

**ANALISIS TANTANGAN KARYAWAN DALAM MENERAPKAN
HOSPITALITY DI WISATA *SKYWORLD* TMII**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah**



**Oleh :
HANA HAODLOTUL ULUM
NIM. 2108208010**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025 M / 1447 H**

ABSTRAK

Hana Haodlotul Ulum, NIM: 2108208010, “ANALISIS TANTANGAN DALAM MENERAPKAN *HOSPITALITY* DI WISATA *SKYWORLD* TMII”, 2025.

Industri pariwisata merupakan sektor penting di Indonesia yang berperan besar dalam meningkatkan pendapatan daerah dan nasional. Salah satu elemen kunci dalam industri ini adalah *hospitality*, yang melibatkan pelayanan ramah dan memuaskan bagi pengunjung. Wisata *skyworld* TMII sebagai destinasi wisata edukatif, menghadapi berbagai tantangan dalam menerapkan *hospitality*. Tantangan tersebut mencakup keterbatasan pelatihan karyawan, kurangnya komunikasi antara manajemen dan karyawan, serta fluktuasi jumlah pengunjung yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan konsep *hospitality* di wisata *skyworld* TMII. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *hospitality* di lokasi wisata tersebut. Dengan mengetahui tantangan dan faktor-faktor tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan solusi dan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan *hospitality* di wisata *skyworld* TMII.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode CARL (*capability, accessibility, readiness, leverage*), yang membantu menentukan prioritas masalah berdasarkan skor pada kriteria tertentu. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai metode pengumpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama dalam penerapan *hospitality* di wisata *skyworld* TMII adalah kurangnya pelatihan karyawan, kurangnya komunikasi antara manajemen dan karyawan, serta fluktuasi jumlah pengunjung. Strategi yang disarankan untuk mengatasi tantangan tersebut meliputi peningkatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, penguatan komunikasi antara manajemen dan karyawan, serta adaptasi terhadap perubahan jumlah pengunjung melalui peningkatan fasilitas dan teknologi, sehingga mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung.

Kata Kunci: tantangan, karyawan, *hospitality*, pariwisata, *Skyworld* TMII.

ABSTRAK

Hana Haodlotul Ulum, NIM: 2108208010, “ANALYSIS OF EMPLOYEE CHALLENGES IN IMPLEMENTING HOSPITALITY AT TMII SKYWORLD TOURISM”, 2025

The tourism industry is an important sector in Indonesia that plays a significant role in increasing regional and national income. One of the key elements in this industry is hospitality, which involves friendly and satisfying service for visitors. Skyworld TMII as an educational tourism destination faces various challenges in implementing hospitality. These challenges include limited employee training, lack of communication between management and employees, and fluctuations in visitor numbers that affect service quality.

This research aims to identify the challenges faced by employees in implementing the concept of hospitality at Skyworld TMII. In addition, this research also aims to identify the factors that influence the implementation of hospitality at the tourist site. By understanding these challenges and factors, it is hoped that this research can provide effective solutions and strategies to improve the quality of hospitality services at Skyworld TMII.

This research uses a qualitative approach with a descriptive method. The data sources used are primary data obtained through interviews and documentation. Data analysis was conducted using the CARL method (capability, accessibility, readiness, leverage), which helps determine problem priorities based on scores on specific criteria. To ensure the validity of the data, source triangulation techniques were used by comparing data from various collection methods.

The research results show that the main challenges in implementing hospitality at Skyworld TMII are the lack of employee training, insufficient communication between management and employees, and fluctuations in visitor numbers. The recommended strategies to address these challenges include enhancing training and human resource development, strengthening communication between management and employees, and adapting to changes in visitor numbers through improvements in facilities and technology, thereby providing a satisfying experience for visitors.

Keywords: *challenges, employees, hospitality, tourism, Skyworld TMII.*

أبستراك

هانا هودلوتول أولوم ، NIM: 2108208010 ، "تحليل تحديات الموظفين في تنفيذ الضيافة في TMII SKYWORLD TOURISM" ، 2025

تعد صناعة السياحة قطاعا مهما في إندونيسيا يلعب دورا مهما في زيادة الدخل الإقليمي والقومي. أحد العناصر الرئيسية في هذه الصناعة هو الضيافة ، والتي تنطوي على خدمة ودية ومرضية للزوار. تواجه Skyworld TMII كوجهة سياحية تعليمية تحديات مختلفة في تنفيذ الضيافة. تشمل هذه التحديات التدريب المحدود للموظفين ، ونقص التواصل بين الإدارة والموظفين ، والتقلبات في أعداد الزوار التي تؤثر على جودة الخدمة.

يهدف هذا البحث إلى تحديد التحديات التي يواجهها الموظفون في تطبيق مفهوم الضيافة في Skyworld TMII. بالإضافة إلى ذلك ، يهدف هذا البحث أيضا إلى تحديد العوامل التي تؤثر على تنفيذ الضيافة في الموقع السياحي. من خلال فهم هذه التحديات والعوامل ، من المأمول أن يوفر هذا البحث حولا واستراتيجيات فعالة لتحسين جودة خدمات الضيافة في Skyworld TMII.

يستخدم هذا البحث نهجا نوعيا بأسلوب وصفي. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال المقابلات والتوثيق. تم إجراء تحليل البيانات باستخدام طريقة CARL (القدرة ، إمكانية الوصول ، الاستعداد ، الرافعة المالية) ، والتي تساعد في تحديد أولويات المشكلة بناء على الدرجات على معايير محددة. ولضمان صحة البيانات، استخدمت تقنيات تثليث المصدر من خلال مقارنة المعطيات من طرق الجمع المختلفة.

تظهر نتائج البحث أن التحديات الرئيسية في تطبيق الضيافة في Skyworld TMII هي نقص تدريب الموظفين ، وعدم كفاية التواصل بين الإدارة والموظفين ، والتقلبات في أعداد الزوار. وتشمل الاستراتيجيات الموصى بها لمواجهة هذه التحديات تعزيز التدريب وتنمية الموارد البشرية، وتعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين، والتكيف مع التغيرات في أعداد الزوار من خلال تحسين المرافق والتكنولوجيا، وبالتالي توفير تجربة مرضية للزوار.

الكلمات المفتاحية: التحديات ، الموظفين ، الضيافة ، السياحة ، Skyworld TMII.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI
ANALISIS TANTANGAN KARYAWAN DALAM MENERAPKAN
***HOSPITALITY* DI WISATA *SKWORLD* TMII**

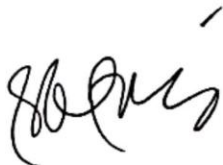
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

HANA HAODLOTUL ULUM

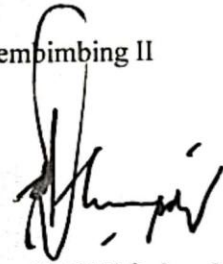
NIM. 2108208010

Pembimbing I



Dr. H. Syaeful Bakhri. S.E, M.Si
NIP. 19731125 201411 1 002

Pembimbing II



Dr. H. Didi Sukardi. M.H.
NIP. 19691226 200912 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata Syariah



Hani Kurniannisa. M.Sc.
NIP. 19880826 201801 2 002

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Hana Haodlotul Ulum
NIM : 2108208010

Judul Skripsi : "Analisis Tantangan Karyawan Dalam Menerapkan *Hospitality* Di Wisata *Skyworld* TMII"

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

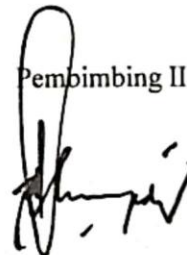
Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. H. Syaeful Bakhri. S.E, M.Si
NIP. 19731125 201411 1 002

Pembimbing II



Dr. H. Didi Sukardi. M.H
NIP. 19691226 200912 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata Syariah



Halim Khairumisa. M.Sc.
NIP. 19880826 201801 2 002

LEMBAR PENGESAHAN

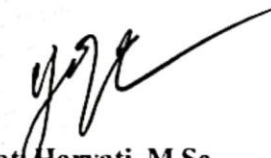
Skripsi yang berjudul: “Analisis Tantangan Karyawan Dalam Menerapkan *Hospitality* Di Wisata *Skyworld* TMII”, oleh HANA HAODLOTUL ULUM NIM: 2108208010, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 14 Mei 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang

Hafni Khairunnisa, M.Sc.
NIP. 19880826 201801 2 002

Sekretaris Sidang

Yati Haryati, M.Sc.
NIP. 19890203 201903 2 009

Penguji I

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si.
NIP.19730107 200901 2 001

Penguji II

Dr. Rita Kusumadewi, MM.
NIP.19840422 201101 2 018

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hana Haodlotul Ulum

NIM : 2108208010

Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 24 Mei 2002

Alamat : Gg. Majlis Rt02/Rt021 Abadijaya Kota Depok

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Analisis Tantangan Karyawan Dalam Menerapkan *Hospitality* Di Wisata *Skyworld* TMII”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 27 Januari 2025

Penulis,



HANA HAODLOTUL ULUM
NIM. 2108208010

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk orang-orang tersayang yang senantiasa mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka.

Pertama, teruntuk kedua orang tua yang selalu hadir memberikan dukungan moral maupun materil serta doa- doa di setiap sujudnya yang tiada henti diberikan kepada saya. Mamah terima kasih atas segala kasih sayang, cinta dan doa yang tak terhingga yang telah diberikan selama ini, terkhusus dalam proses penyusunan skripsi ini. Bapak terima kasih atas segala usaha yang telah diberikan dengan kerja keras dalam mencari nafkah untuk memenuhi segala kebutuhan keluarga dan telah memberikan kepercayaan dan dukungan kepada anak perempuan kedua, dalam menggapai cita-cita. Mamah dan Bapak yang tercinta izinkan anakmu mempersembahkan karya sederhana ini sebagai bakti dan cinta untuk kalian bapak mamahku.

Kedua, teruntuk saudara kandung saya, kedua kaka saya dan satu adik saya yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayangnya hingga detik ini, yang selalu menemani dan membantu adik kecilmu dalam menyelesaikan tugas skripsinya. Semoga kita dapat menjadi orang sukses kedepannya dan menjadi anak kebanggaan orang tua.

Ketiga, teruntuk sahabat seperjuangan saya dikampus dan dipondok baik satu jurusan maupun lintas jurusan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas kebersamaan, saling membantu, saling mengingatkan, dan segala hal yang telah kalian berikan. Semoga segala hal yang kita harapkan, impian dan cita citakan yang sudah kita usahakan selama ini segera tercapai.

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk kalian semua, izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam

penulisan skripsi ini. Semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Hana Haodlotul Ulum dilahirkan di Cilacap, 24 Mei 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Sunani Hidayat dan Ibu Daliyah. Penulis bertempat tinggal di Gg. Majlis Rt02/Rw021 Kec. Sukmajaya kel. Abadijaya kota Depok

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. Ra. Babussalam, telah lulus pada tahun 2008
2. MI. Sirojul Athfal, telah lulus pada tahun 2014
3. MTS. Nurul Amanah, telah lulus pada tahun 2017
4. MA. Nurul Amanah, telah lulus pada tahun 2020

Pengalaman organisasi penulis selama masa perkuliahan yaitu:

1. Anggota Departemen Luar Negeri Himpunan Pariwisata Syariah (HIMPARIS) periode 2022-2023.
2. Anggota Bidang Kaderisasi UKM PPS Betako Merpati Kolat IAIN Syekh Nurjati Cirebon, periode 2023-2024.

Penulis mengikuti program pendidikan Sarjana 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Pariwisata Syariah dan mengambil judul skripsi **“Analisis Tantangan Karyawan Dalam Menerapkan *Hospitality* Di Wisata *Skyworld TMII*”** dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Syaeful Bakhri. S.E, M.Si dan Bapak Dr. H. Didi Sukardi. M.H.

MOTTO

“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan. Dengan bermodal yakin maka bisa menjadi obat penumbuh semangat hidup”

~penulis~

“Dibalik setiap keberhasilan ingatlah selalu ada Do’a orang tua yang turut andil”

~penulis~

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

Q.S Al-Baqarah: 286

UINSSC

SYARIAH WISATA GUNUNG

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kupanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Analisis Tantangan Karyawan Dalam Menerapkan *Hospitality* Di Wisata *Skyworld* TMII”**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pariwisata pada Jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Sunani Hidayat dan Ibunda Daliyah yang telah merawat dan menyayangi sepenuh hati. Telah mendidik dengan sabar dan tulus yang tiada berkesudahan juga do'a yang selalu dipanjatkan. Terima kasih atas segala cinta, nasihat tiada henti yang selalu diberikan serta jerih payah dalam upaya mencukupi segala kebutuhan. Dan kedua kaka penulis yaitu kakanda Robith Aqdam S.H dan kakanda Nila Durri Al-Maqrizi S.Pd yang telah membantu dan membimbing saya dalam mengerjakan penulisan skripsi ini, serta Adik tercinta yaitu Ghoyi Hababatal Qulub yang telah menemani dan membantu dalam mengerjakan skripsi di pondok pesantren Annida.
2. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Hafni Khairunnisa, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Syariah.
5. Ibu Yati Suharti, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Syariah.

6. Bapak Dr. H. Syaeful Bakhri. SE, M.Si dan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Bapak Alimudin selaku Manager HRD Wisata *Skyworld* TMII yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di wisata *Skyworld* TMII dan tak lupa untuk para karyawan terkhusus yaitu Mas rian, Kak Chintia, Kak Dewi, Mas Amir, Kak Zamzam, Mas Roni, kak Tiara, dan Kak Firda, yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada keluarga besar Pondok Pesantren Nurul Amanah, khususnya teman seperjuangan yang telah bersamai penulis dengan penuh suka dan duka yaitu Ayu, Dia, Sena, Baqi, soleha, Aufah, Wirda, Mae, Rahma, Syakira, dan Aal.
10. Kepada keluarga besar Pondok Pesantren An nida, Khususnya teman seperjuangan yang telah bersamai penulis dengan penuh suka dan duka yaitu Wulan, Fina, Qori, Dea, Lisa, Nida, Tika, dan caca. Termasuk angkatan Alfarnezi yang tidak bisa disebutkan namanya.
11. Kepada rekan-rekan KKN Kolaborasi 165 yang telah membantu dan menemani selama penulisan skripsi khususnya yaitu Rima, Retno, Milky, Mala, Avvay, Hilwah, Amni, Hasyim, Syahrul, Nisa, dan Fitri.
12. Kepada teman-temanku seperjuangan Sinta dan Yasmin yang membersamai penulis semasa kuliah di perantauan. Serta menemani, membantu dan menjadi *support system* yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
13. Kepada Adik Tingkatku yang tergokil, terkocak yaitu Fira Juliantini, Selvi Handayani, Heni, Zahra, Niha, lilik, Qori laela dan Ine Sintiawati. Terimakasih telah menjadi *support system* *ter thebest* yang pernah ada, yang tidak ada habisnya memeberikan hiburan, dukungan, semangat, serta bantuan yang tidak pernah terhitung.

14. Kepada seluruh teman seperjuangan Pariwisata Syariah Angkatan 2021. Terimakasih sudah mau berjuang bersama-sama untuk menciptakan angkatan pertama pariwisata syariah yang unggul dan berkualitas.
15. Kepada Asrama 2 putri Ponpes Annida, yang telah menghibur dan menemani kegabutan penulis selama menyusun skripsi yaitu lala, alfa, sarah, zulfa, agni, rahma, nazma, rere, indri, deal, adila, dan assyfia.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi sampai selesai.
17. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri Hana Haodlotul Ulum yang sudah berusaha dan bertahan sampai di titik ini, terima kasih sudah kuat dan mampu bangkit dari kegagalan, penolakan, permasalahan dalam proses kehidupan ini, terimakasih telah mampu berjuang sampai sejauh ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan yang telah kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cirebon, 27 Januari 2025



Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
تجريد	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Kajian Literatur	10
H. Kerangka Teori	19
I. Metodologi Penelitian	21
1. Metode dan Pendekatan Penelitian	21

2. Desain Penelitian	23
3. Subjek Penelitian	24
4. Objek Penelitian.....	24
5. Jenis dan Sifat Penelitian.....	24
6. Sumber Data	25
7. Teknik Pengumpulan Data	25
8. Teknis Analisis Data.....	26
9. Keabsahan Data	29
10. Etika Penelitian	29
J. Sistematika Penulisan.....	29
BAB II KAJIAN TEORI <i>HOSPITALITY</i> WISATA	31
A. Teori <i>Hospitality</i>	31
B. Teori Motivasi Karyawan (<i>Employee Motivation Theory</i>).....	31
C. Teori Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction Theory</i>).....	33
D. Teori Komunikasi <i>Interpersonal</i>	34
E. Teori Lingkungan Kerja (<i>Work Environment Theory</i>)	32
F. Tantangan Dalam Penerapan <i>Hospitality</i> Di Industri Pariwisata.....	35
G. Konsep-konsep Terkait <i>Hospitality</i>	36
H. Teori Pengembangan Karyawan (<i>Employee Development Theory</i>).....	38
I. Teori Manajemen Pengalaman Pengunjung (<i>Visitor Experience Management Theory</i>).....	39
BAB III KONDISI OBJEKTIF WISATA <i>SKYWORLD</i> TMII.....	41
A. Sejarah Institusi/Perusahaan.....	41
B. Struktur Organisasi Dan Tugas Karyawan	43
C. Visi Dan Misi	47
D. Fasilitas Wisata <i>Skyworld</i> TMII	48
BAB IV ANALISIS TANTANGAN KARYAWAN DALAM MENERAPKAN <i>HOSPITALITY</i> DI WISATA <i>SKYWORLD</i> TMII.....	51
A. Tantangan-tantangan yang dihadapi karyawan wisata <i>skyworld</i> TMII dalam menerapkan <i>Hospitality</i>	51
B. Dampak tantangan-tantangan terhadap efektifitas pelayanan <i>Hospitality</i> di wisata <i>Skyworld</i> TMII	64

BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Implikasi.....	74
C. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	85



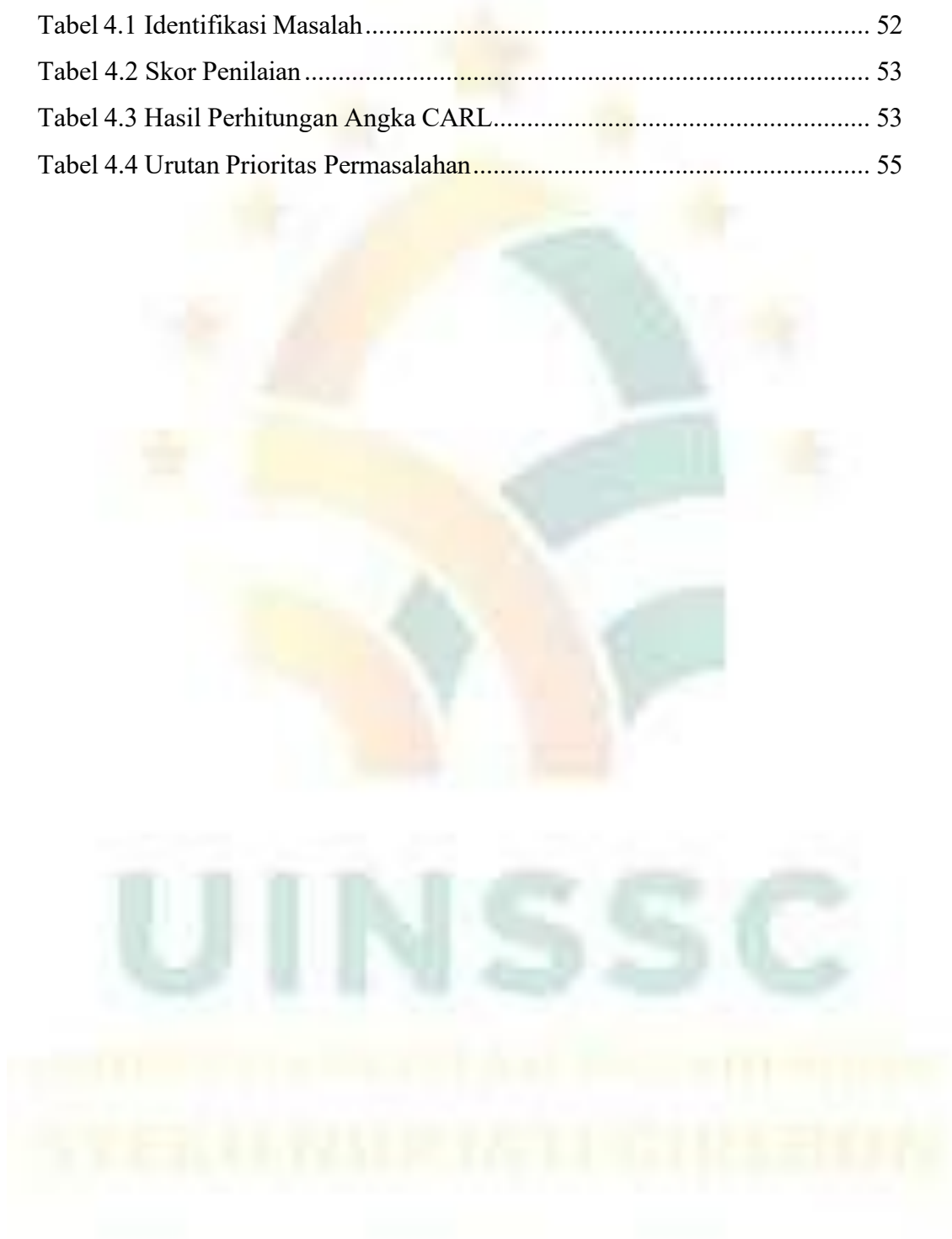
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Persentase Hasil Observasi Awal.....	5
Gambar 1.2 Diagram Persentase Identifikasi Masalah	7
Gambar 1.3 Kerangka Teori	20



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nama dan Jabatan Karyawan.....	43
Tabel 3.2 Jabatan dan Tugas Karyawan.....	45
Tabel 3.3 Fasilitas-fasilitas di wisata <i>Skyworld</i> TMII.....	49
Tabel 4.1 Identifikasi Masalah.....	52
Tabel 4.2 Skor Penilaian.....	53
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Angka CARL.....	53
Tabel 4.4 Urutan Prioritas Permasalahan.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	86
Lampiran 2: Hasil Wawancara	90
Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian.....	101
Lampiran 4: Dokumentasi Wisata <i>Skyworld</i> TMII	102
Lampiran 5: Surat Permohonan Observasi	109
Lampiran 6: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	110
Lampiran 7: SK Penelitian.....	111
Lampiran 8: Kartu Bimbingan Skripsi	112

UINSSC

STUDI WAWASAN