



## INTISARI

Untuk menciptakan kepuasan pengunjung diperlukan pelayanan yang sesuai *Standar Operational Procedure* (SOP) agar pelayanannya yang dilakukan oleh petugas Pusat Informasi dapat berlangsung secara konsisten. Kompetensi seorang petugas Pusat Informasi tercermin dalam: penampilan, kebersihan, keramahan, kerapian, gaya bicara dan mengerti maksud dari kebutuhan pengunjung.

Tujuan penulisan ini adalah mengetahui SOP petugas Pusat Informasi Taman Wisata Candi Borobudur (TWCB) dan mengetahui bagaimana penerapan SOP serta kendala apa saja yang terdapat didalam menerapkan SOP di Pusat Informasi TWCB. Hasil penelitian menggunakan metode pengumpulan data meliputi observasi dan wawancara.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pengunjung merasa cukup puas dan petugas dinilai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanannya di Pusat Informasi TWCB. Ada beberapa kendala-kendala dalam menerapkan SOP yaitu terkadang petugas kurang menerapkan SOP yang telah ditetapkan. Sebenarnya kendala ini dapat diatasi tanpa mengganggu pelayanan yang diberikan di Pusat Informasi TWCB.

**Kata kunci:** SOP, *tourist information center*, kepuasan, borobudur



## **ABSTRACT**

*The Standart Operational Procedure (SOP) is needed to create visitors satisfaction. It is also needed to make the services from information center officers work consistently. The competences of an officer information center are appearance, cleanliness, friendliness, tidiness, speechness, and understand the visitors' needs..*

*The purposes of this research are to know the SOP for officers in Borobudur Park Information Center, how to implement it, and the obstacles of it. The methods that were used in this research to collected data are observation and interview.*

*The conclusions from this study are visitors feel quiet satisfied by officers' service in Borobudur Park Information Center because it's considered to good enough. There are some obstacles to implement the SOP. Actually, all the obstacles to implement of SOP can be resolved without distrub the services to visotors.*

***Keywords: SOP, Tourist information center, satisfaction, Borobudur park***