjadi karena adanya miskomunikasi antara mahasiswa magang dengan karyawan desa wisata Pujon kidul yang diketahui kita anak magang yang baru tau kalau misalnya saudara atau kerabat dari karyawan desa wisata Pujon kidul diperbolehkan masuk dengan leluasa tapi tidak mendapatkan apa-apa saat masuk ke area desa wisata Pujon kidul tersebut.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: senin, 02 September 2024**

**Pokok Bahasan: greating dan ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: handle tamu kunjungan dan ngerekap hasil penjualan tiket.**

**Pembimbing Lapang: mbak Danti, mbak Ida & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Greeting, tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul
- Tiketing, melayani tamu untuk membeli tiket.
- ngerekap penjualan tiket hari itu juga.

**Identifikasi Masalah :**

- tamu yang minta potongan harga tiket masuk area wisata desa.
- etika saat ngasih uang kembalian ke tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Sabar dan menjalankan kepada tamu kalau tidak bisa dapat diskon harga tiket masuk area desa wisata Pujon kidul

**Alternatif Solusi :**

Ngasih pengertian terhadap tamu untuk diskon nya udah dapet dari voucher belanja yang sudah ada dalam tiket yang sudah dibeli tersebut.

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut

**Hari, Tanggal: Selasa, 03 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Rabu, 04 September 2024**

**Pokok Bahasan: Libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda merefresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: Kamis, 05 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- ticketing
- Ngerekap hasil penjualan tiket masuk area wisata

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diperlukan kesabaran saat menghadapi tamu yang minta diskon potongan harga pada tiket masuk area wisata desa Pujon kidul.

**Alternatif Solusi :**

Dialihkan kalau disetiap tiketnya ada voucher belanja sebesar Rp. 5000/ tiketnya.

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 06 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- ticketing
- Ngerikap hasil penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul.
- greeting (back up temen sholat Jum'at)

**Identifikasi Masalah :**

- adanya miskomunikasi antara saya mahasiswa magang dengan karyawan desa wisata Pujon kidul tentang harga yang diberikan pada wisatawan kurang dan mengakibatkan perubahan total akhir.
- tamu rombongan yang meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa PujonKidul.
- Seorang driver memaksa masuk ke area wisata desa Pujon dan tidak menunjukkan tanda pengenalnya.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

- diperlukan kondisi antara lain dari pihak karyawan maupun mahasiswa magang yang perlu belajar lebih baik.
- dikordinasikan lagi jika terjadi kejadian seperti itu, yang mengakibatkan perubahan total jumlah kunjungan ke desa wisata Pujon kidul.

**Alternatif Solusi :**

Berkomunikasi dengan baik lagi jika ada kejadian seperti itu. Dan banyak-banyak terima masuksn dari atas dan siap ditegur jika terjadi kesalahpahaman saat melayani wisatawan.

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: sabtu, 07 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti, & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul pada hari itu juga.

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga pada tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang harga tiket masuk terus tidak dapat potongan harga karena disetiap tiketnya ada voucher belanja yang bisa digunakan wisatawan saat berbelanja di area wisata desa Pujon kidul tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan keuntungan dari voucher belanja yang diberikan oleh pihak pengelola desa wisata Pujon kidul tersebut.

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Minggu, 08 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti, & mbak isti**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul pada hari itu juga.

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga pada tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang harga tiket masuk terus tidak dapat potongan harga karena disetiap tiketnya ada voucher belanja yang bisa digunakan wisatawan saat berbelanja di area wisata desa Pujon kidul tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan keuntungan dari voucher belanja yang diberikan oleh pihak pengelola desa wisata Pujon kidul tersebut.

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 09 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- Tamu komplek tentang tiketnya yang tidak sesuai dengan jumlah wisatawan yang membeli tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berdiskusi dengan tamu yang komplek tentang tiketnya yang tidak sesuai dengan jumlah yang diberikan oleh pihak pengelola desa wisata Pujon kidul. Dan menjelaskan bahwa sudah diberikan pas saat terjadi transaksi pas pembelian.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail dan jelas tentang tiketnya yang kurang tersebut dengan sopan dan santun, merendahkan diri biar tidak terjadi miskomunikasi lagi dengan begitu tamu mengerti apa yang terjadi tersebut kesalahan dari pihak tamu yang tidak menghitung kembali tiket yang sudah dibeli.

**Kesimpulan dan Saran :**

Kesalahan jumlah tiket masuk yang diterima. Saya mengerti kekecewaan wisatawan dan saya berkomitmen memperbaiki kesalahan ini. Setelah memeriksa, saya menemukan bahwa kesalahan terjadi karena tidak dilakukannya penghitungan ulang tiket sebelum meninggalkan loket. Untuk menghindari kesalahan serupa di kemudian hari, sarankan untuk selalu memeriksa kembali jumlah tiket masuk sebelum meninggalkan loket pembayaran. Pastikan juga untuk meminta staf kami memeriksa kembali jumlah tiket sebelum melakukan pembayaran. Dengan kerja sama seperti itu, saya dapat memastikan proses pembayaran yang akurat dan nyaman.

**Hari, Tanggal: selasa, 10 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan gamblang tentang potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tersebut tidak bisa dilakukan pada setiap tamu yang minta tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan bahwa disetiap tiketnya ada voucher belanja yang bisa digunakan saat tamu beraktivitas di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Menghargai minat wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata desa Pujon kidul Namun, setelah mempertimbangkan, kami tidak dapat memberikan diskon tambahan pada tiket masuk. Harga yang kami tawarkan sudah mencakup fasilitas dan pengalaman wisata terbaik.

**Hari, Tanggal: Rabu, 11 September 2024**

**Pokok Bahasan: Libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda merefresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: kamis, 12 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga menanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 13 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti, & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi
- Greeting (back up temen sholat Jum'at)

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu rombongan yang meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa
- ada wisatawan yang sangat berkunjung tidak mau membeli tiket masuk area wisata. Dan beralasan ada kerabat yang tinggal di area sekitar wisata desa tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan pada wisatawan walaupun ada kerabat ataupun tidak ada keluarga di area wisata desa Pujon kidul. Tetap dikenakan biaya masuk meskipun itu hanya kerabat ataupun saudara

**Alternatif Solusi :**

Berdiskusi dengan tamu tersebut untuk menghubungi kerabat yang dimaksud oleh tamu tersebut jika tidak bisa maka wajib dikenakan biaya masuk meskipun sudah kenal sama kerabat tersebut.

**Kesimpulan dan Saran :**

Jika terjadi seperti itu kita wajib melayani dengan baik dan wajib melakukan konfirmasi kembali kepada senior/ atasan yang bersangkutan atau bertanggung jawab terhadap pelayanan jasa pada tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: sabtu, 14 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti, & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- tamu rombongan yang meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- tamu komplek tentang tiketnya yang tidak sesuai dengan jumlah wisatawan yang membeli tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

- Berdiskusi dengan tamu yang komplek tentang tiketnya yang tidak sesuai dengan jumlah yang diberikan oleh pihak pengelola desa wisata Pujon kidul. Dan menjelaskan bahwa sudah diberikan pas saat terjadi transaksi pas pembelian.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail dan jelas tentang tiketnya yang kurang tersebut dengan sopan dan santun, merendahkan diri biar tidak terjadi miskomunikasi lagi dengan begitu tamu mengerti apa yang terjadi tersebut kesalahan dari pihak tamu yang tidak menghitung kembali tiket yang sudah dibeli.

**Kesimpulan dan Saran :**

Kesalahan jumlah tiket masuk yang diterima. Saya mengerti kekecewaan wisatawan dan saya berkomitmen memperbaiki kesalahan ini. Setelah memeriksa, saya menemukan bahwa kesalahan terjadi karena tidak dilakukannya penghitungan ulang tiket sebelum meninggalkan loket. Untuk menghindari kesalahan serupa di kemudian hari, sarankan untuk selalu memeriksa kembali jumlah tiket masuk sebelum meninggalkan loket pembayaran. Pastikan juga untuk meminta staf kami memeriksa kembali jumlah tiket sebelum melakukan pembayaran. Dengan kerja sama seperti itu, saya dapat memastikan proses pembayaran yang akurat dan nyaman.



**Hari, Tanggal: Senin, 16 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Selasa, 17 September 2024**

**Pokok Bahasan: Izin keperluan keluarga**

**Sub Pokok Bahasan: Izin**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- izin keperluan keluarga untuk mengurus keperluan pribadi yang tidak dapat diundur. Tujuan menghadapi situasi keluarga yang memerlukan perhatian langsung, sehingga saya dapat kembali ke tempat kerja dengan pikiran yang tenang dan siap melanjutkan tugas dengan optimal.

**Hari, Tanggal: Rabu, 18 September 2024**

**Pokok Bahasan: Libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda meresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: kamis, 19 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan gamblang tentang potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tersebut tidak bisa dilakukan pada setiap tamu yang minta tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan bahwa disetiap tiketnya ada voucher belanja yang bisa digunakan saat tamu beraktivitas di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Menghargai minat wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata desa Pujon kidul Namun, setelah mempertimbangkan, kami tidak dapat memberikan diskon tambahan pada tiket masuk. Harga yang kami tawarkan sudah mencakup fasilitas dan pengalaman wisata terbaik

**Hari, Tanggal: Jum'at, 20 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga tanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

**Hari, Tanggal: Sabtu, 21 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Minggu, 22 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti & mbak isti**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan gamblang tentang potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tersebut tidak bisa dilakukan pada setiap tamu yang minta tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan bahwa disetiap tiketnya ada voucher belanja yang bisa digunakan saat tamu beraktivitas di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Menghargai minat wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata desa Pujon kidul Namun, setelah mempertimbangkan, kami tidak dapat memberikan diskon tambahan pada tiket masuk. Harga yang kami tawarkan sudah mencakup fasilitas dan pengalaman wisata terbaik.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 23 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga menanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

**Hari, Tanggal: Selasa, 24 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Rabu, 25 September 2024**

**Pokok Bahasan: Libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda meresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: kamis, 26 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 27 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk pada hari itu juga
- Greeting ( back up temen sholat Jum'at)

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan gamblang tentang potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tersebut tidak bisa dilakukan pada setiap tamu yang minta tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan bahwa disetiap tiketnya ada voucher belanja yang bisa digunakan saat tamu beraktivitas di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Menghargai minat wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata desa Pujon kidul Namun, setelah mempertimbangkan, kami tidak dapat memberikan diskon tambahan pada tiket masuk. Harga yang kami tawarkan sudah mencakup fasilitas dan pengalaman wisata terbaik

**Hari, Tanggal: Sabtu, 28 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Minggu, 29 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga tanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 30 September 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan gamblang tentang potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tersebut tidak bisa dilakukan pada setiap tamu yang minta tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan bahwa disetiap tiketnya ada voucher belanja yang bisa digunakan saat tamu beraktivitas di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Menghargai minat wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata desa Pujon kidul Namun, setelah mempertimbangkan, kami tidak dapat memberikan diskon tambahan pada tiket masuk. Harga yang kami tawarkan sudah mencakup fasilitas dan pengalaman wisata terbaik.

**Hari, Tanggal: Selasa, 01 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapangan: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.
- pencatatan transaksi parkir (back up)

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Rabu, 02 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda merefresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: kamis, 03 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan gamblang tentang potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tersebut tidak bisa dilakukan pada setiap tamu yang minta tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan bahwa disetiap tiketnya ada voucher belanja yang bisa digunakan saat tamu beraktivitas di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Menghargai minat wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata desa Pujon kidul Namun, setelah mempertimbangkan, kami tidak dapat memberikan diskon tambahan pada tiket masuk. Harga yang kami tawarkan sudah mencakup fasilitas dan pengalaman wisata terbaik.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 04 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga tanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

**Hari, Tanggal: Sabtu, 05 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Minggu, 06 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk pada hari itu juga N

**Identifikasi Masalah :**

Tamu meminta diskon potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan gamblang tentang potongan harga tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tersebut tidak bisa dilakukan pada setiap tamu yang minta tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan bahwa disetiap tiketnya ada voucher belanja yang bisa digunakan saat tamu beraktivitas di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Menghargai minat wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata desa Pujon kidul Namun, setelah mempertimbangkan, kami tidak dapat memberikan diskon tambahan pada tiket masuk. Harga yang kami tawarkan sudah mencakup fasilitas dan pengalaman wisata terbaik.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 07 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- ❖ Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Selasa, 08 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- ❖ Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegakkan bahwa petugas yang menghandle pemasangan atau pengelang tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung.

**Hari, Tanggal: Rabu,09 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda merefresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: Kamis, 10 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu tidak mau membeli tiket kurang karena beralasan yang kurang tersebut tidak masuk dalam kriteria yang dikenakan tiket masuk

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan secara komprehensif biar tidak terjadi sesuat yang tidak diinginkan nantinya. Memberi penjelasan jika tamu yang berkunjung lebih dari hitungan dari tiket yang dibeli di loket tiket masuk.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan gamblang kalau tiket yang dibeli wisatawan kurang dan harus membeli kembali tiket tersebut.

**Kesimpulan dan Saran :**

ketidaknyamanan yang terjadi saat pembelian tiket di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti kekecewaan Anda karena merasa tidak memenuhi kriteria pembelian tiket tambahan. Namun, peraturan kami menentukan bahwa semua pengunjung harus membeli tiket sesuai ketentuan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan tiket sebelum berkunjung.

**Hari, Tanggal: jum'at, 11 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- ❖ Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Sabtu, 12 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Minggu, 13 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: great pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat-tempat atraksi yang tersedia**

**Pembimbing Lapangan : mas Diki & mas bowo**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 14 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Selasa, 15 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Rabu, 16 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda meresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: kamis, 17 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 18 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlaku.

**Hari, Tanggal: sabtu, 19 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga tanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

**Hari, Tanggal: Minggu, 20 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.
- Pencatatan transaksi parkir (back up)

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 21 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasangkan atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- ❖ Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegakkan bahwa petugas yang handle pemasangan atau pengelng tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung.

**Hari, Tanggal: Selasa, 22 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasangkan atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- ❖ Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Rabu, 23 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda meresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: Kamis, 24 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 25 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- ❖ Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegakkan bahwa petugas yang handle pemasangan atau pengelag tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung.

**Hari, Tanggal: Sabtu, 26 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Hari, Tanggal: Minggu, 27 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlaku.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 28 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat.

**Hari, Tanggal: Selasa, 29 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Hari, Tanggal: Rabu, 30 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda meresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: Kamis, 31 Oktober 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 01 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Hari, Tanggal: Sabtu, 02 November 2024**

**Pokok Bahasan: cuti izin keperluan keluarga**

**Sub Pokok Bahasan: izin**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Saya memohon izin keperluan keluarga untuk mengurus keperluan pribadi yang tidak dapat diundur. Tujuan saya adalah untuk menghadapi situasi keluarga yang memerlukan perhatian langsung, sehingga saya dapat kembali ke tempat kerja dengan pikiran yang tenang dan siap melanjutkan tugas dengan optimal.

**Hari, Tanggal: Minggu, 03 November 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga tanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 04 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasangkan atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Selasa, 05 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasangkan atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegaskan bahwa petugas yang handle pemasangan atau pengelang tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung.

**Hari, Tanggal: Rabu, 06 November 2024**

**Pokok Bahasan: Libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda meresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: Kamis, 07 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasangkan atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 08 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasangkan atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegaskan bahwa petugas yang menghandle pemasangan atau pengelang tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung.

**Hari, Tanggal: Sabtu, 09 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bow**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat..

**Hari, Tanggal: Minggu, 10 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 11 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat.

**Hari, Tanggal: Selasa, 12 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Hari, Tanggal: Rabu, 13 November 2024**

**Pokok Bahasan: Libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda meresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari , Tanggal : Kamis, 14 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 15 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Hari, Tanggal: Sabtu, 16 November 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga tanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

**Hari, Tanggal: Minggu, 17 November 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapangan: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngerikap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.
- Pencatatan transaksi parkir (back up)

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 18 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasangkan atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Selasa, 19 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegaskan bahwa petugas yang menghandle pemasangan atau pengelang tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung

**Hari, Tanggal: Rabu, 20 November 2024**

**Pokok Bahasan: libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda meresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: Kamis, 21 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang.
- Memasangkan atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 22 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : as Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasangkan atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegaskan bahwa petugas yang handle pemasangan atau pengelng tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung.

**Hari, Tanggal: Sabtu, 23 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat.

**Hari, Tanggal: Minggu, 24 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 25 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Hari, Tanggal: Selasa, 26 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelolah

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat.

**Hari, Tanggal: Rabu, 27 November 2024**

**Pokok Bahasan: libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda merefresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: Kamis, 28 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 29 November 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Hari, Tanggal: Sabtu, 30 November 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- ❖ Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- ❖ Ngerekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.
- ❖ Pencatatan transaksi parkir (back up)

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Hari, Tanggal: Minggu, 01 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga menanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

Pembimbing Lapangan



**Hari, Tanggal: Senin, 02 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- ❖ Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Selasa, 03 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata isata desa Pujon kidul
- ❖ Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegakkan bahwa petugas yang handle pemasangan atau pengelang tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung.

**Hari, Tanggal: Rabu, 04 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan :**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda merefresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: Kamis, 05 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- ❖ Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Jum'at, 06 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- ❖ Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegakkan bahwa petugas yang handle pemasangan atau pengelngan tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung.

**Hari, Tanggal: Sabtu, 07 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: izin keperluan keluarga**

**Sub Pokok Bahasan: izin**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Saya memohon izin keperluan keluarga untuk mengurus keperluan pribadi yang tidak dapat diundur. Tujuan saya adalah untuk menghadapi situasi keluarga yang memerlukan perhatian langsung, sehingga saya dapat kembali ke tempat kerja dengan pikiran yang tenang dan siap melanjutkan tugas dengan optimal.

**Hari, Tanggal: Minggu, 08 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan Tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 09 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Hari, Tanggal: Selasa, 10 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat.

**Hari, Tanggal: Rabu, 11 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: libur**

**Sub Pokok Bahasan: istirahat**

**Pembimbing Lapangan : -**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Selama masa magang, istirahat kerja hal penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan mental. Istirahat yang cukup memungkinkan Anda merefresh pikiran, mengurangi stres, dan meningkatkan fokus. Pastikan Anda memanfaatkan waktu istirahat dengan baik, seperti berolahraga, membaca, atau menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Dengan demikian, Anda dapat kembali ke aktivitas magang dengan semangat dan energi baru.

**Hari, Tanggal: Kamis, 12 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Wisatawan meminta free pakan ikan tanpa tukar voucher yang sudah ada disetiap tiketnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Dijelaskan secara jelas dan tegas bahwa voucher yang ada disetiap tiketnya itu bisa digunakan selama di area wisata desa Pujon kidul. Dan dikasih tau kalau pakan ikan tersebut berbayar tidak free. Dengan begitu wisatawan mengerti dan paham apa kegunaan dan keuntungan dari voucher belanja disetiap gelang tiket tersebut.

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan secara detail jika voucher belanja tersebut bisa buat diskon potongan harga di area wisata desa Pujon kidul.

**Kesimpulan dan Saran :**

Saat wisatawan meminta pakan ikan secara gratis di Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda, namun peraturan kami menentukan bahwa pakan ikan hanya diberikan melalui voucher belanja yang terdapat dalam tiket. Menggunakan voucher belanja yang terdapat dalam tiket untuk mendapatkan pakan ikan. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan voucher sebelum berkunjung. Memahami kebijakan promo dan voucher yang berlakunya .

**Hari, Tanggal: Jum'at, 13 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu tengah ( pakan ikan)**

**Sub Pokok Bahasan: petunjuk arah ke tempat – tempat atraksi yang di tawarkan**

**Pembimbing Lapangan : mas diki & mas bowo**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Menginformasikan jalur akses ke lokasi atraksi wisata yang ditawarkan oleh pengelola
- Melayani penjualan pakan ikan yang telah disediakan oleh pengelola desa wisata Pujon kidul.
- Melayani wisatawan jika bertanya tentang fasilitas penunjang lainnya dari wisata desa Pujon kidul

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang berkunjung ke wisata desa Pujon kidul merasa lebih paham rute perjalanan ke arah atraksi yang di tawarkan oleh pengelola

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Memberi penjelasan tentang rute perjalanan ke tamu dengan sopan dan santun baik secara fisik maupun perkataan yang diucapkan kepada tamu yang merasa lebih paham ini tadi. Memberi pengertian kalau rute yang di lewati tadi merupakan rute ke arah pintu keluar bukan ke pintu masuk yang sebenarnya.

**Alternatif Solusi :**

Memberi arahan kalau tamu tersebut datang ke tempat wisata Pujon kidul lagi biar tidak terjadi kesalahan yang sama kembali.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tamu yang merasa “sok tahu” atau merasa lebih paham tentang rute perjalanan menuju atraksi yang ditawarkan oleh pengelola seringkali dapat menimbulkan kebingungan atau ketegangan, baik bagi pengunjung itu sendiri maupun bagi staf yang bertugas. Perasaan ini muncul karena tamu merasa memiliki pengetahuan lebih mengenai arah atau cara menuju tujuan, meskipun pengelola mungkin telah menyediakan informasi rute yang lebih aman, efisien, atau sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi ketika tamu tidak merasa yakin dengan informasi yang diberikan, atau mereka terlalu mengandalkan pengalaman pribadi dan sumber informasi lain yang tidak selalu tepat.

**Hari, Tanggal: Sabtu, 14 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket masuk area wisata Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mbak Ida, mbak Danti & mbak isti**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Ticketing
- Rekapitulasi hasil penjualan tiket masuk area pada hari itu juga

**Identifikasi Masalah :**

Tamu yang menanyakan include tiket masuk area wisata desa Pujon kidul dan tamu juga tanyakan fasilitas yang ada di dalam area wisata desa Pujon kidul tersebut

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Menjelaskan dengan detail jika tamu baru pertama kali berkunjung ke desa wisata Pujon kidul tersebut, dan juga menjelaskan fasilitas yang ada apa aja dan include tiket tersebut bisa buat apa aja.

**Alternatif Solusi :**

Disetiap tiketnya terdapat voucher belanja yang bisa digunakan sebagai diskon potongan harga makanan minuman di restoran yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Dan juga bisa buat diskon potongan buat oleh-oleh khas kota batu.

**Kesimpulan dan Saran :**

Tiket masuk sudah termasuk akses ke seluruh area wisata, seperti taman, danau, dan wahana permainan. Fasilitas lainnya seperti Wi-Fi, parkir, dan pusat informasi juga tersedia.

**Hari, Tanggal: Minggu, 15 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: ticketing**

**Sub Pokok Bahasan: penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul Malang**

**Pembimbing Lapang: mas Juned, mbak danti & mbak isti**

---

---

**Uraian Kegiatan :**

- Penjualan tiket area wisata desa Pujon kidul malang (ticketing)
- Ngrekap hasil penjualan tiket masuk area desa wisata Pujon kidul.
- Pencatatan transaksi parkir (back up)

**Identifikasi Masalah :**

Miskomunikasi tentang include dalam tiket kepada tamu yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Berkomunikasi dengan baik dan santun terhadap tamu yang bertanya-tanya tentang includean dalam tiket area wisata

**Alternatif Solusi :**

Menjelaskan dengan detail kembali atas ketidak nyamannya tentang includean dalam tiket

**Kesimpulan dan Saran :**

Harus banyak sabar dan ikhlas saat menghadapi tamu saat meminta pelayanan jasa yang lebih dari kita. Maka dari itu kita wajib melayani dengan sepenuh hati ikhlas saat menghadapi tamu tersebut.

**Pembimbing Lapangan**



**Hari, Tanggal: Senin, 16 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu minta didahulukan dan tidak mau antri saat pemasangan tiket masuk area wisata desa Pujon kidul
- ❖ Tamu membawa makanan dan minum berat ke area desa wisata Pujon kidul

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Diberikan pengertian pada tamu jika ingin didahulukan untuk masuk area Wisata desa Pujon kidul bahwa harus bersabar karena petugas yang sedang bertugas sendiri cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang tidak sabaran untuk masuk , Dan juga tamu yang membawa makanan dan minuman ke area wisata desa Pujon kidul. Kita menyarankan untuk dititipkan terlebih dahulu di loket penitipan barang yang disediakan oleh pengelola dan menginformasikan tentang makanan atau minuman yang tidak dan boleh dibawa ke dalam area wisata desa Pujon.

**Alternatif Solusi :**

Diberikan penjelasan kalau peraturan dari pengelola desa wisata Pujon kidul tidak memperbolehkan makanan berat karena di dalam area wisata desa Pujon kidul terdapat UMKM yang menjual makanan dan beberapa restoran yang menyediakan makanan untuk mengisi perut jika lapar. Dan jika tamu yang minta didahulukan dan sudah tidak sabaran kamu sebagai pengelola menegakkan bahwa petugas yang handle pemasangan atau pengelng tiket cuman 1 orang saja sehingga banyak wisatawan yang berdesakan dan berjubel.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda berkunjung ke Desa Wisata Pujon Kidul. Kami mengerti keinginan Anda untuk didahulukan dan membawa makanan, namun peraturan kami melarang membawa makanan dari luar dan mewajibkan antrian untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung.

**Hari, Tanggal: Selasa, 17 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: Greeting pintu masuk utama**

**Sub Pokok Bahasan: Pemasangan tiket pada saat wisatawan berkunjung**

**Pembimbing Lapangan : mas Jerry & mas dedy**

---

**Uraian Kegiatan :**

- Mengucapkan selamat datang pada tamu saat berkunjung ke desa wisata Pujon kidul, Malang
- Memasang atau menggelangkan tiket pada tamu
- Membantu mengarahkan tamu sesuai dengan jalur pintu masuk

**Identifikasi Masalah :**

- ❖ Tamu yang minta masuk tanpa tiket serta dengan cara memaksa
- ❖ Driver mobil pribadi yang minta masuk secara Free.

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di bicarakan dengan jelas dan santun saat menyampaikan bahwa tidak bisa masuk jika tiketnya tidak ada dan disarankan untuk membeli terlebih dahulu di loket pembayaran tiket. Dan untuk driver mobil pribadi tersebut kita tanyain terlebih dahulu dari biro perjalanan atau tidak. Jika tidak kita sarankan untuk membeli tiket di loket pembayaran tiket.

**Alternatif Solusi :**

Dijelaskan jika tidak memiliki tiket masuk area wisata desa Pujon kidul tidak bisa masuk dikarenakan adanya ketentuan yang diatur oleh atasan jika tamu tidak memiliki tiket tersebut wajib ditegur dan disarankan untuk ke loket tiket.

**Kesimpulan dan Saran :**

Ketidaknyamanan yang terjadi saat Anda mencoba masuk ke area wisata Desa Pujon. Namun, kami tidak dapat memungkinkan Anda masuk tanpa identitas diri yang sah dari biro perjalanan wisata. Hal ini untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan semua pengunjung serta mematuhi peraturan yang berlaku. Mengkonfirmasi syarat dan ketentuan masuk sebelum berkunjung. Menghubungi pihak pengelola wisata untuk informasi lebih lanjut. Mematuhi peraturan dan prosedur keamanan yang berlaku.

**Hari, Tanggal: Rabu, 18 Desember 2024**

**Pokok Bahasan: guideing**

**Sub Pokok Bahasan: handle tamu corporate BUMN ( Bank BRI );**

**Pembimbing Lapangan : Pokdarwis desa wisata Pujon kidul**

---

**Uraian Kegiatan :**

- ❖ Menghandle tamu ke tempat makan dan ke tempat edukasi seperti edu olahan susu, olahan sampah dan pengelolaan wisata desa Pujon kidul itu sendiri
- ❖ Menyambut tamu dengan pelayanan baik serta melayani jika tamu membutuhkan sesuatu

**Identifikasi Masalah :**

- Adanya miskomunikasi antara kita sebagai tour guide dengan wisatawan yang berkunjung ke desa wisata Pujon kidul sehingga terjadinya perubahan tour ke tempat edukasi dan tempat-tempat yang lainnya

**Metode Penyelesaian Masalah :**

Di kordinasikan kembali jika terdapat miskomunikasi antara pihak tour guide dengan tamu yang dihandle tersebut. Agar permasalahan tersebut tidak terulang lagi Sebagai pelajaran lagi dikemudian hari kita wajib mengkonfirmasi kembali tentang tempat-tempat yang akan dikunjungi oleh wisatawan ini.

**Alternatif Solusi :**

Dikomunikasikan lagi jika terjadi sesuatu yang tak ingin diulangi lagi dikemudian hari. Sebelum melakukan tour perlu adanya brifing kepada staf Yang lain yang juga bertanggung jawab menghandle tamu agar bisa berjalan sesuai dengan keinginan wisatawan saat berkunjung.

**Kesimpulan dan Saran :**

Kami memohon maaf atas miskomunikasi yang terjadi antara staf dan wisatawan selama tur keliling Desa Wisata Pujon Kidul. Miskomunikasi ini menyebabkan beberapa destinasi tidak dikunjungi, mengurangi pengalaman wisata Anda. Kami akan memperbaiki proses komunikasi dan perencanaan tour. Pastikan staf memahami rencana tur dan kebutuhan wisatawan. Konfirmasi rute dan destinasi sebelum memulai tour. Staf harus menyediakan informasi yang akurat dan terkini tentang destinasi. Meningkatkan pelatihan komunikasi dan manajemen tour bagi staf. Evaluasi dan perbarui rencana tur secara berkala.

Hari, Tanggal: Kamis, 19 Desember 2024

Pokok Bahasan: libur

Sub Pokok Bahasan: pamitan pada unit yang menerima kita selama magang ini

Pembimbing Lapangan :

---

---

Uraian Kegiatan :

- Berpamitan pada pihak yang menerima kita selama 4 bln magang di desa wisata Pujon kidul.
- Evaluasi kinerja kita selama magang 4 bln dan kita mahasiswa magang lebih introspeksi diri sendiri karena kita banyak kurangnya saat membantu dalam proses kinerja staff desa wisata Pujon kidul

Pembimbing Lapangan



Lampiran 3.1 Dokumentasi

