

## INTISARI

Pengelola Taman Kyai Langgeng perlu memperhatikan penerapan pelayanan *customer-centric* dengan memahami keinginan *customer*-nya agar pelayanan yang disajikan sesuai dengan harapan *customer*. Selain itu perbaikan infrastruktur atau wahana juga diperlukan untuk tetap menjaga keamanan pengunjung. Keamanan dari wahana akan berdampak pada penilaian dan kepercayaan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan upaya yang dilakukan oleh pengelola Taman Kyai Langgeng dalam menerapkan pelayanan yang berlandaskan *customer-centric*, serta menjelaskan hambatan-hambatan yang ditemui pengelola ketika menerapkan pelayanan *customer-centric*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode campuran kualitatif-kuantitatif dengan berupaya menggali data mendalam melalui *depth interview* dengan pihak terkait, observasi langsung, dan juga menyebarkan kuesioner kepada pengunjung untuk mendapatkan penilaian terhadap pelayanan yang telah diterima. Setelah data diperoleh, proses selanjutnya yaitu data dari lapangan dianalisis dan disimpulkan hasilnya.

Teori yang mendasari penelitian ini yaitu teori mengenai transformasi organisasi dari *product-centric* ke *customer-centric* dari segi manajemen pelayanannya, hambatan dalam penerapan pelayanan *customer-centric*, serta pengelolaan pelayanan dalam sektor pariwisata. Organisasi *customer-centric* akan menjalankan kegiatan berdasarkan keinginan dan berupaya untuk menjawab kebutuhan pelanggannya, oleh sebab itu organisasi tersebut akan berupaya meningkatkan pelayanannya. Dalam upaya penerapan pelayanan agar sesuai dengan keinginan *customer*, pasti menemui beberapa hambatan berupa peredaran persepsi. Hambatan tersebut didasari oleh teori gap persepsi antara manajemen, petugas, dan pelanggan. Penelitian ini mengambil fokus pada obyek wisata Taman Kyai Langgeng, oleh sebab itu teori yang dirujuk yaitu pengelolaan pelayanan dalam sektor pariwisata karena pelayanan sektor pariwisata berbeda dari organisasi yang menjual menawarkan produk maupun jasa lainnya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengelola Taman Kyai Langgeng telah mampu menerapkan pelayanan berbasis *customer-centric* dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam penerapannya, baik dari segi kemampuan dari sumber daya manusia yang dimiliki dan ketersediaan sarana dan prasarana telah dipersiapkan agar memenuhi harapan pengunjung dan memberikan kepuasan. Berdasarkan penilaian pengunjung, beberapa bagian yang kurang memuaskan pada pelayanannya, antara lain: keramahan petugas, standar keamanan wahana, kemudahan mencari petugas, keterjangkauan letak fasilitas, jumlah ketersediaan wahana, jumlah fasilitas, kondisi wahana, dan kondisi fasilitas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, rekomendasi yang diajukan untuk pengelola Taman Kyai Langgeng sebaiknya pengelola memberikan perhatian yang lebih kepada beberapa hal yang dinilai kurang memuaskan oleh pengunjung sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkat dan sesuai dengan keinginan pengunjung serta dalam menghadapi hambatan yaitu perbedaan persepsi dalam penerapan pelayanan *customer-centric* sebaiknya dihadapi dengan memperlancar komunikasi untuk meminimalisir kesalahpahaman.

## ABSTRACT

Managers of Taman Kyai Langgeng need to pay attention to implementation of customer-centric service by understanding what the customer want in order to fulfill customer expectation. Infrastructure and facility reparation needed to keep customer safe. Infrastructure and facility safety have impact on customer trust and satisfaction. The purpose of this is to explain the efforts of Taman Kyai Langgeng Managers in implementing service based on customer-centric approach, also the obstacle that manager has to deal when they implement customer-centric service. The method used in this research is mix method by gathering data through in depth interview with concern informant, direct observation, and also distributing form to visitors to get their opinion about service given. After that, the next step is data analysis and conclude it.

Theory that underlie this research is organization transformation from product-centric to customer-centric from service management side, obstacles in customer-centric service implementation, and service management in tourism sector. Customer-centric organization will do their activity based on what customer want and try to answer what customer needs, so that organization will make effort to increase their service. To make service close to what customer want, service provider will face obstacles such as gap of perception. That obstacle based on theory gap of perception between management, officer, and customer. This research focus is Taman Kyai Langgeng, one of tourism object in Magelang. So theory that used is service management in tourism sector because service in tourism sector is different from organization that offer product or other service.

The result of this research prove that Taman Kyai Langgeng Managers already implementation customer-centric service well, although there are still lack in human resource capability and infrastructure availability that already prepared to fulfill visitors expectation. Based on visitors opinion, there are some part that are still lacking in term of satisfaction, they are: officer hospitality, standard for infrastructure safety, easy to find officer, achievable of facilities position, quantity of vehicles, quantity of facilities, condition of vehicle, and condition of facilities. Based on research that already done, recommendation for Taman Kyai Langgeng Managers had better give more attention in some part that lack of satisfaction according to visitors opinion, thus the service quality increase and able to fulfill what visitors want. Also, managers able to face the gap of perception by keeping communication to reduce misunderstanding.

**Keyword:** Pelayanan, Transformasi organisasi, *Customer Centric*, Pelanggan, Pariwisata, Taman Kyai Langgeng.