

RINGKASAN

Penerapan Standar Pelayanan Berdasarkan Kategori Kelas Tiket Di Sendratari Ramayana Prambanan (Kelas 1, Kelas 2, Spesial, Dan VIP). Adelia Alif Gita Anggraeni, F41220894, Tahun 2025, Program Studi Destinasi Pariwisata, Jurusan Bhasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politenik Negeri Jember. Pembimbing Peni Arianita Wardani, S.E., M.Sc. (Dosen Pembimbing) dan Esti Wahyu Jati (Pembimbing Lapangan)

Laporan magang ini disusun berdasarkan pengalaman penulis yang melaksanakan kegiatan magang di Sendratari Ramayana Ballet Prambanan selama lima bulan dengan tujuan untuk memahami secara langsung penerapan standar pelayanan berdasarkan kategori kelas tiket, yaitu VIP, Kelas Spesial, Kelas 1, dan Kelas 2. Selama magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas operasional seperti portir, among tamu, pengaturan arus penonton, penanganan tamu VIP, serta pelayanan administrasi reservasi Rama Shinta Garden Resto. Setiap kategori tiket terbukti memiliki standar pelayanan yang berbeda, mulai dari fasilitas, tingkat kenyamanan, hingga kualitas interaksi petugas, yang semuanya berpengaruh pada pengalaman menonton wisatawan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa standar pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa kendala seperti penumpukan penonton, cuaca yang tidak menentu, dan keterbatasan SDM pada jam sibuk. Berbagai solusi telah diterapkan seperti pengaturan alur masuk, penambahan petugas, informasi cuaca, hingga manajemen antrean yang lebih efektif. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman nyata mengenai manajemen atraksi wisata budaya, peningkatan kualitas pelayanan, serta pentingnya profesionalisme dalam industri pariwisata. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa serta masukan bagi pengelola Ramayana Ballet Prambanan dalam peningkatan mutu pelayanan.