

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan pada bab sebelumnya, maka Penulis mengambil simpulan dari masalah, berikut hasil kesimpulannya:.

1. Deskripsi kualitas pelayanan produk jasa pada unit Dunia Fantasi

Unit Dunia Fantasi memiliki pelayanan jasa sepanjang hari, mulai dari pengunjung membeli tiket hingga malam hari. Dunia Fantasi buka mulai pukul 10.00 WIB hingga 20.00 WIB. Berikut pelayanan-pelayanan yang diberikan unit Dunia Fantasi:

- a. Loket dibuka mulai pukul 09.00 pengunjung dapat antri di dalam ruangan yang nyaman dan sistem antrian yang tertata dan rapih.
- b. Selama berada di unit Dunia Fantasi, pengunjung dapat menikmati *jingle* Dunia Fantasi yang membuat semangat untuk berlibur.
- c. Setiap harinya mulai pukul 10.00 WIB unit Dunia Fantasi dibuka, pengunjung dihibur oleh band yang sangat menghibur di panggung yang sederhana.

- d. Untuk menyambut pengunjung unit Dunia Fantasi menyiapkan badut maskot Dunia Fantasi yang siap menghibur.
- e. Pelayanan selanjutnya tentu saja wahana-wahana yang sangat ditunggu-tunggu pengunjung terdapat lebih dari 23 wahana yang dapat menghibur pengunjung dengan dekorasi yang sangat menarik.
- f. Sebagai pelengkap dari pelayanan, unit Dunia Fantasi menyediakan berbagai macam kemudahan untuk bermain wahana. Misalnya bermain wahana tanpa antri dengan tiket khusus.
- g. Unit Dunia Fantasi dilengkapi toilet yang bersih, ruang PPPK, dan restoran yang sangat lengkap yang memudahkan pengunjung tanpa harus keluar dari area Dunia Fantasi.
- h. Di sore hari, pengunjung dihibur oleh parade yang sangat unik dan dihadiri oleh artis. Parade berkeliling dengan tarian yang sangat menghibur dengan tema yang berbeda tiap harinya.
- i. Di malam hari pengunjung akan menyaksikan “FIREWORKS” yang berteknologi tinggi yang sangat indah di langit.

Sehingga, dari hasil kuesioner yang dibagikan dan di analisis diketahui bahwa kualitas produk jasa yang dihasilkan oleh unit Dunia Fantasi adalah cukup baik. Dengan adanya jasa tambahan yang memberikan pelayanan penuh membuat pengunjung puas akan adanya pelayanan tersebut. Pengunjung akan selalu datang kembali dikarenakan kekuatan yang dimiliki oleh unit Dunia Fantasi.

Didalam kuesioner terdapat beberapa kelemahan yang ada dalam pelayanan jasa ini. Ada 3 hal yang membuat pelayanan ini dinilai sangat kurang baik atas jasa yang diberikan. Kurangnya dalam menginformasikan wahana apa saja yang tidak dioperasikan membuat pengunjung kecewa. Tidak tepat waktu parade yang dilakukan membuat hanya sebagian pengunjung yang menyaksikan. Kurangnya komunikasi yang baik yang dilakukan karyawan oleh pengunjung.

2. SWOT PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk unit Dunia Fantasi yaitu *Strength*, *weakness*, *opportunity*, dan *threat* yang terkait dalam bentuk pelayanan jasa pada unit Dunia Fantasi. Berikut adalah hasil dari analisis yang dilakukan oleh penulis yaitu strategi S-O, W-O, S-T, W-T.

- a. *Strength* (Kekuatan) dan *Opportunity* (Peluang)

- 1) Menciptakan produk jasa atau wahana baru yang berteknologi (pembangunan) *innovasi*.

- 2) Meningkatkan kualitas karyawan unit Dunia Fantasi dan melakukan promosi (*reminding*).

b. *Weakness* (Kelemahan) dan *Opportunity* (Peluang)

- 1) Memulai aktivitas parade pada jam siang dimana semua pengunjung dapat menyaksikan.
- 2) Selalu menginformasikan keadaan permainan yang aktif.

c. *Strength* (Kekuatan) dan *Threat* (Ancaman)

- 1) Luas dan lengkapnya produk jasa yang diberikan dan memiliki kualitas yang baik oleh unit Dunia Fantasi.
- 2) Terdapat dalam area strategis dapat menciptakan strategi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

d. *Weakness* (Kelemahan) dan *Threat* (Ancaman)

- 1) Meningkatkan kualitas karyawan dalam melayani pengunjung (seminar dan pelatihan).
- 2) Meningkatkan kualitas produk jasa dan terus berinovasi.

B. Saran

Dari deskripsi dan analisis kasus yang telah dikemukakan penulis dalam Karya Ilmiah ini maka penulis menyarankan:

Dengan menggabungkan kekuatan internal yang dimiliki oleh unit Dunia Fantasi dan peluang dari eksternal. Sebaiknya Menciptakan produk jasa atau wahana baru yang berteknologi (pembangunan) untuk mempertahankan bahkan meningkatkan jumlah pengunjung. melakukan program *marketing* yang dapat membuat pengunjung tertarik untuk selalu datang berkunjung kembali dengan menawarkan harga bundel yaitu harga gabungan dari beberapa objek wisata di Ancol dan melakukan kegiatan *promotion* dengan berkerjasama dengan pihak lain untuk pengunjung mendapatkan potongan harga.

Penulis juga menyarankan agar pihak unit Dunia Fantasi melakukan pelatihan kepada karyawan guna meningkatkan kualitas layanan pada unit Dunia Fantasi. Pelatihan dapat dilakukan seperti *communication trainee*.