

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional. Melalui pengembangan berbagai bentuk daya tarik wisata, sektor ini mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta memperkenalkan budaya bangsa kepada wisatawan (Laming et al., 2023). Salah satu bentuk pariwisata yang memiliki nilai edukatif dan kultural tinggi adalah wisata budaya, yaitu kegiatan wisata yang memanfaatkan kekayaan seni, tradisi, dan sejarah sebagai daya tarik utama.

Salah satu objek wisata budaya yang menonjol di Indonesia adalah Sendratari Ramayana Prambanan. Pertunjukan ini menampilkan kisah epos Ramayana yang dikemas melalui perpaduan seni tari, musik gamelan, dan tata panggung yang megah dengan latar belakang Candi Prambanan. Sebagai produk wisata budaya yang berskala internasional, Sendratari Ramayana tidak hanya berfungsi sebagai hiburan, tetapi juga sebagai media pelestarian budaya dan promosi pariwisata Indonesia kepada dunia(Harminto, 2023).

Dalam penyelenggarannya, Sendratari Ramayana menerapkan sistem kategori kelas tiket, yang terdiri dari kelas 1, kelas 2, kelas spesial, dan kelas VIP. Pembagian kelas tiket tersebut bertujuan untuk memberikan pilihan kepada penonton sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan ekonomi masing-masing. Namun, di sisi lain, sistem ini juga menuntut penerapan standar pelayanan yang berbeda untuk setiap kategori. Perbedaan tersebut mencakup aspek kenyamanan tempat duduk, fasilitas pendukung, pelayanan petugas, hingga pengalaman keseluruhan selama menyaksikan pertunjukan.

Penerapan standar pelayanan yang baik dan konsisten menjadi faktor penting dalam menunjang kepuasan pengunjung serta menjaga citra positif

destinasi wisata (Muarib & Adesari, 2022). Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berpengaruh terhadap minat kunjungan wisatawan di masa mendatang. Oleh karena itu, pengelolaan pelayanan berdasarkan kategori kelas tiket harus dilakukan secara profesional dan sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

Melalui kegiatan magang yang dilaksanakan di Sendratari Ramayana Prambanan, penulis memiliki kesempatan untuk mengamati secara langsung bagaimana penerapan standar pelayanan dilakukan pada masing-masing kategori kelas tiket. Pengamatan tersebut meliputi proses pelayanan mulai dari pembelian tiket, penerimaan penonton, penempatan kursi, hingga pelayanan selama dan sesudah pertunjukan berlangsung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan kajian dengan judul -Penerapan Standar Pelayanan Berdasarkan Kategori Kelas Tiket di Sendratari Ramayana Prambanan (Kelas 1, Kelas 2, Spesial, dan VIP)¶, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan standar pelayanan dijalankan pada setiap kelas tiket serta sejauh mana pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pengunjung

1.2.Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah selama 6 semester secara nyata di lapangan selama kegiatan magang berlangsung. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan penulis dalam memahami dan menerapkan konsep pelayanan pariwisata di lapangan, khususnya terkait dengan penerapan standar pelayanan berdasarkan kategori kelas tiket di Sendratari Ramayana Prambanan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kemampuan analisis terhadap

kualitas pelayanan wisata budaya serta meningkatkan kompetensi profesional dalam bidang destinasi pariwisata.

1.2.2. Tujuan Khusus Magang

- a. Untuk mengetahui bentuk dan penerapan standar pelayanan pada masing-masing kategori kelas tiket (kelas 1, kelas 2, spesial, dan VIP) di Sendratari Ramayana Prambanan.
- b. Untuk menganalisis perbedaan pelayanan dan fasilitas yang diberikan pada setiap kelas tiket sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- c. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan standar pelayanan di masing-masing kategori kelas tiket.
- d. Untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dan kebutuhan pengunjung.
- e. Untuk meningkatkan wawasan, keterampilan, dan sikap profesional mahasiswa dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

1.2.3. Manfaat Magang

- a. Untuk Penulis

Memperoleh pengalaman baru di lokasi magang, serta mendapatkan gambaran tentang dunia kerja yang sesungguhnya sehingga dapat mempersiapkan diri untuk terjun ke dunia kerja nantinya.

- b. Untuk Mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata

Memperoleh pengetahuan dan Gambaran terkait kegiatan apa saja yang dapat dilakukan saat magang di Sendratari Ramayana Ballet Prambanan, serta laporan praktik magang ini juga dapat dijadikan sebagai refrensi untuk penulisan laporan magang di tahun selanjutnya

- c. Untuk Program Studi Destinasi Pariwisata

Terjalinnya hubungan kerja sama yang baik antara Program Studi D4 Destinasi Pariwisata, Politeknik Negeri Jember dengan Sendratari Ramayana Ballet Prambanan.

d. Untuk Sendratari Ramayana Ballet Prambanan

Memperoleh tambahan tenaga kerja yang dapat membantu kegiatan dan pekerjaan operasional menjadi lebih efektif dan efisien

1.3. Lokasi dan Waktu

Kegiatan magang dilaksanakan di Sendratari Ramayana Ballet Prambanan yang berlokasi di Klurak, Tamanmartani, Kec. Kalasan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55571, Indonesia.

Kegiatan magang di Sendratari Ramayana Ballet Prambanan dilaksanakan oleh penulis selama 5 bulan, terhitung mulai tanggal 2 Juli hingga 1 Desember 2025, dengan jadwal 5 hari kerja dan 2 hari libur.

1.4. Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang di Ramayana Ballet Prambanan dilakukan secara terjadwal yang dilaksanakan pada tanggal 2 Juli 2024 sampai 1 Desember 2024. Penulis melakukan kegiatan magang selama 5 hari kerja dalam kurun waktu satu minggu dengan estimasi waktu kerja mulai pukul 08.00 – 14.00 apabila shift pagi sedangkan pukul 14.00 – 22.00 apabila shift siang. Untuk hari libur antara hari Senin, Rabu, dan Minggu. Karena selain hari itu terjadwal pertunjukkan di Ramayana Ballet Prambanan. Penulis melakukan kegiatan magang sebagai admin Reservasi dan Penerima Tamu.