

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI DUFAN ANCOL JAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID-19

Elsa Bernicha¹, I Ketut Suwena², Ni Putu Eka Mahadewi³

Email: elsabrnc@gmail.com¹, suwenaketut@unud.ac.id², mahadewi_ipw@unud.ac.id³
^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: This study aims to determine the effect of facilities and service quality on the satisfaction of domestic tourists at Dunia Fantasi (DUFAN) Ancol Jakarta during the Covid-19 pandemic. This study uses mixed methods data analysis techniques including qualitative and quantitative descriptive data analysis. The technique of determining the sample of the research respondents used purposive sampling with a total of 100 respondents, while the sampling technique used accidental sampling. Data collection techniques in this study by means of observation, interviews, questionnaires, literature study and documentation. This research uses validity test, reliability test, multiple linear regression test, classical assumption test, t test, F test, and coefficient of determination test with the help of SPSS version 26 software for windows. The results of the study based on the t test showed that partially the facilities and service quality variables had a significant influence on the satisfaction of domestic tourists in DUFAN Ancol Jakarta during the covid-19 pandemic. Based on the results of the F test, it shows that facilities and service quality simultaneously have a significant and positive influence on the decisions of domestic tourists with a coefficient of determination of 48.2%.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Dunia Fantasi (DUFAN) Ancol Jakarta pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *mixed methods* meliputi analisis data deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Teknik penentuan sampel penelitian responden menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi dengan bantuan *software SPSS versi 26 for windows*. Berdasarkan uji t hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi covid-19. Berdasarkan hasil uji F, menunjukkan secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan wisatawan nusantara dengan nilai koefisien determinasi sebesar 48,2%.

Keywords: facilities, service quality, tourist satisfaction, pandemic covid-19.

PENDAHULUAN

Corona Virus Disease 2019 (covid- 19) memasuki wilayah Indonesia membuat pemerintah pusat maupun daerah bekerja sama memberlakukan beberapa kebijakan. Salah satunya Pemerintah DKI Jakarta yang mulai menutup semua tempat wisata dan memberlakukan status Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan-kebijakan tersebut bertujuan untuk mempersempit mobilitas masyarakat guna mencegah

penyebaran virus corona lebih luas.

Dampak covid-19 sangat mempengaruhi beberapa sektor penting seperti sektor pariwisata. Dampak virus pada sektor pariwisata sangat dirasakan terutama di wilayah Jakarta yang menjadi pintu gerbang utama wisatawan masuk ke Indonesia, khususnya kunjungan ke daya tarik wisata Jakarta.

Daya tarik wisata unggulan di Ibu Kota Jakarta seperti, Taman Impian Jaya Ancol yang paling banyak dikunjungi masyarakat sepanjang

tahun 2020, mencapai 2,35 juta jiwa. Data kunjungan sebesar 2,35 juta jiwa merupakan akumulasi dari beberapa atraksi (Taman Pantai, DUFAN, Atlantis dan Seaworld). Sebanyak 1,12 juta orang berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah (TMII) dan 633,96 ribu orang berwisata ke Ragunan. Monumen Nasional (Monas) hanya dikunjungi oleh 443,034 ribu orang sepanjang tahun 2021. Jumlah tersebut menurun 96% dibandingkan tahun 2019 berjumlah 12,1 juta jiwa.

Taman Impian Jaya Ancol sebagai kawasan wisata unggulan nomor satu di Jakarta dikelola oleh PT. Pembangunan Jaya Ancol Tbk menyediakan banyak pilihan destinasi wisata bagi masyarakat yang berekreasi. Taman Impian Jaya Ancol merupakan salah satu kawasan wisata yang tetap beroperasi disaat pandemi, sedangkan destinasi unggulan lainnya seperti Ragunan yang dibuka kembali pada 11 Desember 2021, Museum Sejarah Jakarta dan Museum Nasional yang baru dibuka pada awal November dengan kapasitas 25% dan Monumen Nasional baru dibuka pada 16 Juni 2022.

Taman Impian Jaya Ancol berdiri pada tahun 1966 dan mengalami perubahan-perubahan menjadi sebuah kawasan yang terluas dan terlengkap di Asia Tenggara. Taman Impian Jaya Ancol mempunyai pesona yang sangat menarik dan beragam destinasi wisata. Sesuai namanya, sejumlah wahana menawarkan pengalaman seperti di dunia mimpi. Beberapa produk rekreasi yang ditawarkan, telah dikenal oleh masyarakat pada umumnya adalah DUFAN, Atlantis Seaworld, dan Ocean Dream Samudra. Dunia Fantasi merupakan salah satu tempat rekreasi yang jumlah pengunjungnya selalu lebih unggul dibandingkan dengan tempat rekreasi lainnya. Hal tersebut menarik peneliti untuk memilih Dunia Fantasi sebagai tempat penelitian.

Dunia Fantasi atau lebih populer disebut DUFAN, pertama kali dibuka untuk umum 29 Agustus 1985 dan merupakan *theme park* pertama yang dikembangkan oleh Perseroan. Telah memiliki sertifikat ISO 9001:2015 sejak Februari 2017. Selain menjadi pusat hiburan *outdoor*, DUFAN juga merupakan kawasan edutainment fisika terbesar di Indonesia, memanjakan pengunjung dengan Fantasi Keliling Dunia. Dengan wahana permainan berteknologi tinggi terbagi dalam sembilan kawasan, yaitu: Indonesia, Jakarta, Asia, Eropa,

Amerika, Yunani, Hikayat, Kalila, dan Fantasy Lights. Pada tahun 2013, DUFAN menambah satu kawasan lagi yaitu kawasan dalam ruang (*Indoor* Dunia Fantasi) dilengkapi dengan wahana Ice Age dan Kontiki. Pada tahun 2014 dan tahun 2015 DUFAN menambahkan wahana Hello Kitty Adventure dan Dunia Fantasi Glow. Pada tahun 2019 DUFAN meluncurkan tujuh wahana baru diantaranya: Baling-baling, Kolibri, Paralayang, Karavel, Turbo Drop, ZigZag dan New Ontang Anting. (Ancol.com).

DUFAN mengalami penurunan jumlah kunjungan cukup tinggi pada tahun 2020 akibat adanya penutupan kawasan rekreasi termasuk bisnis *retail* dan *resort* sejak 14 Maret 2020 sampai dengan 19 Juni 2020. Penutupan kawasan rekreasi tersebut karena adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Selanjutnya sampai tahun 2021 masih mengalami penurunan kunjungan sebesar 8,86%.

DUFAN sebagai satu-satunya *theme park* yang beroperasi pada saat pandemi covid-19 di wilayah Jabodetabek menjadi salah satu unit rekreasi yang tetap beroperasi pada saat pandemi. Untuk dapat bertahan dan unggul dalam kompetitif di tengah kehadiran wisata baru, diperlukan langkah dan strategi pemasaran yang efektif. Perlu adanya nilai tambah untuk terus unggul dalam persaingan dunia bisnis seperti fasilitas dan pelayanan yang berkualitas. Fasilitas yang bermutu atau aman akan mempengaruhi kenyamanan wisatawan.

Berdasarkan ulasan Traveloka.com dan Google Review yang pernah mengunjungi DUFAN saat pandemi, bahwa fasilitas yang ditawarkan sudah baik dan beragam. Akan tetapi, masih ada beberapa fasilitas yang kurang kuantitasnya, seperti: tempat duduk, toilet, booth restoran banyak tidak beropersi, dan tempat cuci tangan. Sedangkan untuk kualitas pelayanan sudah baik, seperti pengecekan suhu di pintu masuk dan memberikan *handsanitizer* sebelum menaiki wahana. Akan tetapi, ada wisatawan kurang memperhatikan *physical distancing* sehingga mengakibatkan kerumunan. Pegawai diharapkan lebih banyak berpatroli untuk mengingatkan wisatawan dan memberikan informasi mengenai wahana apa yang beropersional

Oleh karena itu, penelitian ini menarik untuk dilakukan mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di DUFAN Ancol Jakarta. Pada masa pandemi Covid-19. Peneliti ingin

mengetahui tingkat kepuasan pengunjung setelah berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta. Hal tersebut melatarbelakangi peneliti mengangkat judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di Dunia Fantasi (DUFAN) Jakarta saat Pandemi Covid-19”

METODE

Penelitian ini berlokasi di DUFAN Ancol Jakarta Jl. Lodan Timur No.7, RW.10, Ancol, Kec. Pademangan, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 14430. Alasan dipilihnya lokasi ini karena DUFAN Ancol Jakarta merupakan satu-satunya *theme park* yang tetap beroperasi di Jabodetabek pada saat pandemi covid-19 dan daya tarik wisata yang memiliki jumlah kunjungan paling tinggi tiap tahunnya dibandingkan dengan daya tarik wisata Ancol lainnya, namun masih ada wisatawan yang kurang puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel antara lain: variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Wisatawan (Y). Variabel Fasilitas (X1) terdiri atas perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan, dan pesan grafis (Tjiptono dan Chandra, G. 2016). Variabel kualitas pelayanan (X2) terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* (Parasuraman, et al, 1998) dan variabel kepuasan wisatawan (Y) terdiri atas kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan (Tjiptono, 2009). Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain: observasi, penyebaran kuesioner, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* sedangkan pengambilan sampel adalah *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan responden secara kebetulan dengan cara menyebar kuesioner ke wisatawan nusantara yang pernah berkunjung ke Dunia Fantasi (DUFAN) Ancol Jakarta pada tahun 2020 hingga 2022. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang yang didapatkan melalui perhitungan lemeshow. Analisis regresi linear berganda dipilih sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik wisatawan yang berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi covid-19, antara lain berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia 21-30 tahun dan memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sederajat. Kemudian pekerjaan wisatawan terbanyak adalah pelajar/mahasiswa dan memiliki pendapatan kurang dari 1.000.000 dengan status perkawinan belum kawin, didominasi wisatawan berasal dari Jawa Barat. Dengan melakukan organisasi kunjungan lebih dari dua orang,

Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil uji validitas, indikator-indikator yang ada dalam setiap variabel penelitian memiliki *Pearson Correlation* yang bernilai positif dan lebih besar r_{tabel} dengan nilai (Sig.) kurang dari 0,05 untuk semua variabel, sehingga indikator dari variabel fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan wisatawan (Y) adalah valid.

Berdasarkan uji reliabilitas, bernilai reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,06 yang berarti item kuesioner yang digunakan adalah reliabel. Pada hasil uji regresi linear berganda, nilai konstanta bernilai positif sebesar 2,173, dan koefisien regresi b_1 sebesar 0,102 dan nilai b_2 sebesar 0,125. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi covid-19.

Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedesitas.

1. Kriteria normalitas data yang dilakukan, menggunakan *One Sampel Kolmogorov-Smirnov Test* dengan memperoleh nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa nilai residual dari data yang diperoleh berdistribusi normal karena nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi (Sig.) 0,05.
2. Kriteria dalam uji multikolinearitas apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) bernilai kurang dari 10 dan *tolerance value* lebih dari 0,10. Hasil yang diperoleh berdasarkan uji multi yaitu hasil *Variance inflation factor* (VIF) sebesar 1,837 kurang dari 10 dan *tolerance value* bernilai 0,545 lebih dari 0,10. Dapat disimpulkan bahwa

terbebas dari masalah multikolinearitas.

3. Kriteria uji heterokedastisitas menyebutkan apabila nilai Sig, lebih dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas dari nilai signifikansi (Sig.) lebih dari 0,05, variabel fasilitas, mendapatkan hasil 0,572 dan variabel kualitas pelayanan mendapatkan hasil 0,305

Uji statistik dilakukan dengan tiga pengujian yang terdiri atas uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

1. Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan nilai t_{hitung} pada variabel fasilitas sebesar 2,892 lebih dari t_{tabel} dengan nilai 1,984 dengan nilai Sig. sebesar 0,005 kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi covid-19. Kemudian pada variabel kualitas pelayanan diketahui t_{hitung} 4,772 lebih dari t_{tabel} 1,984 dengan Sig. sebesar 0,000 kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta pada masa covid-19.
2. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} 45,79 lebih dari F_{tabel} 3,09 dengan nilai Sig. 0,000 kurang dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta pada masa covid-19.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada wisatawan nusantara di DUFAN Ancol Jakarta melalui media sosial (instagram dan twitter), kemudian pengujian hipotesis (korelasi X1 terhadap Y), fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan nusantara di DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi covid-19. Adapun nilai uji t dari variabel fasilitas terhadap kepuasan wisatawan nusantara di DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi covid-19. Hasil analisis menunjukkan nilai Sig. sebesar 0,005 kurang dari 0,05 dan nilai t_{hitung} 2,892 lebih dari t_{tabel} 1,984

Untuk pengujian hipotesis (korelasi X2 terhadap Y), kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan nusantara di DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi

covid-19. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Sig. 0,000 kurang dari 0,05 dengan nilai t_{hitung} 4,722 lebih dari t_{tabel} 1,984

Untuk fasilitas perlengkapan dirasa masih terdapat kekurangan pada kuantitas perlengkapan seperti tempat cuci tangan, *handsanitizer*, tempat duduk, dan toilet dengan wc jongkok. Selain itu wisatawan juga memberikan kritik pada fasilitas lainnya seperti ruang tunggu, petunjuk arah dan *vending machine* harus lebih ditingkatkan dari sisi kuantitas dan kualitas.

Sedangkan untuk kualitas pelayanan, wisatawan memberikan kritik pada indikator jaminan (*assurance*), meskipun DUFAN Ancol Jakarta sudah mendapatkan sertifikat CHSE sebagai jaminan kesehatan pada masa pandemi covid-19, akan tetapi pihak DUFAN Ancol masih belum dapat menjamin terbebas dari covid-19, karena masih ditemui antrian dan tidak menjaga jarak. Selain jaminan bebas covid-19, kelayakan setiap wahana yang ada di DUFAN Ancol Jakarta juga menjadi perhatian dari wisatawan seperti pentingnya jaminan kelayakan dari setiap wahana yang ada di DUFAN Ancol agar wisatawan yang menaiki wahana merasa nyaman, tidak takut mencoba setiap wahana yang ada. Jaminan kelayakan dari setiap wahana tentunya juga harus diikuti informasi yang baik, seperti petugas harus lebih tegas dan jelas memberikan SOP (standar operasional prosedur) kepada wisatawan yang ingin menaiki wahana.

Berdasarkan uji F bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan wisatawan dengan H_{30} ditolak dan H_{3a} diterima. Secara keseluruhan atau simultan, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi Covid-19. Dengan hasil uji F diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F_{hitung} 45,079 > F_{tabel} 3,09. Hasil analisis determinasi atau besarnya nilai pengaruh yang diberikan oleh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi Covid-19 sebesar 48,2%.

SIMPULAN

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada fasilitas terhadap kepuasan wisatawan nusantara di DUFAN Ancol Jakarta. Hal ini

dibuktikan dengan hasil rekapitulasi rata-rata skor 82,23% (Sangat Setuju) dan olah data menunjukkan hasil variabel fasilitas memiliki nilai $t_{hitung} 2,892 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai Sig. sebesar 0,005 sehingga $H1_a$ diterima dan $H1_0$ ditolak.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di DUFAN Ancol Jakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil rekapitulasi rata-rata skor 82,9% (Sangat Setuju) dan hasil olah data yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} 4,722 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga $H2_a$ diterima dan $H2_0$ ditolak.
3. Terdapat pengaruh positif pada fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi covid-19. Perhitungan analisis regresi linear berganda memperoleh nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 45,079 > F_{tabel} 3,09$, sehingga $H3_a$ diterima dan $H3_0$ ditolak. Besarnya pengaruh pada fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke DUFAN Ancol Jakarta pada masa pandemi covid-19 sebesar 48,2% dari hasil analisis koefisien determinasi.

Saran

1. Penambahan fasilitas di DUFAN Ancol Jakarta dari segi kuantitas dan kualitas.
2. Petugas lebih komunikatif memberikan informasi kepada wisatawan terhadap aturan di DUFAN.
3. Memperketat protokol kesehatan menjamin wisatawan terbebas covid-19.

Kepustakaan

- Anonim. 2020. *Profil DUFAN Ancol*, Jakarta. (Online). (<https://www.ancol.com/>, diakses pada 15 Desember 2021).
- BPS. 2020. *Data Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Daya tarik wisata Unggulan di Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Kota Jakarta.
- Kusumaningrum, D. A., & Hurdawaty, R. (2021). *Dufan (Dunia Fantasi) Ancol di Era Pandemi Covid-19*. *Tourism Scientific Journal*, 6(2), 187-202.
- Nisa, K. (2020). *Kunjungan Wisatawan Mancanegara Yang Datang Ke DKI Jakarta*. (Online). (<https://statistik.jakarta.go.id/kunjungan-wisatawan-mancanegarayang-datang-kedki-jakarta/> diakses pada 1 Desember 2021)
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) 12-37.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.