

**KUALITAS PELAYANAN PADA PERTUNJUKAN DRAMATARI *THE
LEGEND OF RORO JONGGRANG* DI RAMAYANA BALLE
PRAMBANAN YOGYAKARTA**

Oleh : Salhira Ramadhani

Pembimbing: Dr. Mariaty Ibrahim, S. Sos., M. Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak positif bagi perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pertunjukan dramatari disalah satu destinasi wisata terkenal di Yogyakarta. Dilakukan di Unit Teater dan Pentas Ramayana Ballet Prambanan di Yogyakarta. Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, kuesioner dan juga dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah identifikasi kualitas pelayanan yang perlu dilaksanakan: pengalaman yang profesional, kualifikasi kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh hasil survei, keakuratan pemberian pelayanan kepada pengunjung. Ramayana Ballet Prambanan telah mencapai kualitas pelayanan prima dilihat dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan yang diberikan kepada pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dramatari, *The Legend Of Roro Jonggrang*.

ABSTRACT

Improving service quality will have a positive impact on the company to increase customer trust and increase customer loyalty to the company. This research aims to determine the quality of service at dance drama performances in one of the famous tourist destinations in Yogyakarta. Performed at the Ramayana Ballet Prambanan Theater and Performance Unit in Yogyakarta. This research applies a quantitative descriptive approach and uses data collection techniques such as observation, questionnaires and documentation. The results of this research are the identification of service quality that needs to be implemented: professional experience, service quality qualifications as indicated by survey results, accuracy of service delivery to visitors. Ramayana Ballet Prambanan has achieved excellent service quality as seen from direct evidence, reliability, responsiveness, empathy and guarantees provided to visitors.

Keywords: Service Quality, Dance Drama, The Legend Of Roro Jonggrang.

A. Latar Belakang

Pada tahun 2024, teknologi akan berkembang sangat pesat. Keberadaan peran manusia akibat hadirnya robot-

robot cerdas diyakini mewakili
kemerosotan peran manusia.
Kecerdasan buatan atau sering disebut
(AI) dan *Internet of Things* akan

mengubah big data dalam semua aspek kehidupan dalam masyarakat. Revolusi 5.0 akan menjadi kebijaksanaan baru yang dipercaya akan memudahkan kegiatan manusia dan dapat membuka peluang pekerjaan untuk manusia dimasa mendatang. Perubahan-perubahan ini akan membantu masyarakat menjalani kehidupan yang lebih bermakna. Sederhananya, revolusi 5.0 adalah gagasan tentang masyarakat yang berbasis teknologi dan berpusat pada manusia (Heliany, 2019).

Pengembangan sumber daya manusia diindustri pariwisata saat ini menghadapi tantangan yang memerlukan pemecahan masalah. Salah satu solusi yang dapat diambil adalah dengan meningkatkan jumlah sumber daya manusia suatu negara, melalui peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan yang tepat dan berguna untuk sumber daya manusia tersebut (Pajriah, 2018).

Peningkatan kualitas pelayanan adalah hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan insutri terutama pada industri pariwisata, dalam memberikan pelayanan prima kepada pengunjung, perusahaan harus memperhatikan banyak aspek agar tidak terjadi kesalahan dan kekurangan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung ini berfungsi untuk meningkatkan loyalitas pengujung terhadap perusahaan.

Di Indonesia, wisata budaya menjadi salah satu daya tarik wisata. Warisan budaya lokal dalam berbagai bentuknya memberikan kesempatan untuk mempelajari pengetahuan lokal untuk mengatasi permasalahan masa lalu. Persoalannya, kearifan lokal seringkali diabaikan dan dianggap tidak relevan dengan masa kini, apalagi masa

depan. Akibatnya, banyak situs warisan budaya yang rusak seiring bertambahnya usia, ditinggalkan, diabaikan dan bahkan disalahgunakan. Faktanya, banyak negara yang tidak memiliki sejarah yang kuat mencari identitas melalui sisa-sisa sejarah dan warisan budayanya, namun hal ini jarang terjadi (Karmadi, 2007).

Di kawasan Candi Prambanan terdapat satu destinasi wisata yang terkenal bernama Ramayana Ballet Prambanan yang mana destinasi ini terkenal karena seni pertunjukan yang dimilikinya. Ada banyak sekali jenis seni pertunjukan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Keberagaman tersebut terlihat dari bentuk seni pertunjukan yang sering dipentaskan di desa-desa, sarana wisata candi, dan Keraton Yogyakarta (keraton). Salah satu seni pertunjukan yang masih bertahan hingga saat ini adalah pertunjukan Ramayana Prambanan yang diadakan di Komplek Taman Wisata Candi Prambanan (Harminto, 2023).

Tabel 1.1 Daftar Lokasi Pertunjukan Seni Tari di Daerah Istimewa Yogyakarta

No.	Nama	Lokasi
1.	Ramayana Ballet Prambanan	Jl. Raya Jogja-Solo Km. 16, Daerah Istimewa Yogyakarta
2.	Ramayana Ballet Purawisata	Jl. Brigjen Katamsa, Daerah Istimewa Yogyakarta
3.	<i>The House Of Reminten</i>	Jl. Faridan M Noto No. 7, Daerah Istimewa Yogyakarta
4.	Museum Senobudoyo	Jl. Pangurakan 6 (Komplek Alun-alun Utara), Daerah Istimewa Yogyakarta
5.	Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat	Jl. Rotowijayan Blok No.1, Daerah Istimewa Yogyakarta

Sumber: Observasi Langsung, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diatas hal ini membuktikan bahwa pertunjukan seni tari di Daerah Istimewa Yogyakarta selama ini sudah banyak sekali, dan kedepannya akan terus bertambah jumlahnya.

**Tabel 1.2 Data Kunjungan
Wisatawan Dramatari *The Legend Of
Roro Jonggrang***

<u>Tahun</u>	Unit Big Bus	Unit Medium Bus
2016	-	1
2017	3	2
2018	4	2
2019	5	2
2020	6	2
2021	6	2
2022	8	2
2023	8	2

Sumber: Observasi Mandiri, 2023

Pada tabel 1.2, tabel diatas ini membuktikan bahwa banyaknya wisatawan yang tertarik dan berkunjung ke Ramayana Ballet Prambanan khususnya pada pertunjukan *The Legend Of Roro Jonggrang* dari tahun ke tahun. Selama lima tahun terakhir ini jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Ramayana Ballet Prambanan mengalami penurunan dan peningkatan.

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dicantumkan penulis, penulis melakukan penelitian di Unit Teater dan Pentas Ramayana Ballet Prambanan dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pada Pertunjukan Dramatari *The Legend Of Roro Jonggrang Di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta*”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang disampaikan peneliti, maka peneliti merumuskan masalah mengenai Kualitas pelayanan pada pertunjukan dramatari *The Legend Of Roro Jonggrang* di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta?

C. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya membahas mengenai Kualitas pelayanan pada pertunjukan *The Legend Of Roro*

Jonggrang di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan pada pertunjukan dramatari *The Legend Of Roro Jonggrang* di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan bermanfaat dan memberikan tambahan referensi pemikiran untuk memperkaya pengetahuan serta memberikan pemikiran untuk pengembangan ilmu pengetahuan mengenai program penelitian pariwisata.

b. Bagi Peneliti

Sebagai sarana bagi peneliti untuk melengkapi dan memperluas ilmunya di bidang pariwisata khususnya terkait kualitas pelayanan pada pertunjukan dramatari *The Legend Of Roro Jonggrang* di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kajian ini membantu memperjelas persoalan-persoalan di sektor pariwisata serta menjadi bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Dapat memperbaiki kelemahan ataupun kekurangan dalam hal kualitas Pelayanan pada Ramayana Ballet Prambanan dimasa mendatang.

b. Bagi Pengunjung

Diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi pengunjung mengenai destinasi wisata di Yogyakarta.

3. .

F. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pariwisata

Menurut pendapat Isdarmanto (2017) Pada dasarnya motif kegiatan pariwisata adalah untuk menikmati waktu senggang dan mengisinya dengan relaksasi, belajar, kegiatan keagamaan dan kadang-kadang kegiatan olahraga. Selain itu, semua aktivitas ini dapat memberikan manfaat fisik dan psikologis yang bersifat sementara dan jangka panjang bagi pelakunya (*sustainable tourism*).

2. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut pendapat Tjiptono & Chandra (2011) kondisi yang dapat mempengaruhi suatu produk, layanan, proses, dan lingkungan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berarti sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan kemudian menjamin pemenuhan harapannya.

3. Pengertian Pelayanan

Menurut pendapat Riyanto (2010) pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan dari seseorang, kelompok, atau organisasi secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi keinginan. Memberikan layanan terbaik dan membuat pelanggan terkesan adalah salah satu cara untuk memuaskan pelanggan.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Indrasari (2019) berpendapat bahwa ketika suatu penyedia jasa memberikan pelayanan

yang memenuhi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan serta apa yang disampaikan.

Didalam kualitas pelayanan ada dimensi yang harus di perhatikan perusahaan. Menurut pendapat dari Ratu, Sagay, & Manginsela (2018), dimensi kualitas pelayanan dalam mengukur kualitas pelayanan pengunjung, antara lain sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memperlihatkan dirinya dihadapan pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan prasarana karyawan, serta penampilan karyawan. Indikatornya sebagai berikut:

- a. Penampilan karyawan
- b. Kebersihan tempat wisata
- c. Keindahan tempat wisata

2. Keandalan (*reliability*), kemampuan seorang atau perusahaan dalam menyampaikan pelayanan dengan sempurna (*accurately*) serta dapat dipercaya, terutama menyampaikan layanan secara tepat waktu (*ontime*). Indikatornya sebagai berikut:

- a. Pengetahuan karyawan yang luas
- b. Informasi yang diberikan jelas
- c. Kemampuan staff menggunakan alat bantu penghitung jumlah pengunjung atau manual *checker*.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan seseorang atau organisasi untuk memberikan layanan cepat dan akurat. Indikatornya sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada pengunjung.
 - b. Kecepatan staff dalam menangani permasalahan pengunjung.
 - c. Merespon semua keluhan pengunjung.
4. Empati (*Empathy*), yaitu rasa kepedulian dan perhatian individu terhadap pelanggan dan pemahaman kebutuhan pelanggan. Indikatornya sebagai berikut:
- a. Melayani dengan tidak diskriminatif kepada pengunjung.
 - b. Memahami keinginan pengunjung
 - c. Memberikan pelayanan yang bersifat personal.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, staf untuk memastikan pelanggan tidak menghadapi risiko. Indikatornya sebagai berikut:
- a. Kenyamanan pengunjung selama di dalam kawasan objek wisata.
 - b. Menjamin tepat waktu dalam pelayanan
 - c. Menjamin adanya biaya kembali jika terjadi kesalahan saat pemesanan produk atau jasa.

5. Pengertian Dramatari

Menurut Ariani, Suarta, & Sugama (2021) dramatari merupakan salah satu jenis seni pertunjukan yang menceritakan legenda dan kisah sejarah yang berkesan bagi penontonnya, diiringi gerak tari, dikemas dengan interaksi langsung antar pelaku dalam setiap pertunjukannya.

6. Pengertian Wisatawan

Menurut Suwanto (2004) wisatawan adalah Seseorang yang datang ke suatu negara atau tempat karena alasan selain untuk melakukan

pekerjaan yang dibayar. Oleh karena itu, istilah pengunjung ada dua kategori yakni wisatawan (*tourist*) dan pelancong (*excursionist*).

7. Pengertian Atraksi Wisata

Atraksi wisata menurut Yunia & Petrus (2015) adalah segala sesuatu yang termasuk dalam suatu kawasan wisata dan merupakan daya tarik dalam suatu kawasan wisata yang ingin dikunjungi orang.

G. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Yang mana penelitian kuantitatif itu adalah penelitian yang memberikan hasil numerik dari kuesioner yang disebarkan kepada subjek penelitian. Penelitian deskriptif menurut Sukmadinata (2006) merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang berasal dari alam dan disebabkan oleh manusia. Fenomena ini dapat mencakup aktivitas, sifat, perubahan, hubungan, persamaan dan perbedaan antara fenomena.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Pengamatan dilakukan di Kec. Prambanan, Kab. Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya di Unit Teater dan Pentas Ramayana Ballet Prambanan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober - Desember 2023.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adapun populasi pada penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pertunjukan dramatari *The Legend Of Roro Jonggrang* di Ramayana Ballet Prambana Yogyakarta.

b. Sampel

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rumus Lemeshow, yang mana rumus ini digunakan jika jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhitung, rumus sebagai berikut:

Rumus: $n =$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$Z^2 (1-\alpha/2)$ = derajat kepercayaan (95%,
 $Z = 1,96$)

P = maksimal estimasi (50% = 0,5)

d = besar toleransi kesalahan (10% =
0,1)

Jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$n = 96,04$ = disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 orang

Jadi, dapat diketahui bahwa dari perhitungan diatas besar toleransi kesalahan yang digunakan sebesar 10% kemudian mendapatkan jumlah responden sebanyak 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 orang responden

4. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sumber yang akan dapat memberikan informasi berkaitan dengan permasalahan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Berikut jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) sumber data yang secara langsung didapatkan peneliti saat melakukan pengamatan dan survey ke lokasi. Peneliti secara langsung berkomunikasi dan mengamati informan. Peneliti melakukan observasi langsung ke Unit Teater dan Pentas Ramayana Prambanan serta informan lain yang dapat melengkapi keterangannya pada penelitian ini.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) data yang diperoleh dengan cara memahami data melalui media lainnya disebut data sekunder. Data sekunder akan ditentukan berdasarkan data berupa arsip atau dokumen Unit Teater dan Pentas Ramayana Prambanan dan akan digunakan sebagai pelengkap untuk melakukan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- Observasi
- Kusioner
- Dokumentasi

5. Teknik Pengukuran Data

- Menentukan Skor Jawaban

Jawaban dari kusioner tentang kualitas pelayanan diberi skor sebagai berikut: SB (Sangat Baik): 5, B (Baik): 4, CB (Cukup Baik): 3, TB (Tidak Baik): 2, STB (Sangat Tidak Baik): 1

$$\text{Rumus} = T \cdot P_n$$

$$= \text{Capaian Skor}$$

Keterangan :

T = Jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan skor

b. Cara Menghitung Skor Penilaian

Untuk mencari skor ideal, dapat diperhitungkan sebagai berikut:

a. Skor paling tinggi = Jumlah kategori paling tinggi x Banyaknya pertanyaan x Jumlah Responden keseluruhan = Total Skor

$$\text{Skor paling tinggi} = 5 \times 15 \times 100 = 7.500$$

b. Skor paling rendah = Jumlah kategori paling rendah x Banyaknya pertanyaan x Jumlah Responden keseluruhan = Total Skor

$$\text{Skor paling rendah} = 1 \times 15 \times 100 = 1.500$$

Untuk mencari interval dapat digunakan rumus sebagai berikut:

Rumus Interval:

$$\frac{\text{Skor paling tinggi} - \text{Skor paling rendah}}{\text{Jumlah Kategori Keseluruhan}} = \frac{7.500 - 1.500}{5} = 1.200$$

Jadi, dari jumlah perhitungan diatas maka, didapatkan rentang skor dari variable kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Baik = Rentang skor berada diantara 1.500 - 2.699
2. Tidak Baik = Rentang skor berada diantara 2.700 - 3.899
3. Cukup Baik = Rentang skor berada diantara 3.900 - 5.099
4. Baik = Rentang skor berada diantara 5.100 - 6.299
5. Sangat Baik = Rentang skor berada diantara 6.300 - 7.500

Untuk sub variable *Tangible, Realibility, Responsiveness, Empathy*

dan *Assurance* mempunyai masing-masing 3 pertanyaan. Maka, untuk setiap sub variable dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Skor paling tinggi} = 5 \times 3 \times 100 = 1.500$$

$$\text{Skor paling rendah} = 1 \times 3 \times 100 = 300$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{1.500 - 300}{5} = 240$$

Jadi, dari jumlah perhitungan diatas maka, didapatkan rentang skor:

1. Sangat Tidak Baik = Rentang skor berada diantara 300 – 539
2. Tidak Baik = Rentang skor berada diantara 540 – 779
3. Cukup Baik = Rentang skor berada diantara 780 - 1.019
4. Baik = Rentang skor berada diantara 1.020 - 1.259
5. Sangat Baik = Rentang skor berada diantara 1.260 - 1.500

Rumus Interval Persentase

$$\text{Interval} = \frac{\text{Jumlah Responden Keseluruhan}}{\text{Jumlah Kriteria Penilaian}} = \frac{100}{5}$$

= 20 (Jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%)

1. Sangat Tidak Baik = Rentang skor berada diantara 0% - 20%
2. Tidak Baik = Rentang skor berada diantara 20% - 40%
3. Cukup Baik = Rentang skor berada diantara 40% - 60%
4. Baik = Rentang skor berada diantara 60% - 80%

5. Sangat Baik = Rentang skor berada diantara 80% - 100%

6. Teknik Analisis Data

Menurut pendapat Muhson (2006) analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah diperoleh tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan umum. Analisis ini hanya mengumpulkan data dasar dan tidak mencari atau menerangkan masalah yang saling berhubungan atau berdampak. Seringkali, penelitian jenis ini hanya bertujuan untuk mengungkap dan menjelaskan temuan penelitiannya.

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Profil Responden

Untuk mengetahui tentang Kualitas pelayanan pada pertunjukan dramatari *the legend of Roro Jonggrang* di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta, maka penulis mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pegunjung yang mana responden merupakan orang yang telah menyaksikan pertunjukan dramatari dan merasakan pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan. Beberapa penjabaran berupa jenis kelamin, usia, pekerjaan, asal daerah/domisili dan juga berdasarkan pekerjaan.

2. Analisis Data Kualitas Pelayanan Pada Pertunjukan Dramatari *The Legend Of Roro Jonggrang* di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta

1. Deskripsi Data Hasil Kuesioner Google Form subvariable *Tangible*

Tabel 4.6 Hasil Kuisisioner *Google Form* Indikator *Tangible*

No.	Indikator	STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)	SKOR	KRITERIA PENILAIAN
<i>TANGIBLE</i>								
1.	Bagaimana pendapat saudara mengenai penampilan dan kelengkapan petugas Ramayana Ballet Prambanan saat memberikan pelayanan?	1	0	5	29	65	457	Sangat Baik 1.260-1.500
2.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kebersihan toilet Ramayana Ballet Prambanan?	1	3	21	29	46	416	
3.	Bagaimana pendapat saudara mengenai perataan tata letak gedung Ramayana Ballet Prambanan?	0	0	4	43	53	449	
TOTAL							1.322	

Sumber: Olahan Data Penulis, 2024

Kualitas pelayanan pada indikator penampilan petugas mendapat nilai yang tinggi, menurut data yang dikumpulkan pada tabel. Jawaban sangat baik (5) diberikan oleh 65 responden, yang mewakili 65% dari total nilai, nilai 325; jawaban baik (4) diberikan oleh 29 responden, yang mewakili 29% dari total nilai 116; dan jawaban cukup baik (3) diberikan oleh 5 responden, yang mewakili 5% dari total nilai 15; dan jawaban tidak baik (2) diberikan oleh 0 responden, yang mewakili 0% dan untuk jawaban sangat tidak baik diberikan oleh 1 responden dan mewakili nilai 1%. Dari hasil tanggapan responden mendapatkan nilai 457, maka disimpulkan mengenai penampilan petugas saat memberikan pelayanan banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa penampilan petugas sudah baik dan sesuai dengan harapan pengunjung serta harus dipertahankan.

Kualitas pelayanan pada indikator kebersihan toilet mendapatkan nilai yang tinggi, dengan jawaban sangat baik (5) sebanyak 46 responden, yang mewakili persentase sebesar 46% dan nilai 230, jawaban baik (4) sebanyak 29 responden, yang mewakili

persentase sebesar 29% dan nilai 116, jawaban cukup baik (3) sebanyak 21 responden, yang mewakili persentase sebesar 21% dan nilai 63, dan jawaban tidak baik (2) sebanyak 3 responden, yang mewakili persentase sebesar 3% dengan nilai 6, jawaban sangat tidak baik (1) sebanyak 1 responden yang mewakili nilai 1%. Dari hasil tanggapan responden nilai yang didapat sebanyak 416 maka disimpulkan mengenai kebersihan toilet banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa kebersihan toilet sudah baik namun harus dijaga lagi kebersihannya.

Kualitas pelayanan pada indikator penataan gedung mendapat nilai yang tinggi, dengan 53 orang yang menjawab dengan jawaban sangat baik (5), yang mewakili persentase 53 persen dan nilai 265; 43 orang menjawab dengan jawaban baik (4), yang mewakili persentase 43 persen dan nilai 172; 4 orang menjawab dengan jawaban cukup baik (3), yang mewakili persentase 4 persen dan nilai 12, dan 0 orang menjawab dengan jawaban tidak baik (2), yang mewakili persentase 0 persen dan nilai 0. Dari hasil tanggapan responden nilai yang didapat sebanyak 449 maka disimpulkan mengenai penataan gedung banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa penataan gedung sangat tertata dengan baik dan memiliki keunikan.

2. Subvariable *Reliability*

Tabel 4.7 Hasil Kuisioner *Google Form* Indikator *Reliability*

No.	Indikator	STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)	SKOR	KRITERIA PENILAIAN
REALIBILITY								
1.	Bagaimana pendapat saudara mengenai cara petugas menggunakan alat bantu pelayanan seperti menggunakan alat pemecah tiket, alat penghitung penumpang dan alat pemeriksa tiket penumpang?	0	0	15	50	35	420	Sangat Baik 1.260-1.500
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dalam proses pelayanan <i>in-bering</i> ?	0	1	12	39	48	434	
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas menyampaikan informasi terkait petunjuk?	0	0	5	15	80	475	
TOTAL							1.329	

Sumber: *Output Data Peniliti, 2024*

Kualitas pelayanan pada indikator kemampuan petugas menggunakan alat penunjang pelayanan mendapat nilai yang tinggi, dengan jawaban sangat baik (5) sebanyak 35 responden dengan persentase sebesar 35% dan nilai 175, jawaban baik (4) sebanyak 50 responden dengan persentase sebesar 50% dan nilai 200, jawaban cukup baik (3) sebanyak 15 responden dengan persentase sebesar 15% dan nilai 45, dan jawaban tidak baik (2) sebanyak 0 responden dengan persentase sebesar 0. Dari hasil tanggapan responden mendapat nilai 420 maka disimpulkan mengenai kemampuan petugas menggunakan alat penunjang pelayanan banyak yang menyatakan baik, hal ini menandakan bahwa kemampuan petugas menggunakan alat penunjang pelayanan sudah baik dan harus dipertahankan.

Kualitas pelayanan pada indikator kemudahan dalam proses pelayanan ticketing mendapatkan nilai yang tinggi, menurut data yang dikumpulkan pada

tabel. Ada 48 responden yang menerima jawaban sangat baik (5), yang mencakup persentase 48 persen dan nilai 240, 39 responden yang menerima jawaban baik (4), yang mencakup persentase 39 persen dan nilai 156, 12 responden yang menerima jawaban cukup baik (3), yang mencakup persentase 12 persen dan nilai 36, dan satu responden yang menerima jawaban tidak baik (2), yang mencakup persentase 1% persen dengan nilai 2. Dari hasil tanggapan responden mendapatkan nilai 434 maka disimpulkan mengenai kemudahan dalam proses ticketing banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa pelayanan ticketing dilakukan sangat mudah oleh petugas dan sudah baik.

Kualitas pelayanan pada indikator kemampuan petugas menyampaikan informasi terkait pertunjukan mendapatkan nilai yang tinggi, dengan jawaban sangat baik (5) sebanyak 80 responden dengan persentase sebesar 80% dan nilai 400, jawaban baik (4) sebanyak 15 responden dengan persentase sebesar 15% dan nilai 60, jawaban cukup baik (3) sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 5% dan nilai 15, dan jawaban tidak baik (2) sebanyak 0 responden dengan persentase sebesar 0% dan nilai 0. Dari hasil tanggapan responden mendapat nilai 475 maka disimpulkan mengenai kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi pertunjukan banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa petugas mampu dengan baik menyampaikan informasi kepada pengunjung mengenai pertunjukan.

3. Subvariable Responsiveness

Tabel 4.8 Hasil Kuisioner *Google Form* Indikator *Responsiveness*

No.	Indikator	STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)	SKOR	KRITERIA PENILAIAN
RESPONSIVENESS								
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang tingkat responsif petugas saat memberikan pelayanan?	0	1	6	45	48	440	Sangat Baik 1.260-1.500
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan?	1	0	5	40	54	446	
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang cara petugas menangani keluhan pengunjung?	0	0	5	16	79	474	
TOTAL							1.360	

Sumber: Olahan Data Penulis, 2024

Kualitas pelayanan pada indikator tingkat responsif mendapat nilai yang tinggi, menurut data yang dikumpulkan pada tabel. Jawaban sangat baik (5) diperoleh oleh 48 responden, yang mencapai persentase 48% dan nilai 240, jawaban baik (4) diperoleh oleh 45 responden, yang mencapai persentase 45% dan nilai 180, jawaban cukup baik (3) diperoleh oleh 6 responden, yang mencapai persentase 6% dan nilai 18, dan jawaban tidak baik (2) diperoleh oleh 1 responden, yang mencapai persentase 1% dengan nilai 2. Dari hasil tanggapan responden mendapat nilai 440 maka disimpulkan mengenai tingkat responsif petugas saat memberikan pelayanan banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa petugas memiliki tingkat respon yang tinggi dalam pelayanan.

Berdasarkan data yang dikumpulkan pada tabel, kualitas pelayanan pada indikator tentang kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan mendapatkan nilai yang tinggi. Ada jawaban sangat baik (5) untuk 54 responden, yang menunjukkan

persentase sebesar 54% dan nilai 270, jawaban baik (4) untuk 40 responden, yang menunjukkan persentase sebesar 40% dan nilai 160, jawaban cukup baik (3) untuk 5 responden, yang menunjukkan persentase sebesar 5% dan nilai 15, dan jawaban tidak baik (2) untuk 0 responden, yang menunjukkan persentase sebesar 0% dan nilai, dan untuk kriteria sangat buruk (1) satu responden dengan nilai 1 dan persentase 1%. Dari hasil tanggapan responden mendapat nilai 446 maka disimpulkan mengenai kesopanan dan keramahan petugas banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa petugas Ramayana Ballet Prambanan sopan dan ramah tamah saat memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan pada indikator cara petugas menangani keluhan pengunjung mendapatkan nilai yang tinggi, dengan 79 responden mendapatkan nilai sangat baik (5), yang merupakan persentase sebesar 79% dan nilai 395; 16 responden mendapatkan nilai baik (4), yang merupakan persentase sebesar 16% dan nilai 64, dan 5 responden mendapatkan nilai cukup baik (3), yang merupakan persentase sebesar 5% dan nilai 15, dan 0 responden mendapatkan nilai tidak baik (2), yang merupakan persentase sebesar 0% dan nilai 0. Dari hasil tanggapan responden mendapatkan nilai 474 maka disimpulkan mengenai cara petugas menangani keluhan pengunjung pada pertunjukan banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa petugas mampu dengan baik menangani keluhan para pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan.

4. Subvariable *Empathy*

Tabel 4.9 Hasil Kuisioner *Google Form* Indikator *Empathy*

No.	Indikator	STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)	SKOR	KRITERIA PENILAIAN
EMPATHY								
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang cara petugas memahami keinginan pengunjung?	0	3	12	35	50	432	Sangat Baik 1.260-1.500
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang cara petugas dalam memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pengunjung?	1	0	13	32	54	438	
3.	Bagaimana pendapat saudara mengenai cara petugas menghantarkan pengunjung ketempat duduk masing-masing (bersifat personal)?	0	0	11	39	50	439	
TOTAL							1.309	

Sumber: Olahan Data Penulis, 2024

Kualitas pelayanan pada indikator petugas memahami keinginan pengunjung mendapat nilai yang tinggi, menurut data yang dikumpulkan pada tabel. Jawaban sangat baik (5) diberikan kepada lima puluh responden, dengan persentase 50% dan nilai 250, jawaban baik (4) diberikan kepada 35 responden, dengan persentase 35% dan nilai 140, jawaban cukup baik (3) diberikan oleh 12 responden, dengan persentase 12% dan nilai 36, dan jawaban tidak baik (2) diberikan kepada tiga pertanyaan, dengan persentase 6% dan nilai 6. Dari hasil tanggapan responden mendapat nilai 432 maka disimpulkan mengenai cara petugas memahami keinginan pengunjung banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa petugas mampu mengetahui apa keinginan pengunjung saat memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan pada indikator cara petugas dalam memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pengunjung mendapatkan nilai yang tinggi, menurut data yang

dikumpulkan pada tabel. Ada jawaban sangat baik (5) untuk 54 responden, yang merupakan persentase sebesar 54% dan nilai 270; kriteria baik (4) untuk 32 responden, yang merupakan persentase sebesar 32% dan nilai 128; kriteria cukup baik (3) untuk 13 responden, yang merupakan persentase sebesar 13% dan nilai 39, dan kriteria tidak baik (2) untuk 0 responden, yang merupakan persentase sebesar 0% untuk kriteria sangat tidak baik (1) sebanyak 1 responden dengan persentase 1% dan nilai 1. Dari hasil tanggapan responden mendapatkan nilai 438 maka disimpulkan mengenai cara petugas memberikan pelayanan yang sama kesemua pengunjung tanpa membedakan status sosial pengunjung banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa petugas berlaku adil kepada semua pengunjung saat memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan pada indikator cara petugas menghantarkan pengunjung ketempat duduk masing-masing menerima nilai yang tinggi, menurut data yang dikumpulkan pada tabel. Ada 50 jawaban yang dianggap sangat baik (5), yang mewakili 50% dari total nilai, dan 250, 39 jawaban yang dianggap baik (4), yang mewakili 40% dari total nilai, dan 156, 11 jawaban yang dianggap cukup baik (3), yang mewakili 11% dari total nilai, dan 33, dan 0 jawaban yang dianggap tidak baik (2), yang mewakili 0% dari total nilai serta untuk kriteria sangat tidak baik (1) sebanyak 0 responden dengan persentase 0% dan mendapat nilai 0 karena tidak ada yang memilih. Dari hasil tanggapan responden mendapatkan nilai 439 maka disimpulkan mengenai cara petugas menghantarkan pengunjung ketempat duduk masing-masing banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa petugas

mampu dengan baik menghantarkan pengunjung ke tempat duduk masing-masing sesuai dengan kode yang sudah tertera di tiket pengunjung tersebut.

5. Subvariable Assurance

Tabel 4.10 Hasil Kuisisioner *Google Form* Indikator Assurance

No.	Indikator	STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)	SKOR	KRITERIA PENILAIAN
ASSURANCE								
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang jaminan ketepatan waktu pada pertunjukan <i>The Legend Of Roro Jonggrang?</i>	0	0	3	50	47	444	Sangat Baik 1.260-1.500
2.1	Bagaimana pendapat saudara tentang jaminan keamanan dan kenyamanan pada pertunjukan <i>The Legend Of Roro Jonggrang?</i>	0	0	8	42	50	442	
3.	Bagaimana pendapat saudara mengenai cara petugas memberikan jaminan biaya kembali jika terjadi kesalahan saat pemesanan tiket pada pertunjukan <i>The Legend Of Roro Jonggrang?</i>	0	0	6	47	47	441	
TOTAL							1.327	

Sumber: Olahan Data Penulis, 2024

Kualitas pelayanan pada indikator jaminan ketepatan waktu mendapat nilai yang tinggi, dengan jawaban sangat baik (5) sebanyak 47 responden, yang merupakan persentase sebesar 47% dan nilai 235, jawaban baik (4) sebanyak 50 responden, yang merupakan persentase sebesar 50% dan nilai 200, jawaban cukup baik (3) sebanyak 3 responden, yang merupakan persentase sebesar 3% dan nilai 9, dan jawaban tidak baik (2) sebanyak 0 responden, yang merupakan persentase sebesar 0% dan nilai tidak ada. Dari hasil tanggapan responden mendapatkan nilai 444 maka disimpulkan mengenai jaminan tepat waktu pada pertunjukan *The Legend Of Roro Jonggrang* banyak yang menyatakan baik, hal ini menandakan bahwa petugas mampu menumbuhkan

rasa percaya pengunjung akan jaminan yang diberikan.

Kualitas pelayanan pada indikator jaminan keamanan dan kenyamanan mendapatkan nilai yang tinggi, menurut data yang dikumpulkan pada tabel. Ada 50 jawaban yang dianggap sangat baik (5), yang mewakili 50% dari total nilai, dan 250, 42 jawaban yang dianggap baik (4), yang mewakili 42% dari total nilai, dan 168, 8 jawaban yang dianggap cukup baik (3), yang mewakili 8% dari total nilai, dan 24 jawaban yang dianggap tidak baik (2), yang mewakili 0% dari total nilai. Dari hasil tanggapan responden mendapatkan nilai 442 maka disimpulkan mengenai jaminan keamanan dan kenyamanan pada pertunjukan *The Legend Of Roro Jonggrang* banyak yang menyatakan sangat baik, hal ini menandakan bahwa pihak Ramayana Ballet Prambanan mampu memberikan rasa ketenangan bagi para pengunjung.

Kualitas pelayanan pada indikator cara petugas memberikan jaminan biaya kembali jika terjadi kesalahan saat pemesanan tiket mendapat nilai yang tinggi, dengan 47 responden menunjukkan jawaban sangat baik (5) dengan persentase 47% dan nilai 235, 47 responden menunjukkan jawaban baik (4) dengan persentase 47% dan nilai 188, 6 responden menunjukkan jawaban cukup baik (3) dengan persentase 6% dan nilai 18, dan 0 menunjukkan jawaban tidak baik (2) dengan persentase 0% dan nilai 0. Dari hasil tanggapan responden mendapatkan nilai 441 maka disimpulkan mengenai cara petugas dalam memberikan jaminan biaya kembali jika terjadi kesalahan dalam pemesanan tiket pertunjukan menyatakan sangat baik,

hal ini menandakan bahwa petugas mampu dengan baik menumbuhkan rasa percaya pengunjung kepada pihak Ramayana Ballet Prambanan.

I. Kesimpulan

Dari semua sub variable kualitas pelayanan nilai tertinggi berada pada indikator sub variable Responsiveness dengan nilai skor 1.360 persentase 91% dan masuk kedalam skala kriteria sangat baik menurut pengunjung, kemudian sub variable Realibility dengan nilai 1.329 dan persentase 89% dan masuk kedalam skala kriteria Sangat baik, disusul oleh sub variable Assurance dengan nilai skor 1.327 dan persentase 88% dan masuk kedalam skala kriteria sangat baik, kemudian disusul oleh sub variable Tangible dengan nilai skor 1.322 dengan persentase 88% masuk kedalam skala kriteria sangat baik, dilanjutkan yang terakhir pada sub variable Empathy dengan nilai skor 1.309 dan persentase terendah 87% namun masih termasuk kedalam skala kriteria sangat baik.

Dari kelima sub variable yang telah diuji datanya, maka total skor keseluruhan dari dimensi kualitas pelayanan mendapat nilai 6.647 dengan persentase 88%, artinya nilai ini sangat tinggi dan termasuk kedalam kriteria sangat baik dan sesuai dengan keinginan pengunjung *The Legend Of Roro Jonggrang*. Jawaban ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak Ramayana Ballet Prambanan kepada pengunjung sudah sangat baik, kebutuhan serta keinginan pengunjung sudah terpenuhi, hal ini ditunjukkan dengan sebagian besar jawaban dari pertanyaan yang diajukan ke beberapa pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan.

J. Saran

Kualitas pelayanan pada pertunjukan *The Legend Of Roro Jonggrang* di Ramayana Ballet Prambanan sudah sangat baik dan tepat pada sasaran sesuai dengan apa yang pengunjung inginkan dan butuhkan. Ramayana Ballet Prambanan harus menambah jumlah petugas saat pertunjukan hal ini dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan kinerja petugas yang sudah ketika bertugas memberikan pelayanan saat pertunjukan. Keramahan dan kekompakan karyawan harus tetap dijaga dan pada setiap pertunjukan seluruh karyawan harus melakukan evaluasi diakhir pertunjukan agar kesalahan yang terjadi dapat dijadikan pembelajaran untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, N. P., Suarta, I. M., & Sugama, I. W. (2021). Eksistensi Seni Pertunjukan Dramatari Arja Rri Denpasar Pada Masyarakat Bali Di Era Revolusi Industri 4.0. Batarirupa: Jurnal Pendidikan Sendratasik Dan Seni Rupa, 40.
- Harminto, B. (2023, April). Sendratari Ramayana Prambanan Yayasan Roro Jonggrang Empat Episode Di Panggung Terbuka (Open Air). *Jurnal Seni Tari*, 21(1), 73.
- Helianny, I. (2019). Wonderful Digital Tourism Indonesia Dan Peran Revolusi Industri Dalam Menghadapi Era Ekonomi Digital 5.0. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 22-23.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Isdarmanto. (2017). Dasar-Dasar Kepariwisata Dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara Dan Stipram Yogyakarta.
- Karmadi, A. D. (2007). Budaya Lokal Sebagai Warisan Budaya Dan Upaya Pelestariannya.
- Muhson, A. (2006). Teknik Analisis Kuantitatif. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pajriah, S. (2018, April). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Pariwisata Budaya Di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak: History And Education*, 5(1), 27.
- Ratu, M. A., Sagay, B. A., & Manginsela, E. P. (2018). Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata D'mooat Di Desa Mooat Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Agri-Sosioekonomi Unsrat*, 204-205.
- Riyanto, M. N. (2010). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2006). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Rosdakarya.
- Suwantoro, G. (2004). Dasar-Dasar Pariwisata. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality And Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Yunia, N. S., & Petrus, N. I. (2015). Prinsip Pengembangan Kampung Wisata Budaya Baluwarti Yang Berkelanjutan. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota A Sappk*.