

CHECKLIST OPERASIONAL PEMANDU WAHANA

FORM: SOP-TR-01

Standar Keamanan, Kebersihan, & Layanan Taman Rekreasi | Idebiz.id

Nama Wahana:

[Nama Wahana]

Nama Petugas:

[Petugas Attendant]

Tanggal / Shift:

DD/MM/YYYY - Shift 1/2

Supervisor ON Duty:

[Nama SPV]

1. INSPEKSI PRANIKAH & KESELAMATAN (PRE-OPENING CHECKLIST)

Wajib Sebelum Pintu Dibuka

NO	ITEM PEMERIKSAAN KESELAMATAN WAHANA	KONDISI STANDAR	YA	TDK	CATATAN KHUSUS
1.1	Sistem Pengunci & Sabuk Security: Cek fisik harness, bar, & seatbelt.	Terkunci sempurna, tidak haus/robek	☐	☐	
1.2	Tombol Emergency Stop: Tes fungsi sakelar darurat teknis.	Merespons instant saat ditekan	☐	☐	
1.3	Uji Coba Wahana Kosong (Dry Run): Jalankan 1 siklus tanpa beban.	Suara mesin halus, sensor normal	☐	☐	
1.4	Alat Pemadam Api (APAR): Cek tekanan dan masa berlaku.	Jarum indikator di zona hijau	☐	☐	
1.5	Papan Petunjuk & Pengukur Tinggi Badan: Alat ukur berdiri tegak.	Jelas terbaca & akurat presisi	☐	☐	

2. KONTROL ANTREAN, ARENA, & KEBERSIHAN AREA

Rutin Jam Operasional

NO	ITEM PEMERIKSAAN LINGKUNGAN & ANTREAN	KONDISI STANDAR	YA	TDK	CATATAN KHUSUS
2.1	Kondisi Lantai & Area Antrean: Bebas dari genangan & tumpahan.	Kering, bersih, tidak licin	☐	☐	
2.2	Rantai / Pembatas Antrean (Stanchion Line): Rapi dan terikat kuat.	Jalur antrean teratur jelas	☐	☐	
2.3	Tempat Sampah & Fasilitas Sanitasi: Tempat sampah tidak menggunung.	Kapasitas tersisa & tertutup	☐	☐	
2.4	Kotak P3K (First Aid Kit): Ketersediaan obat dasar & kassa steril.	Terisi lengkap & mudah dijangkau	☐	☐	

PENTING: Apabila terdapat salah satu poin keselamatan (Item 1.1 - 1.4) yang bertanda "TIDAK", wahana DILARANG dioperasikan. Segera hubungi Tim Teknis / Maintenance dan beri tanda "WAHANA DALAM PERAWATAN".

Petugas Operasional (Attendant)

Diverifikasi Oleh (Supervisor)

Tanda Tangan & Nama Terang

Tanda Tangan & Nama Terang

SKRIP DIALOG SKENARIO KOMPLAIN & FORMULIR INSIDEN

SOP-TR-02

Panduan Penanganan Pengunjung Menggunakan Metode HEAT | Idebiz.id

1. KERANGKA KERJA PENANGANAN KOMPLAIN (METODE HEAT)

1. Hear (Dengarkan)

Dengarkan tanpa memotong kalimat. Fokus penuh, lakukan kontak mata, dan gunakan bahasa tubuh ramah.

2. Empathize (Berempati)

Tunjukkan pemahaman atas emosi pengunjung. Validasi kekecewaan mereka sebelum menjelaskan fakta.

3. Apologize & Act (Minta Maaf & Solusi)

Sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan, lalu beri solusi konkrit/kompensasi yang sesuai.

4. Thank (Terima Kasih)

Ucapkan terima kasih atas masukan yang diberikan untuk perbaikan mutu pelayanan wahana.

2. CONTOH SKRIP DIALOG: WAHANA MENGALAMI TROUBLE TEKNIS

Skenario: Pengunjung Marah Karena Wahana Berhenti Mendadak & Antrean Lama

Pengunjung:	"Bagaimana sih! Saya sudah antre setengah jam lebih, tiba-tiba wahananya ditutup! Bikin rugi waktu saja!"
Attendant (Empathy):	"Selamat siang Bapak/Ibu. Mohon maaf sekali atas ketidaknyamanan ini. Kami sangat memahami betapa berharganya waktu liburan keluarga Bapak/Ibu hari ini."
Attendant (Action):	"Demi keamanan utama pengunjung, sistem sensor otomatis kami membutuhkan waktu inspeksi sekitar 15 menit. Sembari menunggu, mari saya berikan *Fast Pass Ticket* agar Bapak/Ibu dapat menikmati Wahana Roller Coaster tanpa perlu antre ulang."
Attendant (Thank):	"Terima kasih banyak atas kesabaran dan kesertaan Bapak/Ibu dalam menjaga standar keselamatan bersama. Selamat melanjutkan wahana berikutnya!"

3. FORMULIR CATATAN KOMPLAIN & INSIDEN HARIAN

Waktu Insiden & Nama Pengunjung:

Kategori Masalah (Teknis/Antrean/Fasilitas):

Detail Keluhan Pengunjung:

Tindakan Solusi / Kompensasi yang Diberikan:

Rekomendasi Sertifikasi SDM: Pastikan staf Anda tersertifikasi resmi dalam penanganan pelayanan pariwisata. Hubungi **LSP Pariwisata Jana Dharma Indonesia** | WA: 0813 805 8460 | Website: lsppariwisata.com.