STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
SENYUM, SALAM, SAPA, DAN PELAYANAN PETUGAS TIKET
PADA DTW JATILUWIH

Tujuan : Memastikan seluruh wisatawan mendapatkan pelayanan yang ramah, sopan, profesional, serta memastikan efisiensi dan keamanan transaksi masuk kawasan DTW Jatiluwih.

Ditujukan : Kepala Divisi Tiket dan Staff.

Prosedur Pelayanan & *Workflow*

1. **Senyum, Salam, dan Sapa *(Greeting)***
   - Menyapa setiap wisatawan yang datang dengan senyum ramah, kontak mata, dan posisi tubuh siap melayani.
   - Gunakan salam standar:
     - *Wisatawan Domestik:* "Om Swastiastu / Selamat Pagi/Siang/Sore, selamat datang di DTW Jatiluwih."
     - *Wisatawan Mancanegara:* "Hello, Good Morning/Afternoon! Welcome to Jatiluwih."
2. **Menanyakan Tujuan Kunjungan**
   - Tanyakan maksud dan tujuan kedatangan pengunjung secara sopan:
     - "Mohon maaf, apakah Bapak/Ibu hendak berkunjung dan berwisata di area Jatiluwih?"
3. **Gunakan Penjelasan Singkat & Informatif**
   - Jelaskan tarif tiket masuk secara transparan sesuai regulasi resmi.
   - Jika wisatawan bertanya, berikan informasi singkat mengenai fasilitas/area yang didapat dari tiket tersebut (misal: akses jalur trekking, tentang kawasan, dan Asuransi untuk pengunjung yang membeli tiket).

4. **Prosedur Transaksi Kunjungan**
    - **Jika Wisatawan Berkunjung:**
        - Hitung jumlah pengunjung dan jenis kendaraan.
        - Sebutkan nominal total pembayaran secara jelas.
        - Lakukan proses transaksi pembayaran (tunai/non-tunai).
        - Serahkan struk/karcis resmi beserta uang kembalian.
5. **Pengondisian Jalur Perlintasan (Jika Hanya Lewat/Non-Wisata)**
    - **Jika Pengunjung Hanya Melintas (Perlintasan/Warga/Keperluan Luar Wisata):**
        - Konfirmasikan tujuan perlintasan secara sopan.
        - Informasikan jika seandainya berhendi di area Jatiluwih baik itu parkir, restaurant ataupun akomodasi, akan ada petugas lapangan yang menghampiri/medekati untuk pengecekan tiket.
        - Laporkan segera melalui *handy-talkie* (HT) atau grup komunikasi internal ke **Tim Tiket Keliling, Tim Promosi & Tim Keamanan Lapangan**.
        - Catat jenis dan plat nomor kendaraan untuk pemantauan.
        - Tim lapangan melakukan pengawasan dan verifikasi secara berkala di area dalam kawasan.
6. **Ucapan Terima Kasih & Penutup**
    - Akhiri interaksi dengan senyuman dan ucapan terima kasih:
        - *Wisatawan Domestik:* "Matur suksma / Terima kasih banyak. Selamat menikmati keindahan Jatiluwih, semoga liburannya menyenangkan!"
        - *Wisatawan Mancanegara:* "Thank you very much! Enjoy your time in Jatiluwih, have a great day!"

Evaluasi & Sikap Kerja Petugas

- Selalu menjaga kerapian pakaian kerja dan atribut kerja.
- Bersikap tenang dan responsif terhadap kendala di pos tiket.
- Menjaga koordinasi yang cepat dengan tim lapangan.

Jatiluwih, 21 September 2026
Manajemen Operasional
Daya Tarik Wisata Jatiluwih,

Manajemen Operasional Daya tarik wisata Jatiluwih FASCINATING NATURE

I Ketut Purna
Manajer