



ABSTRAK

Perkembangan pariwisata di Indonesia sangat tinggi, sehingga pariwisata menjadi sektor penting penyumbang devisa negara. Salah satu daerah yang sering dikunjungi untuk berwisata adalah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Yogyakarta memiliki keragaman wisata yang dapat dinikmati mulai dari wisata alam, wisata buatan, dan wisata budaya yang tersebar di beberapa daerah didalamnya. Salah satu daya tarik wisata yang terdapat di Yogyakarta adalah Candi Prambanan. Sebagai salah satu daya tarik wisata yang dikenal oleh banyak orang, diperlukan pelayanan yang sesuai dengan Prosedur Operasi Standar (POS) untuk menjaga citra destinasi wisata. Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko sebagai pengelola wisata Candi Prambanan telah membuat Prosedur Operasi Standar (POS) bagi seluruh petugas salah satunya petugas portir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui POS petugas Portir Candi Prambanan dan mengetahui bagaimana kinerja petugas Portir apakah sudah sesuai dengan SOP atau belum. Penulis dalam Tugas Akhir ini menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara dengan metode *deliberate sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas portir dinilai sudah mengimplementasikan POS dengan baik, tetapi terdapat beberapa yang perlu diperhatikan seperti, pengunjung melakukan proses *taping* sendiri saat sedang ramai namun hal itu tidak sampai mengganggu kinerja petugas portir.

Kata kunci: POS ; petugas portir ; kepuasan ; prambanan.



ABSTRACT

A tourism development is the highest industry in Indonesia. Therefore, tourism industry can give the best foreign exchange in this country. Special Region of Yogyakarta has various attraction of tourism, especially for natural tourism, man-made tourism, and also cultural tourism. One of the most attractions is Prambanan Temple. Prambanan Temple is one of the most attraction that really well known by many people. It needs a proper services with Standard Operating Procedure (POS) to always create good image as a tourism destination. Borobudur, Prambanan, and Ratu Boko Temple Tourism Park as the tourist manager of Prambanan Temple has made a Standard Operating Procedure (POS) for all the officers, one of those is a portir officer. The purpose of this study is to find out the POS portir officer of the Prambanan Temple and find out whether the performance of the portir officers was in accordance with the POS nor it hasn't done yet. The author in this final project uses qualitative descriptive analysis techniques. Data collection techniques is carried out by observation and interviews with deliberate sampling method. The types of data used are primary data and secondary data. According to the result of this study, it was assessed that portir officer has implemented the POS well, but there were a number of things that needed to be considered, such as the visitor carrying out the taping process while it was busy, but it did not disturb the officers of the portir.

Keywords: POS; Portir Officer; Satisfaction; Prambanan park