

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting di Indonesia. Kontribusinya tidak hanya mendukung pendapatan daerah, tetapi juga berperan besar dalam meningkatkan pendapatan nasional. Sektor ini terus berkembang seiring dengan meningkatnya minat wisatawan domestik dan mancanegara untuk menjelajahi kekayaan budaya, alam, dan atraksi buatan manusia di Indonesia. Sebagai negara kepulauan dengan keragaman geografis dan budaya yang unik, Indonesia menawarkan berbagai destinasi wisata yang menarik. Salah satu elemen kunci yang mempengaruhi keberhasilan industri pariwisata adalah *hospitality*, yang melibatkan kemampuan memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan memuaskan bagi para pengunjung. *Hospitality* dalam sektor pariwisata menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman yang berkesan bagi pengunjung serta berkontribusi terhadap reputasi positif dan loyalitas pelanggan. Indikator-indikator *hospitality* dan keramahan memainkan peran kunci dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan niat mereka untuk kembali berkunjung. Beberapa indikator tersebut meliputi undangan, empati, kenyamanan, pengalaman, keramahan, kepuasan, layanan, dan niat kembali (Ekinil, Petrenko dan Provotorina, 2021).

Dalam perusahaan wisata, *hospitality* mencakup berbagai upaya untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pengunjung, dari layanan prima hingga suasana yang menyenangkan. Keberhasilan penerapannya sangat memengaruhi reputasi dan kepuasan pelanggan, serta berkontribusi pada loyalitas dan keuntungan perusahaan (Gunawan, 2022). *Hospitality* juga melibatkan interaksi antara staf dan tamu, di mana staf harus memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Ini mencakup layanan dasar seperti kebersihan dan keamanan, serta menciptakan momen berkesan

dengan sentuhan personal dan sikap ramah. Pengelolaan keluhan dengan bijaksana juga menjadi bagian penting dalam *hospitality*. Hal ini dapat memastikan bahwa masalah atau ketidakpuasan yang dihadapi pengunjung dapat ditangani secara cepat dan efisien, sehingga tidak berdampak negatif pada pengalaman mereka. Pelayanan *hospitality* tidak hanya berlaku di hotel, tetapi juga di berbagai atraksi wisata seperti taman hiburan, museum, dan destinasi alam (Kennedy, 2024). Taman hiburan dan atraksi wisata lainnya memiliki tantangan tersendiri dalam penerapan *hospitality* karena melibatkan interaksi dengan berbagai tipe pengunjung, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa, serta sering kali pengunjung rombongan dengan jumlah banyak. Kunci dari *hospitality* adalah menarik dan mempertahankan pengunjung melalui layanan yang ramah, fasilitas terawat, dan pengalaman yang menyenangkan. Pelatihan staf juga penting dalam penerapan *hospitality*, mencakup keterampilan komunikasi, pemahaman budaya, dan sikap positif untuk menangani berbagai situasi (Kanten, 2024).

Salah satu destinasi wisata edukatif yang memanfaatkan konsep *hospitality* adalah *Skyworld* Taman Mini Indonesia Indah (TMII). *Skyworld* TMII merupakan tempat wisata edukasi yang menggabungkan unsur hiburan dan pendidikan, dengan fokus pada seputar ilmu antariksa. *Skyworld* TMII telah menjadi destinasi yang populer bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Tempat ini sering dikunjungi oleh rombongan sekolah untuk tujuan edukasi, dan penerapan *hospitality* yang berkualitas menjadi elemen penting dalam memastikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pengunjung. Sikap ramah karyawan, layanan yang efisien, serta kenyamanan fasilitas yang disediakan merupakan faktor-faktor yang sangat diperhatikan dalam operasional *Skyworld* TMII. Sikap ramah karyawan, layanan yang efisien, serta kenyamanan fasilitas yang disediakan merupakan faktor-faktor yang sangat diperhatikan dalam operasional *Skyworld* TMII.

Dalam Praktiknya menerapkan *hospitality* yang konsisten dan berkualitas tinggi bukanlah hal yang mudah, terutama ketika berhadapan dengan tantangan-tantangan yang muncul di lapangan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti selama program magang di *Skyworld TMII*, terdapat berbagai tantangan signifikan yang dihadapi oleh karyawan dalam upaya memberikan layanan optimal. *Skyworld TMII* sering kali menjadi destinasi pilihan bagi sekolah-sekolah untuk melakukan kunjungan edukatif secara berkelompok.

Salah satu tantangan utama adalah ketika karyawan harus menangani rombongan sekolah yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama saat menunggu giliran untuk dipandu oleh *tour guide* dari *Skyworld TMII*, terutama pada saat terjadi lonjakan volume pengunjung dari rombongan sekolah. Dan karyawan dituntut untuk mengelola antrian yang panjang dan memastikan setiap rombongan sekolah dipandu dengan baik oleh pihak *Skyworld TMII*.

Tantangan lain dalam pengelolaan emosi karyawan juga menjadi perhatian utama. Ketika karyawan harus terus-menerus menghadapi keluhan pengunjung, yang mengakibatkan keluhan yang berulang ini dapat memicu emosi karyawan yang harus menangani situasi tersebut, hal ini dapat menimbulkan stres dan kelelahan emosional. Dalam beberapa kasus, tekanan ini bahkan dapat memengaruhi kemampuan karyawan untuk tetap memberikan layanan yang ramah dan profesional, menimbulkan dampak negatif pada citra *Skyworld TMII* sebagai destinasi wisata yang mengedepankan *hospitality*. Tantangan ini juga dapat menimbulkan dampak langsung pada performa karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar *hospitality*. Karyawan yang harus menangani antrian panjang dan menghadapi keluhan berulang dari pengunjung sering kali merasa terbebani secara emosional, yang dapat memengaruhi kemampuan mereka dalam menjaga sikap ramah dan profesional. *Skyworld TMII* sering kali harus mengelola situasi di mana jumlah pengunjung jauh melebihi kapasitas ideal, terutama saat rombongan

sekolah datang secara bersamaan. Dalam situasi seperti ini, karyawan dihadapkan pada beban kerja yang tinggi, dengan tekanan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan di tengah keterbatasan fasilitas.

Kesenjangan antara harapan pengunjung dan kapasitas pelayanan di *Skyworld* TMII menunjukkan adanya tantangan yang perlu diatasi. Pengunjung berharap mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien, sementara karyawan dihadapkan pada keterbatasan sumber daya, serta beban kerja yang tinggi. Tantangan ini semakin rumit ketika volume pengunjung melonjak di luar kapasitas yang tersedia, terutama saat rombongan sekolah datang secara bersamaan. Selain itu, kondisi kerja dan kesejahteraan karyawan. Karyawan di sektor pariwisata sering kali bekerja dalam kondisi yang penuh tekanan, dengan jam kerja yang panjang dan tuntutan untuk selalu tampil ramah serta membantu pengunjung. Tekanan kerja yang tinggi, terutama pada saat volume pengunjung melonjak, dapat menyebabkan kelelahan emosional yang pada akhirnya berdampak pada kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang konsisten.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi oleh karyawan *Skyworld* TMII dalam menerapkan *hospitality*, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang memuaskan. Dengan memahami tantangan-tantangan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif dan aplikatif untuk membantu *Skyworld* TMII meningkatkan kualitas *hospitality* dan memastikan kepuasan pengunjung yang lebih tinggi. Selain itu, penelitian ini juga berupaya memberikan rekomendasi bagi destinasi wisata lainnya yang menghadapi tantangan serupa, sehingga dapat berkontribusi pada pengembangan industri pariwisata Indonesia secara umum.



Diagram 1.1 Persentase tantangan yang dihadapi karyawan *Skyworld* TMII

Untuk memperkuat temuan awal dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi awal terhadap sejumlah karyawan *Skyworld* TMII mengenai tantangan yang mereka hadapi dalam menerapkan prinsip-prinsip *hospitality*. Data observasi tersebut kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang agar dapat memberikan gambaran visual yang lebih jelas mengenai tantangan yang paling sering dialami. Hasil ditunjukkan pada gambar diagram batang di atas.

Sebanyak 40% karyawan merasa bahwa kurangnya pelatihan menjadi tantangan utama yang mereka hadapi. Kurangnya pelatihan ini menyebabkan keterbatasan dalam keterampilan komunikasi, manajemen pengunjung, serta penguasaan prosedur pelayanan yang efektif. Sebesar 25% karyawan menyatakan bahwa kurangnya komunikasi antara manajemen dan staf operasional merupakan hambatan yang mengganggu efektivitas kerja serta koordinasi di lapangan. Sekitar 20% karyawan mengeluhkan lonjakan jumlah pengunjung, terutama dari rombongan sekolah, yang sering menyebabkan kepadatan, antrean panjang, serta tekanan waktu dalam memberikan. Sebanyak 15% karyawan mengaku mengalami stres dan kelelahan emosional akibat harus menghadapi keluhan pengunjung secara terus-menerus, terutama dalam situasi ramai.

Data ini bersifat empiris, karena diperoleh melalui observasi, eksperimen, atau pengamatan langsung terhadap fenomena atau kejadian nyata. Yang menunjukkan bahwa mayoritas tantangan bersifat struktural dan berkaitan erat dengan pengelolaan sumber daya manusia serta kesiapan

organisasi dalam menghadapi volume pengunjung yang tinggi. Dan data ini menjadi dasar bagi metode ilmiah dan digunakan untuk menarik kesimpulan ilmiah. Sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam perumusan solusi yang lebih tepat.

Dengan latar belakang ini, penelitian akan berfokus pada analisis tantangan-tantangan tersebut, terutama bagaimana karyawan menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan yang memenuhi standar *hospitality* di *Skyworld* TMII. Penulis menyadari pentingnya memahami tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik di tempat wisata. Selain itu, penulis ingin mengeksplorasi bagaimana tempat wisata tersebut dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji topik ini dalam skripsi yang berjudul ***“Analisis Karyawan Dalam Menerapkan Hospitality di Wisata Skyworld Taman Mini Indonesia Indah.”***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti selama masa magang di *Skyworld* TMII, ditemukan bahwa penerapan prinsip *hospitality* oleh karyawan masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Observasi ini diperkuat dengan pengumpulan data melalui wawancara sederhana terhadap 3 orang karyawan dari divisi yang terlibat langsung dalam pelayanan pengunjung. Meskipun jumlah responden terbatas, data ini memberikan gambaran awal mengenai tantangan-tantangan dominan yang dirasakan langsung oleh karyawan dalam menerapkan prinsip *hospitality* di lapangan terkait identifikasi masalah.



Diagram 1.2 Persentase identifikasi masalah tantangan karyawan *Skyworld* TMII

Diagram berikut menyajikan hasil wawancara dan pengamatan singkat terhadap 3 karyawan yang bertugas di divisi yang berinteraksi langsung dengan pengunjung khususnya dalam hal pelayanan dan penyambutan. Visualisasi ini memperkuat identifikasi masalah dalam penelitian. Dari hasil pengamatan dan wawancara singkat, diketahui bahwa dua dari tiga karyawan (66%) menyebutkan kurangnya pelatihan sebagai hambatan utama. Mereka mengaku belum pernah menerima pelatihan formal yang berkaitan dengan standar pelayanan atau komunikasi efektif dengan pengunjung. Hal ini membuat mereka merasa tidak percaya diri ketika menghadapi situasi-situasi tertentu, khususnya saat menangani komplain pengunjung.

Sebanyak satu karyawan (33%) menyoroti masalah komunikasi internal, baik antar rekan kerja maupun dengan atasan. Karyawan tersebut merasa bahwa alur informasi dan pembagian tugas sering kali tidak jelas, sehingga berdampak pada koordinasi saat pelayanan sedang padat. Selain

itu, satu karyawan juga menyebutkan bahwa stres dan kelelahan menjadi tantangan utama. Hal ini dipicu oleh volume pengunjung yang tinggi di akhir pekan serta kurangnya dukungan moral dari lingkungan kerja.

Meskipun dilakukan dalam skala kecil, observasi awal ini memberikan indikasi bahwa terdapat masalah nyata yang perlu ditindaklanjuti lebih dalam. Dengan demikian, hasil ini memperkuat identifikasi masalah dalam penelitian dan menjadi pijakan awal untuk eksplorasi lebih luas melalui pendekatan kualitatif.

Data-data ini menunjukkan bahwa permasalahan yang muncul bukan hanya berasal dari individu karyawan, melainkan berkaitan erat dengan sistem manajerial, kesiapan sumber daya manusia, dan budaya kerja di dalam organisasi. Oleh karena itu, identifikasi masalah dalam penelitian ini difokuskan pada tantangan-tantangan utama yang dihadapi karyawan dalam menerapkan *hospitality*, yang meliputi kurangnya pelatihan, lemahnya komunikasi internal, tekanan kerja saat menghadapi lonjakan pengunjung, serta stres akibat beban kerja tinggi.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian bagi penulis, perlu adanya pembatasan masalah. Masalah yang diteliti pada penelitian ini terbatas pada tantangan dalam penerapan *hospitality* di *Skyworld TMII*. Penelitian ini terbatas pada analisis tantangan dalam penerapan *hospitality*, yang mencakup pelayanan ramah, personal, dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung, tanpa membahas aspek operasional lain seperti manajemen tiket atau promosi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan di penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja tantangan yang dihadapi karyawan *Skyworld TMII* dalam menerapkan *hospitality*?
2. Apa dampak tantangan-tantangan tersebut terhadap efektivitas pelayanan *hospitality* di *Skyworld TMII*?

E. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang masalah dan perumusan masalah yang dijelaskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Menjelaskan tantangan-tantangan yang dihadapi karyawan *Skyworld* TMII dalam menerapkan *hospitality*.
- b. Menganalisis dampak tantangan-tantangan tersebut terhadap efektivitas pelayanan *hospitality*

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

penelitian ini dapat memperkaya literatur dan pemahaman mengenai konsep *hospitality*, terutama dalam konteks tempat wisata. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi para peneliti yang tertarik dengan kajian mengenai pelayanan di sektor pariwisata serta tantangan yang dihadapi karyawan dalam penerapan *hospitality*. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada studi pariwisata dengan memberikan wawasan baru terkait dengan manajemen pelayanan dan kendala yang muncul dalam industri pariwisata, khususnya di tempat wisata seperti *Skyworld* TMII.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

penelitian ini memberikan manfaat dalam bentuk pengembangan pengetahuan dan keterampilan. Melalui penelitian ini, penulis dapat memperdalam pemahaman mengenai konsep *hospitality*, manajemen karyawan, serta dunia industri pariwisata secara umum. Selain itu, proses penelitian ini juga meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan analisis masalah, pengumpulan data, dan metode penelitian yang relevan. Penulis juga mendapatkan pengalaman langsung dalam mengidentifikasi tantangan di dunia kerja, yang merupakan bekal berharga untuk pengembangan karier di masa depan, terutama dalam bidang manajemen pariwisata atau pelayanan.

b. Bagi Pihak

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai tantangan-tantangan yang dihadapi oleh karyawan mereka dalam menerapkan prinsip-prinsip *hospitality*. Wawasan ini akan membantu manajemen *Skyworld* untuk mengevaluasi kembali kebijakan, prosedur kerja, dan kualitas pelayanan mereka. Hasil penelitian ini juga bisa digunakan oleh pihak manajemen untuk merancang strategi pelatihan yang lebih efektif, sehingga para karyawan dapat mengatasi tantangan dengan lebih baik dan mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan bagi pengunjung.

c. Bagi Akademik

penelitian ini bisa menjadi referensi yang berharga bagi mahasiswa atau peneliti lain yang tengah mengkaji topik serupa, baik dalam konteks pelayanan di industri pariwisata maupun manajemen karyawan. Penelitian ini juga berpotensi memberikan masukan dalam pengembangan kurikulum pendidikan tinggi, terutama dalam bidang *hospitality* dan manajemen pariwisata, sehingga kurikulum tersebut lebih relevan dengan kebutuhan industri dan tantangan yang ada di lapangan.

G. Kajian Literatur

Kajian literatur adalah suatu proses dalam penelitian yang melibatkan penelaahan, pengumpulan, serta analisis kritis terhadap berbagai sumber yang relevan, seperti buku, artikel ilmiah, jurnal, dan dokumen lainnya yang telah dipublikasikan sebelumnya. Tujuan kajian literatur adalah untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai teori, konsep, dan temuan penelitian yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti. Berikut ini peneliti akan merangkum hasil dari penelitian yang sudah pernah dilakukan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Skripsi karya Moh. Syahril (2015), Universitas Islam Negeri Semarang. Penelitian ini mengkaji pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Semesta Semarang terhadap minat pengunjung untuk menginap. Hotel Semesta, yang menerapkan prinsip syariah dengan menyediakan layanan dan fasilitas bernuansa islami, berlokasi di Jl. KH. Wahid Hasyim 125-127 Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas hotel terhadap minat pengunjung. Metodologi yang digunakan meliputi analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji t parsial, dan uji F simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas hotel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengunjung, sementara pelayanan karyawan secara parsial tidak berpengaruh signifikan. Nilai *R Square* sebesar 16,4% menunjukkan bahwa faktor-faktor yang diteliti hanya menjelaskan sebagian kecil dari variabel minat pengunjung, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Moh. Syahril terletak pada objek penelitian dan variabel yang diteliti.

- b. Skripsi karya Andi Sinrang (2017), Universitas Muhammadiyah Makasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan konsumen Hotel *Grand Clarion* di Makasar berdasarkan lima indikator kualitas layanan: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung, yang sebagian besar adalah laki-laki berpendidikan sarjana dan bekerja sebagai pegawai swasta, memperoleh informasi tentang hotel dari teman dan memilihnya karena suasana.

Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Andi Sinrang terletak pada objek penelitian dan variabel yang diteliti. Jika penelitian terdahulu lebih fokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di sebuah hotel, maka penelitian ini secara khusus menganalisis tantangan yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan *hospitality* di satu tempat wisata *Skyworld TMII*.

- c. Skripsi karya Samsidar (2017), Universitas Muhammadiyah Makasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Denpasar Makassar. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 80 responden dan dianalisis menggunakan regresi sederhana. Hasil analisis menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,976 dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih tinggi dari nilai t tabel 1,923 pada tingkat signifikansi 5%. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Samsidar terletak pada objek penelitian, variabel yang diteliti, dan lokasi penelitian. Jika penelitian terdahulu lebih fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di industri perhotelan, maka penelitian ini secara khusus menganalisis tantangan yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan *hospitality* di satu tempat wisata yaitu *Skyworld TMII*.

- d. Jurnal karya Mahfiyah, Ach. Faqih Supandi dan Muhammad Abdul Basir (2022), Universitas Islam Jember, Indonesia, MABSYA: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah.

Penelitian ini membahas perkembangan hotel syariah di Indonesia di tengah tren halal. Fokusnya adalah pada bagaimana hotel syariah mengadopsi nilai-nilai syariah sesuai dengan pedoman dari Fatwa DSN MUI 108/DSN-MUI/X/2016 dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.2 Tahun 2014. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data deskriptif dari instansi terkait dan literatur yang relevan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami penerapan prinsip syariah dalam industri hotel.

Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Mahfiah, Ach. Faqih Supandi dan Muhammad Abdul Basir adalah menganalisis tantangan yang dihadapi karyawan dalam menerapkan *hospitality* di satu tempat wisata *Skyworld* TMII, maka penelitian terdahulu mengambil sudut pandang yang lebih luas dengan mengeksplorasi peluang dan tantangan halal *hospitality* secara umum.

- e. Jurnal karya Rizal Kurniansah dkk (2023), Universitas Mataram, Jurnal Warta Desa. Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian peningkatan kapasitas pokdarwis dibidang *hospitality* dan pemanduan wisata di Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah yang berlangsung pada bulan Maret dan April tahun 2023 berjalan dengan baik dan sukses. Bentuk kegiatan yang dilakukan yaitu penyampaian materi tentang *hospitality* dan pemanduan wisata, dan peserta melaksanakan praktek langsung terkait materi yang telah disampaikan. Jumlah keseluruhan peserta yang hadir yaitu 11 orang. Berdasarkan hasil pre-test yang telah dilaksanakan bahwa pengetahuan peserta tentang materi yang disampaikan masih kurang baik dengan nilai rata-rata yaitu 45%. Setelah

kegiatan pengabdian dilaksanakan, tim melaksanakan post-test dan mendapatkan hasil bahwa pengetahuan peserta meningkat dengan nilai rata-rata yaitu 75%. Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan dan hasil post-test yang mengalami peningkatan, maka kegiatan pengabdian peningkatan kapasitas pokdarwis di Desa Aik Bual telah menghasilkan peserta yang memiliki pengetahuan dan mampu serta terampil dan menerapkan *hospitality* dan pemanduan wisata di industri pariwisata.

Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Rizal Kurniansah dkk terletak pada subjek penelitian dan variabel yang diteliti.

- f. Jurnal karya Sandra Yuni Wulandari dan Wahyu Wibowo (2016), Insitut Teknologi Sepuluh November (ITS). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan kepuasan pengunjung terhadap lima dimensi pelayanan Metode yang digunakan adalah analisis statistika deskriptif, kesenjangan, biplot dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil dari analisis statistika deskriptif menunjukkan bahwa pengunjung Perpustakaan ITS paling banyak adalah perempuan. Pengunjung paling banyak adalah dari jurusan teknik kelautan dengan profesi sarjana. Sedangkan dilihat pada variabel perilaku responden, dalam satu bulan pengunjung paling banyak mengunjungi perpustakaan ITS lebih dari sepuluh kali dengan alasan utama paling banyak adalah mengerjakan tugas. Jenis koleksi yang sering dipinjam atau dibaca oleh pengunjung adalah buku dengan lama waktu berkunjung sekitar 1-4 jam. Sedangkan waktu berkunjung ke Perpustakaan ITS paling banyak adalah siang hari yaitu pada pukul 11.00 sampai dengan 14.30. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan masih terdapat

pelayanan yang perlu ditingkatkan pada masing-masing dimensi pelayanan terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan. Secara keseluruhan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh mengidentifikasi bahwa pelanggan puas terhadap pelayanan perpustakaan ITS. Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Sandra Yuni Wulandari dan Wahyu Wibowo yaitu Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu terletak pada objek dan fokus penelitian. Jika penelitian terdahulu menganalisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di Perpustakaan ITS, maka penelitian ini secara khusus mengeksplorasi tantangan yang dihadapi karyawan dalam menerapkan *hospitality* di tempat wisata *Skyworld* TMII. Penelitian ini berfokus pada aspek internal, yaitu tantangan karyawan, sedangkan penelitian sebelumnya lebih berorientasi pada pengalaman pengunjung sebagai pengguna layanan.

- g. Skripsi karya Indi Printianto, Dyah Wahyuning Tyas, dan Rosalina Nur Annisa (2020), Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo (STPA).

Berdasarkan hasil rekapitulasi diskusi maupun review media sosial, sejalan dengan kebutuhan gaya hidup muslim serta banyaknya peluang wisatawan muslim baik dari dalam negeri, Negara Asean maupun Timur Tengah maka Hotel Unisi memiliki peluang besar untuk pengembangan usaha. Lebih-lebih saat ini Pemerintah baik Pusat maupun Yogyakarta sedang mengembangkan Wisata Syariah. 3 Tantangan terbesar bagi Hotel Unisi adalah belum meratanya pemahaman konsumen tentang prinsip syariah. Juga sebagian tamu menganggap banyak aturan yang harus diikuti kalau menginap di hotel syariah. Juga perlu peningkatan variasi

makanan dan minuman yang halal. Ketersediaan ruang pertemuan dan variasi hiburan yang Islami juga menjadi tantangan untuk pengembangan Hotel Unisi.

Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Indi Printianto, Dyah Wahyuning Tyas, dan Rosalina Nur Annisa, terletak pada objek dan fokus penelitian. Jika penelitian terdahulu menganalisis peluang dan tantangan penerapan prinsip syariah di industri perhotelan, maka penelitian ini secara khusus mengeksplorasi tantangan yang dihadapi karyawan dalam menerapkan *hospitality* di satu tempat wisata *Skyworld* TMII.

- h. Skripsi karya Kadek Dwiky Wibisana Bagaskara (2022), Politeknik Negeri Bali.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berkaitan dengan penerapan *green ethics* dalam Meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office Department* di Hilton Bali Resort, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut. Penerapan *green ethics* dalam Meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office Department* di Hilton Bali Resort sudah baik karena skor dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,86% berada pada rentang 81% - 100% yang berarti, secara umum indeks kepuasan tamu di Hilton Bali Resort berada pada kriteria “sangat puas”. Berdasarkan olah data menggunakan teknik analisis data *servqual* dari 16 indikator yang diteliti, terdapat 5 indikator yang terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan.

Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Kadek Dwiky Wibisana Bagaskara, terletak pada objek penelitian, konsep utama, dan departemen yang diteliti. Jika penelitian terdahulu lebih fokus pada penerapan green

ethics dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di *front office department* sebuah hotel berbintang, maka penelitian ini secara khusus menganalisis tantangan yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan *hospitality* di satu tempat wisata *Skyworld TMII*

- i. Jurnal International karya Giang Hoang a, Mingjun Yang, dan Tuan Trong Luu (2023) *RMIT University, Vietnam La Trobe University, and Australia Swinburne University of Technology, Australia*, jurnal internasional Manajemen perhotelan.

Studi ini mengulas penelitian empiris tentang kepemimpinan etis, yang merupakan konstruksi kepemimpinan yang penting dan relevan dalam konteks pariwisata dan perhotelan. Proses pencarian yang ketat dan sistematis berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang transparan menghasilkan sampel sebanyak 33 studi empiris. Analisis dan sintesis studi-studi ini mengungkapkan bahwa : (a) terdapat konsistensi yang tinggi dalam mendefinisikan dan mengukur kepemimpinan etis dalam pariwisata dan perhotelan, teori pertukaran sosial, (b) teori pembelajaran sosial, dan teori konservasi sumber daya merupakan lensa teoritis yang paling sering digunakan untuk menyelidiki kepemimpinan etis, (c) seluruh penelitian dalam sampel bersifat kuantitatif, tidak ada penelitian kualitatif yang ditemukan, (d) kepemimpinan etis mempengaruhi berbagai sikap dan perilaku karyawan serta hasil tim dan organisasi. Kerangka kerja terpadu untuk penelitian kepemimpinan etis dalam bidang dalam bidang pariwisata dan perhotelan disediakan berdasarkan temuan ini. Kami juga memberikan implikasi penelitian di masa depan dan implikasi manajerial bagi perusahaan pariwisata dan

perhotelan untuk secara efektif mempromosikan kepemimpinan etis di tempat kerja.

Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Giang Hoang a, Mingjun Yang, dan Tuan Trong Luu, terletak pada objek dan fokus penelitian. Jika penelitian terdahulu menganalisis kepemimpinan etis dalam manajemen pariwisata dan perhotelan, maka penelitian ini secara khusus mengeksplorasi tantangan yang dihadapi karyawan dalam menerapkan *hospitality* di satu tempat wisata, yaitu *Skyworld TMII*. Fokus penelitian ini lebih pada tantangan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan konsep *hospitality*, sementara penelitian sebelumnya lebih berfokus pada pengaruh etika kepemimpinan dalam industri pariwisata dan perhotelan secara umum.

- j. Jurnal International karya Sarthak Chourasia, Dr. Lokeshver Singh Jodhana, dan Avishi Shrivastava (2023) *The Silver Mountain Journal of Hotel Studies*.

Mengembangkan pandangan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan perhatian strategis dan operasional utama dalam industri pariwisata dan perhotelan, dengan implikasi terhadap kualitas dan posisi pasar pariwisata di tingkat lokal, nasional, dan internasional. Menyarankan agar semua pemangku kepentingan, baik sektor publik atau swasta, pengunjung atau masyarakat tuan rumah, akan mendapatkan manfaat dari integrasi yang erat antara kebijakan sumber daya manusia, pasar tenaga kerja, dan pendidikan. Sumber daya manusia menjadi penting. Ketika sektor ini pulih, sektor ini harus berkonsentrasi pada masyarakatnya dan posisi mereka sebagai penyedia layanan. Pariwisata, menurut definisinya, adalah sektor jasa, dan administrasi yang efektif serta keberhasilan operasionalnya bergantung pada kualitas tenaga

kerjanya. Kurangnya personel terampil di India merupakan ancaman besar bagi pertumbuhan bisnis pariwisata dan perhotelan di masa depan. Pariwisata dan perhotelan, seperti banyak bisnis lainnya, menghadapi kekurangan talenta dan tingkat peralihan yang tinggi. Secara konseptual, tujuan artikel ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan yang terbentuk ketika ciri-ciri lingkungan kerja di sektor pariwisata terhubung dengan implikasi kontekstual dari kualitas ekonomi, sosial, dan pasar tenaga kerja industri tersebut, dan menyarankan jalan ke depan.

Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Sarthak Chourasia, Dr. Lokeshver Singh Jodhana, dan Avishi Shrivastava, terletak pada objek dan fokus penelitian. Jika penelitian terdahulu menganalisis tantangan dan pendekatan manajemen sumber daya manusia dalam industri pariwisata dan perhotelan secara umum, maka penelitian ini secara khusus mengeksplorasi tantangan yang dihadapi karyawan dalam menerapkan *hospitality* di Wisata *Skyworld* TMII. Penelitian ini lebih mendalam dalam memahami dinamika dan konteks spesifik di lokasi tertentu, sedangkan penelitian terdahulu mencakup perspektif yang lebih luas mengenai manajemen sumber daya manusia di industri yang lebih umum.

H. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah struktur konseptual yang mendasari suatu penelitian, menghubungkan berbagai konsep dan teori yang relevan untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian "Analisis Tantangan Karyawan dalam Menerapkan *Hospitality* di Wisata *Skyworld* TMII," kerangka teori membantu mengatur ide-ide utama dan memberikan dasar teori untuk analisis dan interpretasi data. Berikut adalah penjelasan mengenai kerangka teori untuk penelitian ini.



Gambar 1.3 : Kerangka Teori

Sumber : Diolah Peneliti

Kerangka teori yang berkaitan dengan analisis tantangan karyawan dalam menerapkan *hospitality* dapat dibangun melalui tiga faktor utama yang sering dihadapi oleh karyawan dalam sektor ini yaitu:

1. Keterbatasan Pelatihan

Salah satu tantangan utama yang dihadapi karyawan dalam industri *hospitality* adalah kurangnya pelatihan yang memadai. Pelatihan yang tidak optimal dapat menghambat kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perusahaan dan harapan pelanggan. Pelatihan yang terbatas juga membuat karyawan kesulitan untuk mengembangkan keterampilan interpersonal dan teknis yang dibutuhkan untuk menghadapi situasi yang tidak terduga dalam pekerjaan mereka. Menurut (Lush, 2020), pelatihan yang intensif sangat penting untuk memastikan karyawan dapat mengelola

tantangan kerja dengan lebih efektif, termasuk mengatasi masalah pelanggan dan menjaga kualitas pelayanan.

2. Tekanan Kerja

Tekanan kerja yang tinggi sering kali menjadi faktor penghambat dalam mencapai tingkat layanan pelanggan yang diinginkan. Dalam lingkungan *hospitality*, karyawan seringkali bekerja dalam waktu yang padat, dengan target tertentu yang harus tercapai, sambil tetap menjaga kualitas layanan yang tinggi. Selain itu, beban kerja yang berat dapat menyebabkan stres, yang berujung pada penurunan produktivitas dan kepuasan kerja. Menurut penelitian oleh (Kaur, 2020), tekanan kerja yang berlebihan dapat berdampak buruk pada kinerja karyawan, mengurangi tingkat motivasi mereka, dan berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

3. Tantangan Komunikasi

Komunikasi yang buruk antara karyawan dan antara karyawan dengan pelanggan dapat menjadi tantangan besar dalam industri *hospitality*. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, memperburuk pelayanan, dan meningkatkan ketegangan antara karyawan dan pelanggan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pelatihan komunikasi yang baik, baik secara verbal maupun non verbal. Menurut (Heskett et al., 2020), karyawan yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dapat mengelola interaksi yang lebih lancar dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan terjadinya konflik.

I. Metodologi Penelitian

1. Metode dan Pendekatan Penelitian

a. Metode penelitian

Metodologi penelitian adalah sekumpulan kegiatan, peraturan serta prosedur yang dipakai oleh peneliti suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan suatu analisis teoritis tentang

sebuah metode atau cara. Penelitian ini merupakan sebuah penyajian yang sistematis dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pengetahuan. Terdiri dari analisis teoritis dari tubuh metode dan prinsip-prinsip yang terkait dengan cabang pengetahuan. Biasanya ini mencakup konsep seperti paradigma, model teoritis, fase dan teknik kuantitatif atau kualitatif.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis *reflektif* terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail (Nasution, 2023). Tujuan dari metode ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis tantangan yang dihadapi karyawan dalam menerapkan *hospitality* di *Skyworld* TMII. Metode kualitatif dipilih karena dapat menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan pandangan karyawan tentang isu yang diteliti. Dengan kata lain, metode adalah salah satu cara untuk mendekati, mengamati, dan menjelaskan fenomena dengan bantuan teori sebagai landasan.

b. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode CARL (*Capability, Accessibility, Readiness, Leverage*) adalah suatu teknik atau cara yang digunakan untuk menentukan prioritas suatu masalah apabila data yang tersedia adalah data kualitatif. Pendekatan ini dilakukan dengan menentukan skor atas kriteria tertentu, seperti kemampuan (*capability*), kemudahan (*accessibility*), kesiapan (*readiness*), serta pengungkit (*leverage*). Semakin besar skor yang diperoleh, maka semakin besar pula suatu masalah yang dihadapi, sehingga menjadi semakin tinggi letaknya pada urutan prioritasnya. Penggunaan metode CARL untuk menetapkan prioritas masalah dilakukan apabila pelaksana program menghadapi hambatan dan

keterbatasan dalam menyelesaikan masalah. Penggunaan metode ini menekankan pada kemampuan pelaksana program, sehingga diharapkan dengan digunakannya metode ini dapat mempermudah pelaksana program untuk menentukan prioritas masalah.

Teknik ini sangat berguna untuk memahami dan mengatasi tantangan praktis yang dihadapi dalam konteks penerapan *hospitality*, terutama ketika data yang diperoleh bersifat naratif atau tidak terstruktur seperti hasil wawancara, observasi, dan catatan lapangan. Data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dianalisis melalui empat tahap metode siklus CARL dalam menganalisis tantangan karyawan dalam menerapkan *hospitality* di wisata *skyworld* TMII, sebagai berikut:

- 1) *Capability* (Kemampuan): Menilai apakah karyawan memiliki pelatihan dan keterampilan dalam bidang pelayanan yang dibutuhkan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung.
- 2) *Accessibility* (Kemudahan): Mengukur apakah karyawan memiliki akses ke alat bantu atau fasilitas yang mendukung layanan *hospitality*.
- 3) *Readiness* (Kesiapan): Mempertimbangkan seberapa siap karyawan untuk menerapkan *hospitality* dalam kesehariannya.
- 4) *Leverage* (Dampak): Menilai potensi dampak penerapan *hospitality* terhadap pengunjung.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian ini lebih berfokus pada eksplorasi mendalam mengenai pandangan, persepsi, serta pengalaman subjektif para karyawan. Dapat memberikan gambaran *holistik* tentang situasi yang diteliti melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi yang relevan. Desain penelitian ini bertujuan mengeksplorasi dan memahami makna yang dihasilkan individu atau kelompok terhadap

masalah tertentu. Pengumpulan data akan dilakukan melalui wawancara semi terstruktur dengan karyawan, yang memungkinkan peneliti mengeksplorasi berbagai aspek yang mungkin belum dipikirkan sebelumnya, serta pengamatan langsung di lapangan.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di *Skyworld* TMII , termasuk staf *frontliner* (penyambut tamu), staf operasional, dan manajerial yang memiliki peran langsung dalam penerapan *hospitality*. Sampel akan dipilih secara *purposive*, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti pengalaman kerja, posisi pekerjaan, dan interaksi langsung dengan pengunjung.

4. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah aspek atau atribut tertentu dari subjek yang menjadi fokus utama dalam studi, baik berupa keadaan, karakteristik, maupun sifat-sifat khusus yang diteliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam (Sugiyono, 2013). Dalam konteks penelitian ini, objek penelitian meliputi berbagai tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan prinsip-prinsip *hospitality* di *Skyworld* TMII.

5. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan langsung di lokasi penelitian, yaitu di Wisata *Skyworld* TMII, dengan tujuan untuk menyelidiki tantangan-tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan konsep *hospitality* di tempat wisata tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data objektif mengenai fenomena yang terjadi di lokasi terkait implementasi pelayanan yang ramah tamah dan berkualitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yang

bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi tantangan bagi karyawan dalam menerapkan *hospitality*, serta untuk memahami solusi atau strategi yang diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut (Abdurrahmat Fathoni, 2006).

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif*, yaitu penelitian yang diarahkan untuk memberikan gambaran mengenai gejala, fakta, atau kejadian secara sistematis dan akurat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tantangan-tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan *hospitality* di Wisata *Skyworld* TMII. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap secara jelas berbagai faktor penyebab tantangan tersebut serta strategi yang digunakan untuk mengatasinya.

6. Sumber Data

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (Muhammad, 2006), artinya data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Menurut Tika (2006), data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan atau objek yang diteliti atau yang memiliki hubungan dengan objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data primer didapatkan melalui wawancara langsung dengan karyawan *Skyworld* TMII, serta pengelola yang berperan dalam penerapan *hospitality*. Data tersebut juga dapat diperoleh melalui observasi langsung di lapangan untuk melihat interaksi antara karyawan dan pengunjung.

7. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini proses yang dilakukan yaitu identifikasi dan menetapkan subyek serta objek yang akan diteliti, mendapatkan izin pengambilan data dengan wawancara atau observasi. Pada konteks ini subyek atau obyek yang dimaksud adalah sumber data (Sugiono, 2020).

- a. Wawancara mendalam: Wawancara semi terstruktur akan dilakukan dengan karyawan terpilih untuk mendapatkan informasi tentang tantangan yang mereka hadapi dalam menerapkan *hospitality*. Wawancara ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara detail dan memahami konteks tantangan dari sudut pandang karyawan.
- b. Observasi partisipatif: Peneliti juga akan melakukan observasi di lapangan untuk melihat secara langsung bagaimana karyawan berinteraksi dengan pengunjung dan bagaimana mereka mengimplementasikan prinsip-prinsip *hospitality* dalam situasi nyata. Observasi ini akan mencakup pengamatan terhadap komunikasi, sikap, dan perilaku karyawan dalam memberikan layanan.
- c. Dokumentasi: Peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen terkait, seperti SOP (*Standard Operating Procedure*) perusahaan mengenai *hospitality*, laporan kinerja karyawan, serta catatan keluhan dan pujian dari pengunjung. Data dokumentasi ini akan membantu dalam memahami standar dan ekspektasi yang ditetapkan oleh manajemen.

8. Teknis Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:335), analisis data adalah suatu proses yang secara sistematis mencari dan mengorganisasikan informasi yang diperoleh sebelumnya dari wawancara, observasi dan dokumentasi, mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, membaginya ke dalam unit-unit, membuat sintesa, mengorganisasikan, memilih mana yang penting dan juga akan diteliti dan yang terakhir membuat kesimpulan. Pada tahap ini data yang dihasilkan penelitian dianalisis secara kualitatif, baik dari data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan, serta dari data sekunder yang meliputi bahan-bahan dari literatur. Analisis data ini dilakukan setelah pengumpulan data. Analisis data harus

berkesinambungan dengan pengumpulan data di lapangan. Kegiatan yang dilakukan dalam mengolah data yang telah didapatkan dari penelitian yang dilakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mentransformasikan data penting yang diperoleh dari lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada identifikasi dan analisis tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan prinsip-prinsip *hospitality* di *Skyworld* TMII. Data yang direduksi meliputi berbagai aspek terkait pelayanan, seperti kendala dalam komunikasi, keterbatasan waktu pelayanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan serta keluhan pengunjung. Selain itu, data mengenai prosedur serta strategi yang digunakan oleh karyawan untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan juga diambil sebagai bagian dari reduksi data yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terkait upaya peningkatan kualitas *hospitality* di lingkungan *Skyworld* TMII.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan proses penyusunan dan pengorganisasian informasi yang telah dikumpulkan dalam bentuk yang terstruktur, sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan yang tepat untuk memahami masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, penyajian data berfokus pada tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan prinsip *hospitality* di *Skyworld* TMII, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kepada pengunjung.

Langkah yang dilakukan penulis adalah mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait pengalaman dan kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam memberikan pelayanan. Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan

berdasarkan kategori, seperti kualitas interaksi, waktu pelayanan, dan responsivitas terhadap keluhan pengunjung. Selain itu, informasi yang berkaitan dengan prosedur pelayanan dan strategi yang digunakan oleh karyawan untuk mengatasi tantangan dalam memberikan pelayanan juga disusun dalam kategori tertentu. Dengan demikian, penyajian data ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana tantangan-tantangan tersebut dihadapi dan strategi apa yang diterapkan oleh karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *hospitality* di *Skyworld TMII*.

c. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari teknik analisis data yang bertujuan untuk mengumpulkan seluruh informasi yang diperoleh, memeriksa validitas serta relevansinya, dan memastikan keakuratan data. Pada tahap ini, penulis melakukan proses verifikasi terhadap informasi yang diterima guna memastikan kesesuaian data dengan fenomena yang diteliti. Langkah-langkah yang dilakukan penulis mencakup pengecekan kebenaran data dari hasil wawancara dan observasi dengan karyawan di *Skyworld TMII*, serta membandingkannya dengan informasi dan kebijakan pelayanan yang berlaku di lokasi penelitian.

Kesimpulan ini memberikan gambaran mengenai berbagai tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam menerapkan prinsip-prinsip *hospitality*, seperti keterbatasan waktu pelayanan, kualitas interaksi dengan pengunjung, serta *responsivitas* dalam menangani keluhan. Dengan demikian, penarikan kesimpulan ini memvalidasi hasil penelitian terkait kendala dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Skyworld TMII*, serta memberikan panduan bagi manajemen untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam lingkungan wisata tersebut.

9. Keabsahan data

Untuk memastikan keabsahan dan kredibilitas data, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat konsistensi informasi. Selain itu, peneliti akan melakukan member *checking*, yaitu mengonfirmasi hasil temuan dengan beberapa subjek penelitian untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan pengalaman mereka. Dalam penelitian ini, penulis melakukan dengan cara:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

10. Etika penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian, seperti memperoleh izin dari pihak manajemen *Skyworld* TMII, menjaga kerahasiaan informasi pribadi karyawan, dan meminta persetujuan informan sebelum melakukan wawancara atau observasi.

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi rencana penyusunan penelitian secara keseluruhan dari awal sampai akhir pembahasan. Hal ini dilakukan agar lebih sistematis dan terhindar dari bahasan yang diluar penelitian. Sistematika penulisan menggambarkan jalan pikiran peneliti untuk mengarahkan pembaca kepada tulisannya. Berikut sistematika penulisan yang telah disusun oleh penulis:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, Pembatasan masalah, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, kajian *literature*, kerangka teori, metodologi penelitian, sistem kepenulisan.

BAB II KAJIAN *HOSPITALITY* WISATA

Bab ini akan menjelaskan kerangka teori yang berisi konsep-konsep dan teori yang menjadi landasan analisis dalam mengkaji serta menganalisis masalah yang diteliti, seperti pengertian *hospitality*, tantangan dalam penerapan *hospitality*, serta konsep-konsep yang relevan dengan konteks *hospitality* wisata.

BAB III KONDISI OBJEKTIF WISATA *SKYWORLD* TMII

Bab ini menjelaskan rangkaian kondisi objektif *Skyworld* TMII, dimulai dari profil atau sejarah *Skyworld* TMII, struktur karyawan, visi dan misi, serta fasilitas yang tersedia di *Skyworld* TMII.

BAB IV ANALISIS TANTANGAN KARYAWAN DALAM MENERAPKAN *HOSPITALITY* *SKYWORLD* TMII

Bab ini merupakan laporan dari hasil penelitian dan pembahasan serta analisa untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan penulis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan hasil inti dari analisa yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Bab ini disusun dengan dua poin yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang dimaksud yaitu beberapa poin penting terkait jawaban singkat dari hasil analisis temuan penelitian. Adapun saran dikemukakan dalam kaitan dengan masukan-masukan yang diharapkan dari hasil temuan peneliti