

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Begitu banyak objek wisata di negara Indonesia, hamparan laut yang sangat luas membuatnya dijuluki sebagai negara maritim atau nusantara. Indonesia memiliki banyak titik objek wisata yang dapat dinikmati secara bebas dan terbuka. Secara keseluruhan para wisatawan tertarik dengan keindahan alam Indonesia karena alamnya yang masih asri. Sangat banyak tempat wisata yang dapat kita kunjungi di berbagai daerah di Indonesia.

Di Ibukota Jakarta terdapat banyak titik objek wisata yang biasa dikunjungi oleh wisatawan. Wisatawan yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Biasanya para wisatawan mengunjungi Ibukota karena ingin menikmati keindahan alam ditengah kota. Taman Impian Jaya Ancol yang biasa lebih dikenal dengan nama Ancol, merupakan suatu kawasan wisata terpadu oleh Pemerintah Propinsi DKI Jakarta.

Sejak awal berdirinya pada tahun 1966, PT. Taman Impian Jaya Ancol atau biasa disebut Ancol sudah ditujukan sebagai sebuah kawasan wisata terpadu oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, Pemda DKI menunjuk PT. Pembangunan Jaya sebagai Badan Pelaksana Pembangunan (BPP) Proyek Ancol yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan peningkatan perekonomian nasional serta kebutuhan daya beli masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan perusahaan yang semakin meningkat pada tahun 1992 status Badan Pelaksana Pembangunan (BPP) Proyek Ancol diubah menjadi PT Pembangunan Jaya Ancol sesuai dengan akta perubahan No. 33 tanggal 10 Juli 1992 sehingga terjadi perubahan kepemilikan dan prosentase kepemilikan saham, yakni 20% dimiliki oleh PT Pembangunan Jaya dan 80% dimiliki oleh Pemda DKI Jakarta.

Pada 2 Juli 2004 Ancol melakukan “*go public*” dan mengganti statusnya menjadi PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk., dengan kepemilikan saham 72% oleh Pemda DKI Jakarta dan 18% oleh PT Pembangunan Jaya dan 10% oleh masyarakat. Langkah “*go public*” ini dilakukan untuk lebih meningkatkan kinerja perusahaan, karena akan lebih terkontrol, terukur, efisien dan efektif dengan tingkat profesionalisme yang tinggi serta menciptakan sebuah *Good & Clean Governance*.

Dengan langkah tersebut, PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk berharap dapat menarik minat para masyarakat maupun turis untuk mengunjungi Ancol sebagai sarana rekreasi. Kinerja dan citra yang positif ini pun diharapkan akan menjadikan perusahaan terus tumbuh dan berkembang secara sehat pada masa depan. PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk., juga melakukan upaya *repositioning* dengan diluncurkannya logo Ancol yang baru pada 10 Juli 2005. Perubahan tersebut tidak semata mengganti logo perusahaan, tetapi juga untuk memacu semangat dan budaya perusahaan secara keseluruhan. Tidak hanya dalam kesungguhannya dalam menarik minat masyarakat dengan cara merubah logo Ancol, tetapi pihak pengelola

pun membangun beberapa arena bermain. Dikelola oleh anak perusahaannya terutama oleh PT Taman Impian Jaya Ancol yang meliputi pengelolaan kawasan pariwisata (rekreasi dan resor).

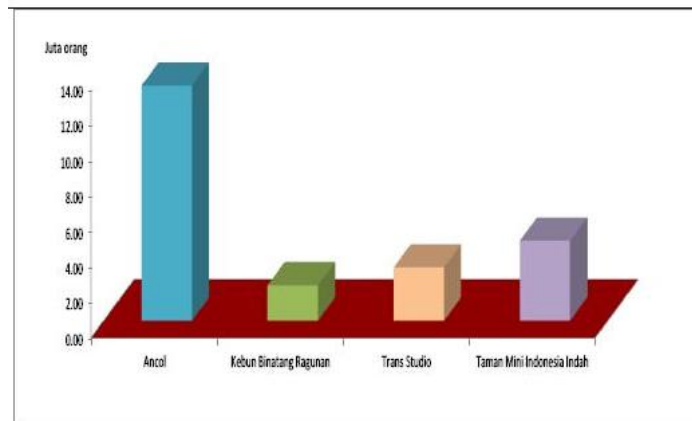
Menurut Kotler (2012) kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang di harapkan. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang memadai.

Konsep kualitas layanan (*service quality*) pertama kali diperkenalkan oleh Gronroos lewat konsep *perceived service quality* dan model kualitas jasa total Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi, perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas.

Tabel I.1.
Hasil Survey Jumlah Pengunjung Tempat Wisata 2014

| TempatWisata | JumlahPengunjung |
|----------------------------|------------------|
| Ancol | 14.000.000 Orang |
| KebunBinatangRagunan | 2.000.000 Orang |
| Trans Studio | 4.000.000 Orang |
| Taman Mini Indonesia Indah | 6.000.000 Orang |

Sumber: Data diolah peneliti



Gambar I.1.

Hasil Survey Jumlah Pengunjung Tempat Wisata 2014

Sumber: Kantor *Marketing* PT. Taman Impian Jaya Ancol

Dalam upaya pemeliharaan kawasan Ancol, PT. Taman Impian Jaya Ancol, tetap terus berupaya untuk menciptakan suasana yang nyaman. Dalam hal ini, Pihak Manajemen memberikan biaya untuk keperluan perawatan. Mulai dari perawatan taman yang memerlukan pemangkasan berkala, penanaman pohon, kebersihan toilet dalam kawasan Ancol harus diperhatikan. Oleh karena itu dikenakan biaya untuk masuk kedalam kawasan Taman Impian Jaya Ancol. Biaya yang dikenakan adalah sebesar Rp. 25.000,- per pengunjung dan kendaraan pun dikenakan masing-masing biaya. Biaya yang dikenakan itu bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan para pengunjung selama berada dalam kawasan tersebut.

Tabel I.1
Daftar Harga

| No | Klasifikasi | PGU Ancol | | PGU Ancol + ODS | | PGU Ancol + AWA | |
|----|---------------|------------|---------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|
| | | Weekday | Weekend | Weekday | Weekend | Weekday | Weekend |
| I | Harga Publish | Rp. 25.000 | | Rp. 120.000 | Rp. 155.000 | Rp. 120.000 | Rp. 155.000 |
| II | Harga | | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|----------------------|---------------|------------------|------------------|-------------|-------------|
| | Rombongan | | | | | |
| | Umum / Perusahaan | Rp. 22.500 | Rp. 108.000 | Rp. 140.000 | Rp. 108.000 | Rp. 140.000 |
| | Sekolah / Pelajar | Rp. 20.000 | Rp. 96.500 | Rp. 125.000 | Rp. 96.500 | Rp. 125.000 |
| III | Kendaraan | BUS Rp 35.000 | Mobil Rp. 20.000 | Motor Rp. 15.000 | | |

Sumber: Kantor *Marketing* PT. Taman Impian Jaya Ancol

Disamping itu terdapat kegiatan usaha penunjang: entertainment, konvensi dan wisata belanja. PT. Taman Impian Jaya Ancol mengelola “area pariwisata terintegrasi” seluas 552 Hektar, lokasi dekat dengan pantai terbaik di Jakarta dengan kemudahan akses melalui jalan tol, busway dan kereta api. Beberapa tempat rekreasi yang terdapat di dalam kawasan Taman Impian Jaya Ancol adalah taman dan pantai yang menawarkan kesegaran suasana pantai bagi semua kalangan dan usia. Pantai dan Taman memiliki 5 pantai (Pantai Festival, Indah, Elok, Ria dan Carnival Beach Club) dan Danau Impian, sepanjang kurang lebih 5 km, dengan promenade sepanjang 4 km, kita juga dapat menikmati berbagai wahana permainan yang terdapat pada Dunia Fantasi (Dufan), Atlantis Water Adventure, Ocean Dream Samudra, Sea World, Pasar Seni dan lain-lain.

Melalui peningkatan Pelayanan Jasa perusahaan diharapkan dapat mencapai Tujuan Pemasaran yaitu adalah memenuhi kebutuhan konsumen secara menguntungkan.¹

¹ Wahyu Saidi, *Kepuasan Pelanggan* (Jakarta, BritZ Publisher, 2006), hal. 1

Zeithamal, Berry dan Parasuraman dalam buku *Total Quality Management* karangan Fandy Tjiptono mengungkapkan lima dimensi kualitas layanan yang meliputi dimensi *tangible*, (atribut yang nampak), *reliability* (dapat diandalkan), *assurance* (kemampuan dipercaya), *emphaty* (kepedulian), dan *responsiveness* (daya tanggap).

Kelima dimensi inilah yang perlu diukur dalam penelitian yang bertujuan menilai kualitas pelayanan di PT. Taman Impian Jaya Ancol.

Setelah melihat betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan bagi pengunjung, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PT TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN”**

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan tersebut, maka rumusan masalah-nya adalah apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung pada PT. Taman Impian Jaya Ancol?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan adalah:

- a. Mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan PT. Taman Impian Jaya Ancol.
- b. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung PT. Taman Impian Jaya Ancol.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

- 1) Menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung yang diberikan oleh PT. Taman Impian Jaya Ancol.
- 2) Sebagai output penerapan ilmu tentang kepuasan yang telah dipelajari di bangku kuliah.

b. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan PT. Taman Impian Jaya Ancol dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung agar tercapainya sebuah kepuasan pada pengunjung.

c. Bagi Universitas

Dapat dijadikan arsip Universitas Negeri Jakarta.

d. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu menjadi suatu referensi atau perbandingan bagi pembaca yang akan melakukan penelitian.