



**PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN
WISATAWAN CANDI BOROBUDUR**

ボロブドゥール寺院のチケットのカスタマーサービスの役割

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Derajat Ahli Madya
Program Studi Diploma 3 Bahasa Jepang Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
Semarang

Oleh:

ERVINA INDRIYANI

40020417060023

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 BAHASA JEPANG SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir ini disusun dengan tidak mengambil bahan hasil penelitian untuk suatu gelar sarjana atau diploma yang sudah ada di universitas maupun hasil penelitian lain. Selama pembuatan Tugas Akhir ini penulis juga tidak mengambil bahan, publikasi, atau tulisan orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam rujukan. Penulis bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan penjiplakan.

Penulis

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan
Wisatawan Candi Borobudur.

Nama Mahasiswa : Ervina Indriyani

Nomor Induk Mahasiswa : 40020417060023

Program Studi : D3 Bahasa Jepang

Fakultas : Sekolah Vokasi

Universitas : Diponegoro

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. I. Trahutami', with a checkmark above the first letter 'S' and a horizontal line below the last letter 'i'.

S. I. Trahutami, SS, M.Hum

NIP. 197401032000122001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Peranan Customer Service Terhadap
Pelayanan Wisatawan Candi Borobudur

Nama Mahasiswa : Ervina Indriyani

Nomor Induk Mahasiswa : 40020417060023

Program Studi : Diploma 3 Bahasa Jepang

Fakultas : Sekolah Vokasi

Universitas : Diponegoro

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada hari .

Ketua

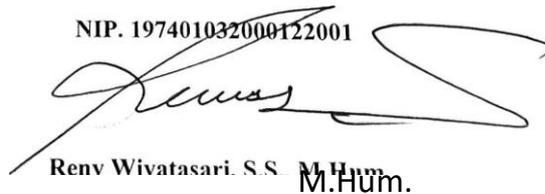


Sriwahyu Istana Trahutami, S.S., M.Hum.

NIP. 197401032000122001

Anggota I

NIP. 197401032000122001



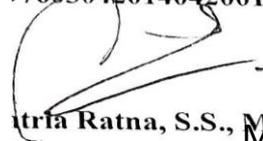
Renv Wiyatasari, S.S., M.Hum.

Renv Wiyatasari, S.S., M.Hum.

NIP. 197603042014042001

197603042014042001

Anggota II



Maharani Patria Ratna, S.S., M.Hum.

Maharani Patria Ratna, S.S., M.Hum.

NIP. 198609092019032015

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.” – Ridwan Kamil

“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.” – Bambang Pamungkas

PERSEMBAHAN

- Penulis mengucapkan Syukur kepada Allah S.w.t . atas berkat dan karunia-Nya yang telah memberikan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
- Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada keluarga. Teruntuk Ibu, penulis ingin mengucapkan terima kasih karena selalu mendoakan agar bisa segera lulus kuliah.
- Terima kasih kepada Utami sensei selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengoreksi Tugas Akhir ini hingga selesai. Lalu, Lina sensei selaku dosen wali yang selalu memberikan masukan, nasehat, dan motivasi untuk penulis selama kuliah.
- Terima kasih untuk Admin D3 Bahasa Jepang, Bu Martini, yang selalu membantu administrasi serta para staf dan karyawan di FIB maupun SV, UNDIP.
- Terima kasih kepada staf kantor Taman Wisata Candi Borobudur khususnya Bapak Agus , dan Ibu Ninuk, Mba Rachma, Mba April yang sudah membimbing saya selama magang.
- Terima kasih kepada para *senpai* dan *kouhai* serta teman-teman seperjuangan Angkatan 2017 D3 Bahasa Jepang atas kenangan indah yang telah kita lalui bersama-sama selama 3 tahun kuliah di UNDIP.

- Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan di Sekolah Vokasi dan FIB yang tersebar di banyak program studi dan tidak bisa penulis sebutkan satu-satu karena kalian selalu menyemangati penulis dalam keadaan suka maupun duka.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga pembuatan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Tetapi penulis selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam menyusun Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan yang serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si selaku Wakil Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu S.I Trahutami, SS, M.Hum selaku ketua Program Studi D3 Bahasa Jepang Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang sekaligus dosen pembimbing yang sudah membimbing dan memberi arahan kepada penulis.
3. Seluruh dosen pengajar di Program Studi D3 Bahasa Jepang Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang, terimakasih banyak telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis selama perkuliahan.
4. Ibu saya Kunawati yang selalu mendukung saya dari awal sampai akhir.

5. Bapak Winarto, selaku Kepala Badan pelayan PT Taman Wisata Candi Borobudur yang telah memberikan kesempatan magang kepada penulis.
6. Para Karyawan Taman Wisata Candi Borobudur yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membimbing penulis selama melakukan kegiatan magang.
7. Teman seperjuangan D3 Bahasa Jepang Universitas Diponegoro Semarang
8. Serta semua pihak yang berperan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Penulis berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Semarang, 27 Juni 2022

Penulis

Ervina Indriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Manfaat dan Tujuan	3
1.4 Prosedur Pelaksanaan.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II PROFIL INSTANSI	7
2.1 Sejarah Singkat Candi Borobudur.....	7
2.2 Visi	15
2.3 Misi.....	15
2.4 Tata Nilai Perusahaan.....	16
BAB III PEMBAHASAN.....	18
3.1 Bagaimana Standar yang diterapkan customer service	18
3.2 Bagaimana kepuasan pengunjung terhadap pelayanan customer service candi borobudur	21

BAB IV KESIMPULAN..... 30

YOUSHI

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Dokumentasi Magang
2. Lampiran Surat Izin Magang dari Sekolah Vokasi
3. Lampiran Penilai Praktek Kerja Lapangan
4. Lampiran Jurnal Kegiatan Harian Magang

ABSTRAK

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis membahas peran customer service di Candi Borobudur. Penulis memilih judul ini karena ingin mendeskripsikan mengenai standar pelayanan yang di terapkan customer service di candi borobudur.

PT. Taman Wisata Candi Borobudur yang beralamat Jl. Badrawati, Kw. Candi Borobudur Borobudur, Kec. Borobudur, Magelang, Jawa Tengah. Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan terhitung mulai 17 Februari 2020 sampai dengan 19 Maret 2020. Penulis mengambil judul “Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Wisatawan Mancanegara Candi Borobudur”. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu untuk mendeskripsikan peranan customer service dan juga mendeskripsikan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan customer service. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan studi pustaka.

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat. Industri pariwisata sangat beragam, terdiri dari berbagai jenis usaha pariwisata yang potensial untuk dikembangkan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia no 10 tahun 2009, industri Pariwisata adalah : Kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Usaha pariwisata meliputi, antara lain: daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa pelayanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan intensif, konferensi dan pameran, jasa informasi pariwisata, jasa konsultasi pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta, dan spa.

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting peranannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan aset yang penting dalam menjalankan bisnis. Dalam pelaksanaan bisnis, pelayanan merupakan sesuatu yang harus dimiliki oleh perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Apalagi perusahaan pada sektor jasa.

Kualitas sumber daya manusia yang ada di perusahaan harus diperhatikan, bahkan terkadang perusahaan memberikan pelatihan yang berkelanjutan terhadap karyawannya agar kualitasnya tetap terjaga dan bertujuan untuk pengembangan kompetensi walaupun telah menjadi karyawan dalam jangka yang lama. Sumber daya manusia berperan dalam

menyampaikan perusahaan jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga harus mengoptimalkan bagian customer servicenya untuk membentuk persepsi perusahaan yang baik di pikiran konsumennya. Dalam perusahaan juga setiap karyawan harus memiliki standar kompetensi yang bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan dimata konsumen. Standar kompetensi digunakan untuk menentukan pelaksanaan terhadap pelayanannya.

Customer service merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan agar konsumen puas dan melakukan interaksi pula kepada konsumen maupun calon konsumen mengenai jasa atau produk yang ditawarkan. Customer service berperan memberikan pelayanan serta menjadi jembatan untuk menghubungkan masyarakat dengan perusahaan. Seorang *customer service* diharapkan dapat memecahkan masalah serta keluhan yang dilontarkan oleh konsumen dan memberikan informasi secara mendetail mengenai solusi dari permasalahan konsumen. Customer service merupakan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan yang mampu mengembangkan pelayanan yang prima dan memberi perhatian kepada konsumen.

Hal ini mencerminkan sikap perusahaan kepada konsumen sehingga apabila konsumen memberi respon yang baik akan menguntungkan perusahaan. Baik dan buruknya pelayanan yang diberikan pada konsumen akan membentuk persepsi yang berbeda beda pada setiap konsumen. Dengan persaingan dunia bisnis yang semakin ketat, perusahaan khususnya di bidang jasa harus meningkatkan pelayanan pada customer servicenya sehingga akan tercapai kinerja pelayanan perusahaan yang baik dan didukung juga oleh kompetensi para karyawannya. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Hutabalian Tahun 2015 yang hasilnya bahwa customer service berperan penting untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen. Standar kompetensi berperan untuk memberikan pelayanan atau *service officer* dan dengan standar kompetensi yang baik akan memberikan pelayanan yang prima. Sesuai dengan latar belakang, berdasarkan uraian diatas, penulis memilih tema “Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Wisatawan Candi Borobudur”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis ambil dari tema Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan customer service Wisatan Candi Borobudur?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung terhadap pelayanan customer service Wisatan Candi Borobudur?

1.3 Manfaat dan tujuan penulisan Tugas Akhir

Manfaat penulisan kegiatan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mendeskripsikan peranan customer service di candi borobudur.
- b. Untuk mendeskripsikan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan customer service di candi borobudur.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.

Waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan kuliah kerja lapangan ini adaah sebagai berikut :

- a. Waktu pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dimulai pada 17 februari sampai dengan 19 maret 2020. Jam kerja di PT Taman Wisata Candi Borobudur yaitu hari Selasa sampai dengan hari Minggu minggu pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB. Setiap hari Senin libur.

- b. Tempat pelaksanaan

Tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu bertempat di PT Taman Wisata Candi Borobudur Jl. Badrawati, Kw. Candi Borobudur, Borobudur, Kec. Borobudur, Magelang, Jawa Tengah.

1.5 Prosedur Pelaksanaan

1.5.1 Persiapan

Untuk dapat melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di PT Taman Wisata Candi Borobudur, penulis terlebih dahulu mengkonsultasikan terkait tempat magang kepada dosen pembimbing. Setelah disetujui penempatan tempat magang oleh

dosen pembimbing, kemudian penulis membuat surat pengantar yang sudah disetujui oleh Ketua Jurusan Program Studi Diploma III Bahasa Jepang dan Pembantu Dekan 1 Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Langkah selanjutnya, penulis mengumpulkan surat pengantar yang nantinya akan diberikan kepada pihak PT Taman Wisata Candi Borobudur serta satu lembar untuk arsip Sekolah Vokasi. Setelah mendapatkan surat izin kemudian penulis menyerahkan surat izin tersebut kepada kesekretariatan PT Taman Wisata Candi Borobudur seminggu sebelum melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dan penulis diberikan penjelasan terkait tugas, tata tertib sebagai mahasiswa magang Praktek Kerja Lapangan (PKL).

1.5.2 Pelaksanaan

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan, penulis ditempatkan di bagian customer service loket wisata mancanegara, kemudian penulis diberi tugas untuk melayani wisatawan mancanegara seperti customer service yang lain.

1.5.3 Metode dan Teknik Penulisan

Adapun metode dan teknik penulisan yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi tahap sebagai berikut:

- Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan pencatatan yang berhubungan dengan permasalahan atau objek yang diteliti. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung di Candi Borobudur.
- Wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden. Narasumber yang diwawancarai adalah karyawan-karyawan yang ada di loket wisata mancanegara.
- Studi pustaka, penulis juga melakukan metode ini untuk pengumpulan data dengan mencari informasi menggunakan

acuan berupa buku baik jurnal, artikel, website yang berkaitan dengan objek yang dipelajari. Dengan tujuan untuk membentuk sebuah landasan teori.

1.6 Sistematika Penulisan

Selain sistematika penyajian, penulis juga menjelaskan pembahasan dari bab-bab yang ada dalam penulisan Tugas Akhir ini. Sistematika penyajiannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan tentang latar belakang masalah yang berhubungan dengan tema yang penulis pilih.

BAB II PROFIL INSTANSI

Dalam bab ini, penulis menjelaskan semua informasi tentang instansi dimana penulis melaksanakan kerja praktek. Mencakup sejarah dan visi misi instansi

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan tentang peranan customer service yang berhubungan dengan tema yang penulis pilih.

BAB IV KESIMPULAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan tentang kesimpulan dari keseluruhan bab yang ada dalam penulisan Tugas Akhir ini.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Candi Borobudur

Borobudur merupakan candi Buddha yang berlokasi di Borobudur, Magelang, Jawa Tengah. Candi berbentuk stupa ini didirikan oleh para penganut agama Buddha Mahayana sekitar abad ke 8 masehi pada masa pemerintahan wangsa Syailendra. Borobudur adalah candi atau kuil Buddha terbesar di dunia.

Pada umumnya dikatakan, bahwa pembangunan candi mempunyai maksud untuk memuliakan seorang raja yang telah wafat dan telah bersatu kembali dengan dewa yang menjadi asal beliau. Maka candi sekaligus merupakan ungkapan yang nyata dari rasa hormat yang mendalam terhadap keluhuran orang tua dan kesadaran yang meresap terhadap kebesaran agama.

Dalam hal ini candi Borobudur merupakan contoh yang sangat menarik bentuknya sebagai punden berundak-undak mewakili ciri khas bangunan yang diperuntukkan bagi pemujaan roh nenek moyang, dan susunannya yang diperjelas dengan ukiran-ukiran menggambarkan pandangan hidup agama Buddha.

Tidak ditemukan bukti tertulis yang menjelaskan siapakah yang membangun Borobudur dan apa kegunaannya. Waktu pembangunannya diperkirakan berdasarkan perbandingan antara jenis aksara yang tertulis di kaki tertutup Karmawibhanga dengan jenis aksara yang lazim digunakan pada prasasti kerajaan abad ke-8 dan ke-9. Diperkirakan Borobudur dibangun sekitar tahun 800 masehi.

Kurun waktu ini sesuai dengan kurun antara 760 dan 830 M, masa puncak kejayaan wangsa Syailendra di Jawa Tengah, yang kala itu dipengaruhi Kemaharajaan Sriwijaya. Pembangunan Borobudur diperkirakan menghabiskan waktu 75 - 100 tahun lebih dan benar-benar dirampungkan pada masa pemerintahan Raja Samaratungga pada tahun 825.

2.1.1 Tahap Pembangunan Candi Borobudur

1. Tahap pertama:

Masa pembangunan Borobudur tidak diketahui pasti (diperkirakan kurun 750 dan 850 M). Borobudur dibangun di atas bukit alami, bagian atas bukit diratakan dan pelataran datar diperluas. Sesungguhnya Borobudur tidak seluruhnya terbuat dari batu andesit, bagian bukit tanah dipadatkan dan ditutup struktur batu sehingga menyerupai cangkang yang membungkus bukit tanah. Sisa bagian bukit ditutup struktur batu lapis demi lapis. Pada awalnya dibangun tata susun bertingkat. Sepertinya dirancang sebagai piramida berundak, tetapi kemudian diubah. Sebagai bukti ada tata susun yang dibongkar. Dibangun tiga undakan pertama yang menutup struktur asli piramida berundak.

2. Tahap kedua:

Penambahan dua undakan persegi, pagar langkan dan satu undak melingkar yang di atasnya langsung dibangun stupa tunggal yang sangat besar.

3. Tahap ketiga:

Terjadi perubahan rancang bangun, undak atas lingkaran dengan stupa tunggal induk besar dibongkar dan diganti tiga undak lingkaran. Stupa-stupa yang lebih kecil dibangun berbaris melingkar pada pelataran undak-undak ini dengan satu stupa induk yang besar di tengahnya. Karena alasan tertentu fondasi diperlebar, dibangun kaki tambahan yang membungkus kaki asli sekaligus menutup relief Karmawibhanga. Para arkeolog menduga bahwa Borobudur semula dirancang berupa stupa tunggal yang sangat besar memahkotai batur-batur teras bujur sangkar.

Akan tetapi stupa besar ini terlalu berat sehingga mendorong struktur bangunan condong bergeser keluar. Patut diingat bahwa inti Borobudur hanyalah bukit tanah sehingga tekanan pada bagian atas akan disebarkan ke sisi luar bagian bawahnya sehingga Borobudur terancam longsor dan runtuh. Karena itulah diputuskan untuk membongkar stupa induk tunggal yang besar dan menggantikannya dengan teras-teras melingkar yang dihiasi deretan stupa kecil berterawang dan hanya satu stupa

induk. Untuk menopang agar dinding candi tidak longsor maka ditambahkan struktur kaki tambahan yang membungkus kaki asli.

Struktur ini adalah penguat dan berfungsi bagaikan ikat pinggang yang mengikat agar tubuh candi tidak ambruk dan runtuh keluar, sekaligus menyembunyikan relief Karmawibhanga pada bagian Kamadhatu.

4. Tahap keempat:

Ada perubahan kecil seperti penyempurnaan relief, penambahan pagar langkan terluar, perubahan tangga dan pelengkung atas gawang pintu, serta pelebaran ujung kaki.

2.1.2 Sejarah Candi Borobudur Ditelantarkan

Pada kurun 928 dan 1006, Raja Mpu Sindok memindahkan ibu kota kerajaan Medang ke kawasan Jawa Timur setelah serangkaian letusan gunung berapi; tidak dapat dipastikan apakah faktor inilah yang menyebabkan Borobudur ditinggalkan, akan tetapi beberapa sumber menduga bahwa sangat mungkin Borobudur mulai ditinggalkan pada periode ini. Bangunan suci ini disebutkan secara samar-samar sekitar tahun 1365, oleh Mpu Prapanca dalam naskahnya *Negarakertagama* yang ditulis pada masa kerajaan Majapahit. Ia menyebutkan adanya "Wihara di Budur". Selain itu Soekmono (1976) juga mengajukan pendapat populer bahwa candi ini mulai benar-benar ditinggalkan sejak penduduk sekitar beralih keyakinan kepada Islam pada abad ke-15.

2 Monumen ini tidak sepenuhnya dilakukan, melalui dongeng rakyat Borobudur beralih dari sebagai bukti kejayaan masa lampau menjadi kisah yang lebih bersifat tahayul yang dikaitkan dengan kesialan, kemalangan dan penderitaan. Dua Babad Jawa yang ditulis abad ke-18 menyebutkan nasib buruk yang dikaitkan dengan monumen ini. Menurut *Babad Tanah Jawi* (Sejarah Jawa), monumen ini merupakan faktor fatal bagi Mas Dana, pembangkang yang memberontak kepada Pakubuwono I, raja Kesultanan Mataram pada 1709. Disebutkan bahwa bukit "Redi Borobudur" dikepung dan para pemberontak dikalahkan dan dihukum mati oleh raja. Dalam *Babad Mataram* (Sejarah Kerajaan Mataram), monumen ini

dikaitkan dengan kesialan Pangeran Monconegoro, putra mahkota Kesultanan Yogyakarta yang mengunjungi monumen ini pada 1757. Dalam kepercayaan Jawa pada masa Mataram Islam, reruntuhan bangunan percandian dianggap sebagai tempat bersemayamnya roh halus dan dianggap *wingit* (angker) sehingga dikaitkan dengan kesialan atau kemalangan yang mungkin menimpa siapa saja yang mengunjungi dan mengganggu situs ini. Meskipun secara ilmiah diduga, mungkin setelah situs ini tidak terurus dan ditutupi semak belukar, tempat ini pernah menjadi sarang wabah penyakit seperti demam berdarah atau malaria (Hermawan, dkk. 2005).

2.1.3 Sejarah Penemuan Kembali Candi Borobudur

Sembilan abad lebih candi Borobudur diselimuti oleh masa kegelapan, dan menimbulkan teka-teki bagi para pengagumnya. Baru pada tahun 1814 candi Borobudur muncul kembali dalam khazanah sejarah bangsa Indonesia. Pada waktu itu Gubernur pemerintah jajahan Inggris di Indonesia, Sir Thomas Stamford Raffles, yang sedang mengunjungi Semarang mendapat laporan tentang sejumlah besar temuan batu-batu berukir di sebuah bukit yang termasuk dalam wilayah desa Bumisegoro, Karesidenan Magelang. Bukit yang banyak menyimpan batu berukir itu, oleh penduduk setempat, diyakini sebagai sisa-sisa bangunan candi yang disebut *budur*. Setelah menerima laporan, Raffles kemudian memerintahkan asistennya, Cornelius, untuk mengadakan penelitian.

Kornelius adalah orang yang berpengalaman dalam menangani candi-candi di Indonesia. Pada tahun 1814 Cornelius langsung mengunjungi dan mengadakan penelitian di candi Borobudur. Apa yang dilihat Cornelius pada waktu itu, adalah sebuah bukit yang ditumbuhi pohon-pohon rindang dan semak belukar yang lebat.

Di sela-sela rerimbunan pohon itu, terlihat batu-batu berukir, arca-arca lepas, bahkan ada batu-batu candi yang masih tersusun rapi, yang merupakan bagian dari sebuah bangunan. Pembersihan besar-besaran dilakukan oleh Cornelius dengan mengerahkan tenaga kerja tidak kurang dari 200 orang. Pekerjaan pembersihan yang dilakukan oleh Cornelius dilaksanakan pula pada tahun 1817, 1825 dan 1835. Setelah itu candi Borobudur benar-benar tampak kembali secara keseluruhan.

Pekerjaan pembersihan menyeluruh itu atas inisiatif Hartman, yang sejak tahun 1832 menjabat sebagai Residen Kedu. Upaya-upaya penyelamatan dalam ditemukannya candi Borobudur segera dilakukan, baik oleh pemerintah kolonial, pihak-pihak swasta dan para pengagum peninggalan purbakala. Pada masa itu upaya yang dilakukan masih terbatas pada pembuatan laporan, pemberitaan, pengambilan foto, penggambaran, penelitian, dan penerbitan.

2.1.4 Sejarah Pemugaran Candi Borobudur

Dalam upaya melestarikan candi Borobudur dari bahaya kemusnahan dan sebagai peninggalan sejarah, pemerintah mengambil tindakan untuk memperbaiki dan memutarnya. Pemugaran terhadap bangunan ini telah dilakukan dua kali, yang pertama dilakukan oleh Th. Van Erp dari tahun 1907 sampai 1911. Pemugaran tahap kedua dilakukan oleh Pemerintah Indonesia dengan bantuan UNESCO, dari tahun 1973 sampai 1983. Kedua tahap pemugaran itu mempunyai ciri-ciri khusus.

Pemugaran pertama masih bersifat tradisional dengan menggunakan peralatan dan bahan yang sederhana. Sedangkan pemugaran tahap kedua telah menerapkan teknologi modern, baik pemakaian peralatan bahan maupun penerapannya. Penerapan teknologi modern pada bangunan kuno baru pertama kali dilakukan pada candi Borobudur, sedang pemugaran untuk bangunan-bangunan kuno lain di Indonesia masih menerapkan sistem tradisional.

Pada bulan Agustus 1907, Th. Van Erp mulai melaksanakan pemugaran candi Borobudur, sesuai dengan tugas-tugas yang diberikan oleh Panitia Pemugaran Candi Borobudur saat itu. Selama tujuh bulan batu-batu lepas yang berserakan di sekitar halaman maupun di atas bangunan candi dikumpulkan dan dibersihkan. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat diperoleh gambaran struktur bangunan yang masih utuh serta bagian-bagian yang perlu dilengkapi dan diperbaiki. Hasil 3 pembersihan dan pengumpulan tersebut menambah keyakinan Th. Van Erp bahwa masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan, tidak hanya sekedar pengumpulan batu-batu lepas, namun juga penyusunan percobaan dan pemasangan kembali. Batu-batu pagar langkan yang belum lengkap disempurnakan.

Batu-batu relief yang sudah putus dipasang kembali di tempat aslinya. Saluran-saluran air atau *jaladwara* dibersihkan dan diperbaiki. Batu-batu gapura dipasang kembali, dan masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan pada bagian kaki, *batur* dan halaman candi. Pekerjaan pada bagian atas yang dilakukan antara lain: batu-batu *batur* bundar dan batu stupa yang runtuh dibongkar, kemudian disusun kembali sampai kelihatan utuh. Batu-batu bagian stupa induk dilengkapi sampai bagian puncak, demikian pula *pagar langkan* yang membatasi pelataran tingkat atas diganti dengan batu baru.

2.1.5 Deskripsi Bangunan Candi

Seperti candi-candi lain pada umumnya, candi Borobudur melambangkan adanya alam semesta. Dalam kosmologi agama Buddha, semesta ini dibagi menjadi 3 tingkat, yakni *kamadhatu* (dunia keinginan), *rupadhatu* (dunia berbentuk) dan *arupadhatu* (dunia tak terbentuk). Ketiga tingkat ini dibedakan dengan relief-relief tertentu pada candi Borobudur. Pada tingkat *kamadhatu* dan *rupadhatu* terdapat relief-relief yang melukiskan cerita-cerita dari naskah *Karmawibhanga*, *Lalitavistara*, *Jataka-Awadana* dan *Gandawyuha*.

Semua relief yang menceritakan kisah suci itu bila dibentangkan mencapai panjang 3 km. Adegan Adegan itu masing-masing dibingkai menjadi 1460 pigura, dengan diselingi oleh bidang-bidang pemisah yang menjadi bidang hias tersendiri dengan jumlah tidak kurang dari 1212 buah. Di atas deretan pigura itu terdapat semacam pelipit yang membujur, memanjang sejauh satu setengah kilometer dan dihias dengan rangkaian ukiran ceplok bunga teratai. Di atasnya lagi, sepanjang pelipit, terdapat hiasan simbar yang berbentuk segitiga sejumlah 1476 buah. Dari tingkatan *kamadhatu* sampai *rupadhatu* terdapat 1472 stupa berdiri megah, dilengkapi dengan 432 arca Buddha yang mengitari seluruh penjuru mata angin.

Pada tingkat terakhir terdapat 72 buah stupa yang melingkari stupa induk di puncak. Dalam pembangunan monumen yang mahabesar ini dibutuhkan potongan batu sebanyak dua juta, yang mencapai volume 55.000 m³. Secara keseluruhan candi Borobudur adalah sebuah stupa. Stupa adalah salah satu bangunan tanda

peringatan khusus agama Buddha. Dalam bahasa Sansekerta, stupa berarti gundukan/timbunan tanah.

2.1.6 Pemeliharaan Candi Borobudur dan Lingkungannya

Sebelum tahun 1980, lingkungan Candi Borobudur merupakan suatu kawasan yang padat dan tidak teratur sama sekali, dengan adanya pemukiman penduduk, pertokoan, pasar, perkantoran, sekolahan, hotel, dsb. Keadaan yang tidak teratur itu secara langsung maupun tidak langsung akan mengurangi keagungan dan keindahan Candi Borobudur. Dalam upaya pemeliharaan bangunan beserta lingkungannya, pemerintah membentuk suatu lembaga yang bernama PT Taman Wisata Candi Borobudur & Prambanan. Lembaga ini lahir berdasarkan suatu kesadaran budaya, yang menyangkut masalah penyelamatan, pengamanan, serta pelestarian peninggalan sejarah dan warisan budaya. Selain

itu, sebagai sumber inspirasi, unsur kebanggaan nasional dan pemanfaatan warisan budaya, antara lain supaya dikenal dan dikagumi para pengunjung.

Untuk mewujudkan harapan itu, maka dibangunlah fasilitas-fasilitas pendukung seperti museum arkeologi, perkantoran, restoran, taman, kios souvenir, pusat penerangan, pusat penelitian Borobudur, pusat konservasi batu, dsb. Pola induk (*Master Plan*) Candi Borobudur pada dasarnya dibagi 5 zona yaitu:

Zone 1 = Daerah halaman candi (*sanctuary*).

Zone 2 = Daerah Taman.

Zone 3 = Daerah Pemukiman.

Zone 4 = Daerah yang masih diawasi

Zone 5 = Daerah yang dimungkinkan masih ada tinggalan arkeologi

4 Kawasan Taman Wisata Candi Borobudur terletak pada zone 2 dengan luas kurang lebih 87 hektar. Di dalam zone 2 ini dibangun berbagai fasilitas yang menunjang kepariwisataan, pemeliharaan bangunan dan penelitian arkeologi.

Di dalam kawasan zone 3 ditempati pemukiman penduduk, jalan-jalan, hotel, pertokoan, dan perkantoran.

2.2 Visi dan Misi

a. Visi

“Menjadi Perusahaan yang unggul dan bersih dalam pengelolaan dan pengembangan lingkungan Cagar Budaya serta Pariwisata yang selaras dengan pelestarian Warisan Budaya Bangsa”

b. Misi

1. Mengelola lingkungan taman sekitar Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko dan Cagar Budaya lain selaras dengan upaya pelestariannya;
2. Meningkatkan nilai perusahaan secara berkelanjutan dengan mengembangkan industri Pariwisata terkait atau pendukungnya.
3. Memberikan pelayanan wisata budaya yang berkualitas tinggi dengan mengkomunikasikan nilai-nilai luhur Cagar Budaya, melalui pemutaran film pada ruang Audio Visual, Museum dan Perpustakaan.
4. Pemberdayaan masyarakat lokal dalam pengembangan industri kerakyatan atau industri rumahan (home industry) yang akan berdampak pada pertumbuhan perekonomian di sekitar lingkungan Cagar Budaya.

2.3 TATA NILAI PERUSAHAAN

Budaya kerja merupakan nilai-nilai yang diciptakan atas komitmen dari semua pihak dalam Perusahaan yang menentukan perilaku organisasi dan individu dalam memenuhi kebutuhan *Stakeholder*.

Guna mencapai budaya kerja tersebut nilai-nilai yang dikembangkan adalah budaya “SMILE”, yaitu:

1. Sigap melayani pemangku kepentingan dan proaktif serta mengedepankan kehati-hatian.

2. Mumpuni dalam bekerja atas dasar kompetensi dan inovasi.
3. Integritas yang tinggi dalam menjalankan kewajiban sesuai dengan kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan.
4. Loyal terhadap Perusahaan dengan mengedepankan kerjasama yang berasaskan kebersamaan.
5. Empati terhadap pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan bersama.

2.3.1 Harga Tiket Masuk Candi Borobudur

Domestik	Harga Tiket	Mancanegara	Harga Tiket
Anak-anak	Rp. 25.000	Anak-anak	15 USD
Dewasa	Rp. 50.000	Dewasa	25 USD

2.3.2 Etika Di Candi Borobudur

Untuk menjaga kesakralan candi Borobudur maka diterapkan aturan baru. Aturan mewajibkan seluruh pengunjung candi Borobudur memakai sarung batik dan sandal bersol karet, terutama bagi yang bercelana pendek atau rok mini. Aturan yang berlaku baik untuk wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik mengenai sandal bersol karet untuk menjaga agar batu candi tidak aus karena gesekan. Pihak pengelola candi menggalakkan berbagai program untuk meningkatkan kunjungan wisatawan. Pihak yang menggalakkan program ini yaitu PT Taman Wisata Candi Borobudur dan Ratu Boko (PT TWC) dan bertujuan karena candi itu sejatinya adalah tempat ibadah, maka sebagai pengunjung kesopanan harus dijaga. Bersikaplah yang sewajarnya dan jangan berbuat yang melanggar etika bertingkah laku seperti merusak areal percandian, mencoret candi, menaiki candi, dan lain sebagainya.

2.3.3 Fasilitas Di Kompleks Candi Borobudur

Segala informasi yang berkaitan dengan Candi Borobudur, berikut berbagai jenis cinderamata, hingga buku-buku kepariwisataan dan potensi tujuan wisata sekitar DIY atau Jateng, bisa wisatawan dapatkan di Pusat Penerangan Candi Borobudur.

Selain itu, di Candi Borobudur disediakan fasilitas lainnya seperti :

1. Tarif sewa sepeda antara Rp 20.000-Rp 30.000
2. Andong dengan tarif Rp 30.000 (untuk 4 orang sekali putaran)
3. Kereta Kelinci (trackless train) dengan tarif Rp 5000/orang (sekali putaran)

BAB III

PEMBAHASAN

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang terus dikembangkan oleh banyak negara. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki banyak destinasi wisata, sehingga banyak wisatawan dari dalam dan luar negeri mengunjungi daerah wisata tersebut. Pariwisata turut menjadi salah satu industri yang berkembang di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan terus meningkatnya jumlah wisatawan, terutama wisatawan mancanegara di Indonesia.

3.1. Standar Pelayanan Yang Diterapkan Customer Service di Candi Borobudur

Pelayanan yaitu suatu tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan *customer* (pelanggan) akan suatu produk/jasa yang mereka butuhkan, tindakan ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/customer untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan tersebut. Untuk melayani pelanggan seorang *customer service* harus memiliki standar pelayanan yang terbentuk dari kepribadian atau *personality*. *Personality* dimana masing masing huruf mempunyai makna tertentu.

1. *Pleasantness*

Good manners and smile are natural assets.

Seorang petugas yang bekerja di industri jasa pelayanan diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang baik dan selalu tersenyum kepada pelanggan/tamu. Hal ini merupakan suatu aset yang tak ada habisnya bagi industri jasa.

2. *Eagerness to help others, with aliking for peaple and willingnes to serve them.*

Adanya keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, bergaul dan rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita merupakan salah satu unsur kepribadian dari dalam diri kita.

Kita harus bangga dengan pekerjaan kita dan berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat membahagiakan diri kita sehingga perasaan tersebut secara otomatis mempengaruhi orang lain.

3. *Respect for other people, courtesy cost nothing*

dalam industri jasa pelayanan, menghormati dan menghargai orang lain sangatlah penting terutama karena orang lain tersebut adalah pelanggan/tamu kita. Bersopan santun dan bersikap ramah pada tamu tidak membutuhkan biaya sepeserpun jika kita, para petugas, menghormati mereka secara wajar, mereka akan lebih menghargai kita dan akan memberikan respons atas apa yang sedang kita lakukan untuk mereka.

4. *Sense of responsibility is a realisation that what one does and says is important.*

Rasa tanggung jawab yang besar adalah suatu realisasi bahwa apa yang kita lakukan dan katakan kepada pelanggan adalah penting. Jangan sampai perkataan dan perbuatan kita, pelanggan tidak yakin dengan kita.

5. *Orderly mind is essential for methodical and accurate work.*

Kita harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi.

6. *Neatness indicates pride in self and job*

kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri kita sendiri dan dengan pekerjaan kita. Dengan berpikiran positif, penampilan kita akan tampak bercahaya.

7. *Accuracy in everything done is of paramount importance.*

Keakuratan/ketepatan/ketelitian dalam setiap hal yang kita kerjakan adalah nilai yang sangat penting. Jika kita bekerja secara tepat, cepat, dan aman, serta ramah pada tamu, balasan yang akan kita terima adalah kepuasan dalam bekerja dan peningkatan penghargaan.

8. *Loyalty to both management and colleagues make good teamwork.*

Bersikap setia kepada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci keberhasilan dari kerja sama tim.

9. *Intelligence use of common sense at all times.*

Kita harus senantiasa menggunakan akal sehat dalam memahami orang lain karena penggunaan tersebut akan mengasah perasaan dan intuisi kita terhadap apa yang tersirat dalam benak pelanggan pada saat kita berinteraksi dengan mereka.

10. *Tact saying and doing the right thing at the right time.*

Berbicara secara bijaksana dan melakukan segala sesuatu secara benar pada saat yang tepat merupakan ciri kepribadian yang kuat.

11. *Yearning to be a good service clerk and love o the work is essetial.*

Adanya keinginan yang kuat dalam diri kita untuk menjadi petugas pelayan yang baik serta mencintai pekerjaan tersebut.

3.2. Bagaimana Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan *Customer Service* Candi Borobudur.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang meyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dari hasil wawancara saya dengan 75 orang wisatawan candi borobudur pada tanggal 13 maret 2020 – 16 maret 2020 dapat di uraikan sebagai berikut :

Uraian mengenai karakteristik responden menyangkut tentang daerah asal, usia, jenis kelamin, status perkawinan, pekerjaan wisatawan domestic yang berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur. Daerah asal wisatawan didominasi oleh asal Provinsi Sumatera Utara sebanyak 41.33%. Wisatawan yang berasal dari Sumatera Utara lebih meminati untuk berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur karena wisatawan domestik asal Sumatera Utara perjalanan ke berbagai tempat ketimbang asal daerah lainnya di Indonesia. Usia wisatawan yang paling banyak berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur adalah usia 19 – 25 tahun dengan presentase 74.67%. Jenis kelamin wisatawan yang merasakan kepuasan pelayanan *Customer Service* di Taman Wisata Candi Borobudur didominasi oleh perempuan sebesar 53.33%. Status perkawinan wisatawan yang menggunakan

pelayanan Customer Service Taman Wisata Candi Borobudur didominasi oleh single sebesar 94.67%. Pekerjaan wisatawan yang menggunakan pelayanan *Customer Service* Taman Wisata Candi Borobudur didominasi oleh Pegawai Swasta sebesar 46.67% dan Pelajar/Mahasiswa sebesar 34.67%.

Indikator Kepuasan Pelanggan Dilihat Dari Pelayanan *Customer Service*

1. Kepuasan Terhadap Penampilan dan Kerapian *Customer Service*

Hasil antara pelayanan dengan tingkat kepuasan wisatawan terhadap indikator penampilan dan kerapian *Customer Service* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100.00%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan penampilan dan kerapian *Customer Service*. Rata-rata pelayanan yang diperoleh sebesar 4.21 yang berarti kinerja pelayanan *Customer Service* adalah sangat baik. Berikutnya, skor rata-rata tingkat kepuasan wisatawan adalah sebesar 4.21. Hal ini berarti kepentingan wisatawan dengan penampilan dan kerapian *Customer Service* adalah sangat penting.

2. Penguasaan Bahasa Yang Komunikatif dari *Customer Service*

Hasil antara pelayanan dengan tingkat kepuasan wisatawan terhadap indikator penguasaan bahasa yang komunikatif dari *Customer Service* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98.41%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan penguasaan bahasa yang komunikatif dari *Customer Service*. Rata-rata pelayanan yang diperoleh sebesar 4.12 yang berarti kinerja pelayanan *Customer Service* adalah baik. Berikutnya, skor rata-rata tingkat kepuasan wisatawan adalah sebesar 4.19. Hal ini berarti kepentingan wisatawan dengan penguasaan bahasa yang komunikatif dari *Customer Service* adalah penting.

3. Cara *Customer Service* Memberikan Informasi Kepada Wisatawan

Hasil antara pelayanan dengan tingkat kepuasan wisatawan terhadap indikator *Customer Service* mengarahkan dengan jelas tempat/lokasi yang ditanyakan wisatawan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98.71%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan *Customer Service* mengarahkan dengan jelas tempat/lokasi yang ditanyakan wisatawan. Rata-rata pelayanan yang diperoleh

sebesar 4.07 yang berarti kinerja pelayanan *Customer Service* adalah baik. Berikutnya, skor rata-rata tingkat kepuasan wisatawan adalah sebesar 4.12. Hal ini berarti kepentingan wisatawan dengan *Customer Service* mengarahkan dengan jelas tempat/lokasi yang ditanyakan wisatawan adalah penting.

4. Kelengkapan Sarana, Prasarana Yang Harus di Miliki *Counter customer service* (Telepon, *Speaker*)

Hasil antara pelayanan dengan tingkat kepuasan wisatawan terhadap indikator penampilan dan kerapian *Customer Service* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 94.36%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan kelengkapan counter *Customer Service*. Rata-rata pelayanan yang diperoleh sebesar 4.01 yang berarti kinerja pelayanan *Customer Service* adalah baik. Berikutnya, skor rata-rata tingkat kepuasan wisatawan adalah sebesar 4.25. Hal ini berarti kepentingan wisatawan dengan kelengkapan counter *Customer Service* adalah sangat penting.

5. Cara *Customer Service* Dalam Menyelesaikan Masalah.

Hasil antara pelayanan dengan tingkat kepuasan wisatawan terhadap indikator ketanggapan *Customer Service* dalam mengatasi masalah memiliki tingkat kesesuaian sebesar 92.90%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan ketanggapan *Customer Service* dalam mengatasi masalah. Rata-rata pelayanan yang diperoleh sebesar 3.84 yang berarti kinerja pelayanan *Customer Service* adalah baik. Berikutnya, skor rata-rata tingkat kepuasan wisatawan adalah sebesar 4.13. Hal ini berarti kepentingan wisatawan dengan ketanggapan *Customer Service* dalam mengatasi masalah adalah penting.

6. Cara *customer service* Dalam Pelayanan Yang Tepat dan Efisien

Hasil antara pelayanan dengan tingkat kepuasan wisatawan terhadap indikator pelayanan yang tepat dan efisien memiliki tingkat kesesuaian sebesar 96.43%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan pelayanan yang tepat dan efisien. Rata-rata pelayanan yang diperoleh sebesar 3.96 yang berarti kinerja pelayanan *Customer Service* adalah baik. Berikutnya, skor rata-rata tingkat kepuasan

wisatawan adalah sebesar 4.11. Hal ini berarti kepentingan wisatawan dengan pelayanan yang tepat dan efisien adalah penting.

7. Cara *Customer Service* Bersikap Sopan dan Ramah Saat Melayani wisatawan

Hasil antara pelayanan dengan tingkat kepuasan wisatawan terhadap indikator *Customer Service* bersikap sopan dan ramah saat melayani wisatawan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 96.81%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan *Customer Service* bersikap sopan dan ramah saat melayani wisatawan. Rata-rata pelayanan yang diperoleh sebesar 4.04 yang berarti kinerja pelayanan *Customer Service* adalah baik. Berikutnya, skor rata-rata tingkat kepuasan wisatawan adalah sebesar 4.17. Hal ini berarti kepentingan wisatawan dengan *Customer Service* bersikap sopan dan ramah saat melayani wisatawan adalah penting.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Lapangan yang penulis laksanakan di PT. Taman Wisata Candi Borobudur, pada bab ini penulis menyimpulkan uraian yang sudah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dan saran sebagai berikut :

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan :

1. Seorang petugas yang bekerja di industri jasa pelayanan diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang dan selalu tersenyum kepada pelanggan/tamu.
2. Penampilan dan kerapian, penguasaan bahasa yang komunikatif, kelengkapan counter dari *customer service* di candi borobudur, semua masuk kategori puas dan sangat puas, bahkan yang masuk kategori sangat puas sebesar 92,50%.

4.2 SARAN

1. Perhatian Customer Service Taman Wisata Candi Borobudur harus menunjukkan wajah yang ramah dalam keadaan apapun.
2. Perlu lebih dapat peduli terhadap keluhan wisatawan. Hal yang disebutkan dalam saran penelitian ini bertujuan untuk tingkat kepuasan lebih tinggi oleh wisatawan terhadap pelayanan Customer Service di Taman Wisata Candi Borobudur.

要旨

本実習報告を書く前に、筆者は Jl. Badrawati No.9, Kw. Candi Borobudur, Borobudur, Kec. Borobudur, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah 56553 にある「PT Taman Wisata Candi Borobudur」で実習した。実習期間は32 ヶ日で2020年2月17日から2020年3月19日であった。勤務時間は火曜日から日曜日まで、午前八時から午後三時であった。実習のとき、筆者は「PT Taman Wisata Candi Borobu」の *customer service* で仕事を手伝えることになった、筆者の仕事は観光客にサービスを提供したり、ボロブドゥールの入場券に関する情報提供を手伝えることになった。

暇な時間があれば、筆者は本実習報告のためにデータを収集した。筆者は「ボロブドゥール寺院のチケットのカスタマーサービスの役割」題名をとっている。このレポートを書く目的はカスタマーサービスの役割を説明し、カスタマーサービスに対する訪問者の満足度を説明する。

観察の結果は次の通りである：

観光客がボロブドゥール寺院に関する情報を見つけるための主要な情報ゲートとしてのボロブドゥール寺院のカスタマーサービス。ボロブドゥールカスタマーサービスの仕事は新しい到着を歓迎するために準備されなければなりません。態度や友好的な欲求やニーズに応える顧客サービスに対する観光客の満足度はかなり良いです

PT Taman Wisata Candi Borobudur で実習することができてとてもよかったと思う。いろいろな知識が増えた。将来この経験を生かして、仕事の時に役に立つと思う。

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi



Gambar 1 :

Foto ketika customer service membantu wisatawan membeli tiket masuk candi borobudur



Gambar 2 :

Foto ini ketika wisatawan membeli tiket



Gambar 3 :

Foto ini ketika customer service membantu ngescan tiket masuk

Lampiran 2 : Surat izin magang



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI

Jalan Prof. H. Soedarto, S.H. Tembalang Semarang 50275
Telepon/Faksimile: (024) 7471379 laman:<http://www.vokasi.undip.ac.id/>

No : 5152/UN7.5.13.1/PP/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Kerja Praktik

26 DEC 2019

**Yth. Kepala PT. Taman Wisata Candi Borobudur
Candi Borobudur, Jl. Badrawati, Kw. Candi Borobudur
Borobudur, Kec. Borobudur, Magelang, Jawa Tengah**

Sehubungan dengan Mata Kuliah Kerja Praktik dan dalam rangka memenuhi kebutuhan untuk memperkaya wawasan dan keterampilan serta memberikan pengalaman kerja profesional bagi mahasiswa Program Studi Diploma III Bahasa Jepang pada Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro tersebut dibawah ini :

No	Nama	NIM
1	Ervina Indriyani	40020417060023

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan ijin bagi mahasiswa tersebut untuk melakukan Kerja Praktik di Instansi Saudara, yang akan dilaksanakan pada tanggal 03 Februari – 03 Mei 2020.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Dekan
Fakultas Akademik dan Kemahasiswaan
Dr. Ida Hayu Dyanmawanti, M.M.
NIP. 196708191994032003

Tembusan : Yth.
1. Dekan Sekolah Vokasi Undip
2. KPS DIII Bahasa Jepang

Lampiran 3 : penilaian magang



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEKOLAH VOKASI

Jalan Prof. Soedarto, SH, Tembalang Semarang 50275.

Telepon/Faksimile: (024) 7471379 laman: <http://www.vokasi.undip.ac.id/>

FORMULIR PENILAIAN PRAKTEK KERJA

A. Data Diri Mahasiswa

1. Nama Lengkap : ERVINA INDRIYANI
2. NIM : 40020417060023
3. Alamat Rumah/ Telp : Rt02/Rw03 Blongkeng, Ngluwar, Magelang, Jawa Tengah
4. Tempat/ Tanggal Lahir : Magelang, 31 Mei 1999
5. Program Studi : D3 Bahasa Jepang
6. Tempat PKL : Taman Wisata Candi Borobudur
7. Alamat PKL : Jl. Badrawati, Kw. Candi Borobudur Borobudur, Kec.
Borobudur, Magelang, Jawa Tengah

B. Daftar Penilaian Kerja

1. Kedisiplinan Kerja
 - Sangat baik
 - b. baik
 - c. cukup
 - d. Kurang
2. Komitmen Kerja
 - Sangat baik
 - b. baik
 - c. cukup
 - d. Kurang
3. Kreativitas Kerja
 - a. Sangat baik
 - baik
 - c. cukup
 - d. Kurang
4. Kemampuan Kerja
 - Sangat baik
 - b. baik
 - c. cukup
 - d. Kurang
5. Penampilan
 - a. Sangat baik
 - baik
 - c. cukup
 - d. Kurang
6. Inisiatif/ inovasi
 - a. Sangat baik
 - baik
 - c. cukup
 - d. Kurang
7. Loyalitas

- Sangat baik
- b. baik
- c. cukup
- d. Kurang

C. Catatan/ Komentar Mengenai Peserta PKL

Ervina Indriyani sudah melaksanakan PKL di Taman Wisata Candi Borobudur dengan penuh tanggung jawab.

D. Nilai total (Kemampuan, kepribadian, dsb).

A	B	C	D	E
√A=80 - 100			Borobudur, Juli 2020	
B= 70 - 79				
C= 60 - 69				
D=50 - 59				
E=< 50				

Supervisor/Penanggung Jawab,
ASMAN PELAYANAN



WIHARTO
 NIP MPP. 267910140

LAMPIRAN

DATA WAWANCARA

Pertanyaan :

A. Indikator Bukti Nyata

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang cara berpenampilan dan kerapian customer service Candi Borobudur?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang kelengkapan counter customer service ?

B. Indikator keandalan

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang penguasaan bahasa yang di pakai oleh customer service Candi Borobudur ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang cara customer service melayani wisatawan ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang cara customer service mengarahkan tempat yang ditanyakan wisatawan ?

C. Indikator Daya Tanggap

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang sikap customer service dalam menghargai wisatawan pada saat memberi pelayanan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang pelayanan customer service tepat dan efisien terhadap wisatawan ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap tanggapan customer service dalam mengatasi masalah ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap inisiatif customer service dalam membantu wisatawan ?

D. Indikator Jaminan

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap kesopanan dan keramahan customer service saat melayani wisatawan ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap customer service bertanggung jawab atas jawaban yang diberikan kepada wisatawan.

E. Indikator Empati

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang perhatian customer service terhadap pertanyaan wisatawan ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang perhatian customer service terhadap keinginan dan kebutuhan wisatawan ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan tentang perhatian customer service terhadap keluhan wisatawan ?

Nilai Tingkat Kepuasan yaitu 1-5:

1. Nilai tingkat kepuasan wisatawan 1-2 : tidak puas
2. Nilai tingkat kepuasan wisatawan 2-3 : cukup puas
3. Nilai tingkat kepuasan wisatawan 3-4 : puas
4. Nilai tingkat kepuasan wisatawan 4-5 : sangat puas

Lampiran 4 : Jurnal Harian Magang

LAPORAN KEGIATAN MAGANG

Nama : Ervina Indriyani

NIM : 40020417060023

Instansi : PT Taman Wisata Candi Borobudur

No.	Hari/Tanggal	Jam	Kegiatan
1	Senin, 17 februari 2020	08.00-15.00	- Keliling Candi Borobudur, pengenalan tempat tempat yag ada di Candi Borobudur
2	Selasa, 18 februari 2020	08.00-15.00	Hari pertama di tugaskan untuk menjadi customer service di loket wisata mancanegara candi borobudur
3	Rabu, 19 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur
4	Kamis, 20 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
5	Jumat, 21 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan lokal dalam pembelian tiket lewat traveloka.com
6	Sabtu, 22 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing yang kehilangan rombongannya.
7	Minggu, 23 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk

			candi borobudur dengan akses kartu study
8	Senin, 24 februari 2020	08.00-15.00	Libur
9	Selasa, 25 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur
10	Rabu, 26 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
11	Kamis, 27 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan lokal dalam pembelian tiket lewat traveloka.com
12	Jumat, 28 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan lokal dalam pembelian tiket lewat traveloka.com. - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
13	Sabtu, 29 februari 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
14	Minggu, 01 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
15	Senin, 02 maret 2020	08.00-15.00	Libur
16	Selasa, 03 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur

			- Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
17	Rabu, 04 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
18	Kamis, 05 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
19	Jumat, 06 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
20	Sabtu, 07 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
21	Minggu, 08 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
22	Senin, 09 maret 2020	08.00-15.00	LIBUR
23	Selasa, 10 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
24	Rabu, 11 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur

			- Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
25	Kamis, 12 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
26	Jumat, 13 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
27	Sabtu, 14 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
28	Minggu, 15 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
29	Senin, 16 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
30	Selasa, 17 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur - Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur
31	Rabu, 18 maret 2020	08.00-15.00	LIBUR
32	Kamis, 19 maret 2020	08.00-15.00	- Membantu wisatawan asing dalam membeli tiket masuk candi borobudur

			- Membantu wisatawan asing dalam ngescan tiket masuk candi borobudur

BIODATA

Nama : Ervina Indriyani
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 31 Mei 1999
Agama : Islam
Nama Ayah : Sukandar
Nama Ibu : Kunawati
Alamat : rt02/rw03, Dsn. Blongkeng, Desa. Blongkeng, kec.
Ngluwar , Magelang, Jawa Tengah
No. Hp : 08122576479

Riwayat Pendidikan

- SDN 1 Blongkeng Th 2005-2011
- SMPN 1 Kalibawang Th 2011-2014
- SMAN 1 Ngluwar Th 2014-201
- Universitas Diponegoro, D3 Bahasa Jepang Th 2017-2022