

## Peningkatan Kualitas Layanan Wisata Taman Impian Jaya Ancol untuk Memaksimalkan Kepuasan Pengunjung

Puji Erlina<sup>1\*</sup>, Fidella Damayanti<sup>2</sup>, Fachrizal Satrio Putro Yuwono<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Pembangunan Jaya, Indonesia

Alamat: Blok B7/P, Jl. Cendrawasih Raya Bintaro Jaya, Sawah Baru, Kec. Ciputat,  
Kota Tangerang Selatan, Banten 15413  
Korespondensi penulis: [pujierlina@gmail.com](mailto:pujierlina@gmail.com)\*

**Abstract :** *Analyze the impact of service quality on visitor satisfaction at Taman Impian Jaya Ancol. Using a qualitative method, the research identifies service quality dimensions based on the SERVQUAL model, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The findings reveal that the Tangible dimension contributes the most to visitor satisfaction, while Responsiveness needs improvement. Additionally, the study highlights that technological innovations, such as digital payment systems and tourism apps, enhance visitor experiences. These findings underscore the importance of technology-driven service development in improving customer satisfaction, loyalty, and competitiveness in the tourism industry.*

**Keywords:** *Service Quality, Visitor Satisfaction, Tourist Destination, Ancol*

**Abstrak :** Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Impian Jaya Ancol. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini mengidentifikasi dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* memberikan kontribusi terbesar dalam memengaruhi kepuasan pengunjung, sementara dimensi *Responsiveness* masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini juga menemukan bahwa inovasi teknologi, seperti sistem pembayaran digital dan aplikasi wisata, dapat meningkatkan pengalaman pengunjung. Temuan ini mendukung pentingnya pengembangan layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, serta daya saing destinasi wisata.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung, Destinasi Wisata, Ancol

### 1. LATAR BELAKANG

Taman impian Jaya Ancol merupakan salah satu destinasi wisata populer yang berada di Jakarta, Indonesia, yang mempunyai sejarah panjang sejak abad ke-17. Awalnya, area ini berfungsi sebagai tempat peristirahatan Gubernur Jenderal Hindia Belanda yaitu Adriaan Valckenier. Namun, peran dan kondisi kawasan ini berubah akibat berbagai peristiwa sejarah, seperti wabah malaria, perang dunia II, dan perang kemerdekaan yang sempat membuat Ancol terlupakan. Pada tahun 1965, Presiden Soekarno mengawali pengembangan Ancol menjadi kawasan modern. Di bawah kepemimpinan Gubernur DKI Jakarta, Ali Sadikin. Proyek ini bertujuan menjadikan Ancol sebagai destinasi setara dengan Disneyland di Amerika Serikat, dan sejak itu Taman Impian Jaya Ancol berkembang menjadi pusat rekreasi besar dengan beragam hiburan, termasuk Dunia Fantasi dan pantai yang indah.

Meskipun telah menjadi ikon wisata di Jakarta, Ancol menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi ekspektasi pengunjung. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan pengunjung secara signifikan, dengan 29% pengunjung merasa tingkat kepuasan mereka sangat dipengaruhi oleh layanan yang diberikan. Oleh karena itu, inovasi dan peningkatan kualitas layanan menjadi aspek yang harus terus diperhatikan. Ditengah persaingan yang ketat di sektor pariwisata dan perubahan preferensi pengunjung, strategi untuk meningkatkan kualitas layanan di Ancol menjadi prioritas utama. Hal ini diperlukan untuk menjaga loyalitas pengunjung lama sekaligus untuk menarik minat pelanggan baru. Strategi tersebut meliputi pengembangan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, dan integrasi teknologi modern dalam operasional layanan.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan para pengunjung dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan di Taman Impian Jaya Ancol. Dengan demikian, diharapkan Ancol dapat membangun keunggulan kompetitif di antara destinasi wisata lainnya di Jakarta dan sekitarnya. Penelitian ini juga berupaya menciptakan loyalitas pengunjung agar mereka terus berkunjung dan merekomendasikan Ancol kepada orang lain. Selain itu, kolaborasi dengan UMKM lokal menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi, serta pemanfaatan teknologi dalam operasional, diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap perekonomian lokal dan pengalaman wisata. Secara keseluruhan, fokus pada peningkatan kualitas layanan di Taman Impian Jaya Ancol tidak hanya berfokus pada kepuasan pengunjungnya saja, tetapi juga memastikan keberlanjutan Ancol sebagai destinasi wisata utama di Jakarta.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Bagian ini menjelaskan teori-teori yang relevan yang menjadi dasar topik penelitian serta mengulas beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan, yang memberikan referensi dan dasar bagi pelaksanaan penelitian ini.

### **Teori Kualitas layanan**

Kotler dan Armstrong (2012), kualitas pelayanan mencakup seluruh keunikan dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mendukung dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu cara untuk mempertahankan eksistensi sebuah perusahaan jasa adalah dengan memberikan layanan berkualitas lebih baik dibandingkan pesaing secara konsisten serta memenuhi ekspektasi

pelanggan. Lupiyoadi (2011) juga menjelaskan bahwa *service quality* atau kualitas pelayanan mengacu pada perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan kenyataan dari pelayanan yang sudah mereka terima. Tingkat kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan pendapat pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka alami dengan ekspektasi layanan yang mereka inginkan. Selain itu, kualitas jasa berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memastikan penyampaianya dilakukan secara tepat agar sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa yang disediakan berfokus pada kepuasan pelanggan, berupaya untuk selalu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan merupakan salah satu yang penting di dalam industri pariwisata karena berhubungan langsung dengan pengalaman pengunjung. Parasuraman, et al., (1988:118) kualitas layanan diukur berdasarkan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima, yang dikenal dengan **model SERVQUAL**. Menyusun dimensi pokok yang menjadi penyebab utama penentu kualitas layanan jasa yaitu Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tangible (Bukti langsung).

### **Teori Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2003), terdapat beberapa metode yang bisa dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain: sistem umpan balik, *ghost shopping*, analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*), serta survei kepuasan pelanggan. Sementara itu, Gummesson (1987) yang dikutip dalam Tjiptono (2007) mendefinisikan layanan sebagai sesuatu yang dapat dibeli dan dijual, namun tidak memiliki bentuk fisik sehingga sulit dirasakan secara langsung. Definisi ini menyoroti sifat layanan yang lebih abstrak dibandingkan produk fisik. Selain itu, kualitas layanan dipahami sebagai persepsi pelanggan terhadap sejauh mana suatu layanan berhasil atau gagal memenuhi harapan mereka (Zeithaml et al., 2000). Dalam konteks wisata, kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti daya tarik destinasi, kualitas interaksi dengan staf, kemudahan akses, dan suasana lingkungan. Pelanggan merasa puas ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka.

### **Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengunjung**

Berbagai penelitian mengungkapkan adanya hubungan yang positif antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Bitner (1990) menyatakan bahwa persepsi positif terhadap kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengunjung, loyalitas, dan kemungkinan untuk merekomendasikan destinasi wisata kepada orang lain.

Jahanshani, Hajizadeh, dan rekan-rekannya (2014) melakukan penelitian dan mendapatkan hasil bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut juga menunjukkan hasil positif antara hubungan kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasilnya menunjukkan adanya korelasi positif yang tinggi antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terbilang cukup kuat, dengan sifat hubungan yang positif. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, semakin meningkat juga kepuasan pelanggan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik, karena dilakukan dalam situasi atau lingkungan yang alami (*natural setting*). Metode ini berakar pada filosofi postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari objek dalam keadaan yang sesungguhnya, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu menggabungkan berbagai metode, sedangkan analisis data ini bersifat kualitatif atau induktif. Hasil dari penelitian akan menekankan pada pemahaman makna daripada membuat generalisasi.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti itu sendiri berfungsi sebagai instrumen utama. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa fokus penelitian kualitatif adalah pada eksplorasi untuk menemukan pemahaman, bukan pada pengukuran. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen utama perlu divalidasi untuk menilai kesiapan dan kelayakan dalam melaksanakan penelitian, termasuk dalam hal pemahaman peneliti terhadap objek yang diteliti.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Penelitian

Penelitian menunjukkan kualitas layanan di Taman Impian Jaya Ancol memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan pengunjung, meskipun setiap aspek kualitas layanan memberikan dampak yang berbeda. Berdasarkan model SERVQUAL, dimensi *Tangible* (bukti fisik) memberikan pengaruh paling kuat, yang berarti fasilitas yang terawat sangat penting dalam meningkatkan pengalaman pengunjung. Namun, dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) masih menjadi kelemahan, terutama dalam hal kecepatan staf dalam menangani keluhan.

Secara umum, pengunjung merasa puas dengan daya tarik lokasi, keramahan staf, dan tingkat keamanan yang baik. Akan tetapi, beberapa aspek masih perlu diperbaiki, seperti ketersediaan tempat duduk di area tertentu dan kurang maksimalnya aplikasi digital yang digunakan untuk memberikan informasi. Selain itu, inovasi teknologi seperti sistem pembayaran digital dan aplikasi pemandu wisata berbasis smartphone terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengunjung. Dalam penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa penerapan teknologi modern dapat memperbaiki pengalaman pelanggan secara keseluruhan (Hanifan et al., 2019).

Kualitas layanan di Taman Impian Jaya Ancol menyoroti pentingnya elemen-elemen seperti keramahan staf, kebersihan, keandalan layanan, responsivitas, dan fasilitas pendukung dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan, yang berdampak signifikan pada kepuasan dan niat pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang. Kualitas layanan di Taman Impian Jaya Ancol memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, yang menjadi faktor penting dalam menjaga loyalitas pengunjung dan daya saing di industri hiburan. Pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dapat meningkatkan pengalaman positif, mendorong niat untuk berkunjung kembali, serta merekomendasikan Ancol kepada orang lain. Meskipun demikian, kepuasan pelanggan di Ancol juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti jaminan keamanan, informasi yang jelas, dan kompatibilitas layanan, yang memerlukan perhatian lebih dari manajemen untuk terus meningkatkan kualitas dan menarik lebih banyak pengunjung.

## **Pembahasan**

Kualitas layanan di Taman Impian Jaya Ancol sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung, yang dapat diukur menggunakan model SERVQUAL. Model ini membantu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengunjung terhadap layanan yang diberikan dan pengalaman mereka di lapangan, seperti kenyamanan fasilitas, kebersihan, serta interaksi dengan staf. Dengan memahami dimensi-dimensi ini, manajemen Ancol dapat meningkatkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung, hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Melalui pengukuran ini, Ancol dapat meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki kekurangan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pengunjung. Dimensi *Tangible* seperti kebersihan dan kondisi fasilitas fisik menjadi aspek utama yang memberikan kesan positif kepada pengunjung. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Armstrong (2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki peranan penting dalam menjaga loyalitas pelanggan. Meskipun aspek *Tangible* sudah cukup baik, dimensi *Responsiveness* perlu menjadi perhatian utama. Dalam model SERVQUAL, kecepatan dan ketanggapan staf sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, diperlukan pelatihan bagi staf agar mereka lebih sigap dan mampu memahami kebutuhan pengunjung dengan lebih baik.

Penggunaan teknologi modern seperti sistem pembayaran digital dan aplikasi wisata berbasis smartphone memberikan pengalaman yang lebih mudah dan nyaman bagi pengunjung. Temuan ini memperkuat penelitian yang menyebutkan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan memberikan manfaat tambahan bagi pelanggan (Hanifan et al., 2019). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendalami pengalaman pengunjung. Dengan demikian, hal ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bidang tersebut. Penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, yaitu:

- a. Memperbaiki aplikasi digital agar lebih mudah digunakan dan informatif.
- b. Memberikan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan responsivitas dan kemampuan mereka dalam melayani pengunjung.
- c. Menambah dan memperbaiki fasilitas fisik agar pengunjung merasa lebih nyaman.

Taman Impian Jaya Ancol terus meningkatkan fasilitas dan wahana di Dunia Fantasi (DUFAN) untuk menarik minat pengunjung dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Penambahan wahana baru yang menantang adrenalin bertujuan agar pengunjung merasa puas dan terus kembali. Fasilitas yang ditawarkan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengunjung, dengan hubungan yang sangat kuat antara kualitas fasilitas dan kepuasan yang dirasakan. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi tersebut, Taman Impian Jaya Ancol dapat tetap mempertahankan statusnya sebagai salah satu tujuan wisata populer di Jakarta.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di Taman Impian Jaya Ancol memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengunjung. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) memberikan kontribusi terbesar, terutama melalui fasilitas yang terawat dan kebersihan lingkungan. Pengunjung secara umum merasa puas dengan daya tarik lokasi, keramahan staf, dan tingkat keamanan yang baik. Namun, kelemahan ditemukan pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), terutama terkait dengan kecepatan staf dalam merespons keluhan. Inovasi teknologi seperti sistem pembayaran digital dan aplikasi pemandu wisata berbasis smartphone terbukti efektif dalam meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengunjung. Penelitian ini konsisten dengan teori dan studi sebelumnya yang menekankan peran penting kualitas layanan dan inovasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

### Saran

Untuk meningkatkan responsivitas staf, diperlukan pelatihan intensif yang berfokus pada kemampuan merespons keluhan dan kebutuhan pengunjung dengan lebih cepat dan penuh empati. Langkah ini dapat mengatasi kelemahan pada dimensi *Responsiveness* sekaligus menciptakan pengalaman yang lebih personal bagi pengunjung. Selain itu, optimalisasi teknologi digital juga menjadi prioritas dengan cara memperbaiki dan mengembangkan aplikasi wisata agar lebih responsif, informatif, dan mudah digunakan. Penambahan fitur seperti peta interaktif, notifikasi waktu tunggu, dan integrasi layanan lainnya dapat memberikan nilai tambah yang signifikan.

Di sisi lain, peningkatan fasilitas fisik juga sangat penting. Memperbanyak tempat duduk di area tunggu, meningkatkan kenyamanan toilet, serta memperbaiki area parkir dapat meningkatkan pengalaman dan kenyamanan pengunjung secara keseluruhan. Tidak

hanya itu, kolaborasi dengan UMKM lokal juga menjadi langkah strategis. Dengan memperluas kemitraan ini, Ancol dapat menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi yang tidak hanya meningkatkan daya tarik destinasi tetapi juga mendukung pemberdayaan ekonomi lokal.

Akhirnya, pengembangan program inovatif perlu dihadirkan untuk memberikan pengalaman unik dan menarik bagi pengunjung. Program seperti pameran virtual, permainan interaktif, atau tur berbasis augmented reality dapat memanfaatkan teknologi modern untuk menciptakan daya tarik baru. Semua langkah ini, jika diterapkan secara konsisten, akan membantu Taman Impian Jaya Ancol memperkuat posisinya sebagai destinasi wisata unggulan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Agtovia, F. S. H. (2019). Pengaruh fasilitas tempat wisata terhadap kepuasan pengunjung pada Dunia Fantasi (DUFAN) Taman Impian Jaya Ancol Jakarta. *Manajerial: Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2.
- Astuti, R. N., & Sefudin, A. (2017). Analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan rekreasi Dunia Fantasi PT Taman Impian Jaya Ancol Jakarta Utara. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 3(1), 19–25.
- Chingang, N. L. P. (2010). Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction. *Student UM School of Business*.
- Heni, R. N. M. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2.
- Isnania, F. N., & Budiono, A. (2022). Kepuasan pengunjung Taman Impian Jaya Ancol yang dipengaruhi daya tarik wisata, lifestyle dengan persepsi harga sebagai variabel mediating. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(3), 341–355.
- Mario, N. C. M. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Taman Impian Jaya Ancol. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*.
- Muhammad, L. U. S. (2021). Kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan rumah makan Griya Dahar Mbok Sum. *Journal Competency of Business*, 66-67.
- Nining, C. S. I. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 41-42.
- Nugroho, H. C. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan banquet room hotel Le Grandeur Jakarta. *Human Capital Development*, 6(3).
- Nurmansyah, R. (2021). Sejarah Taman Impian Jaya Ancol dulu hingga sekarang yang belum banyak diketahui.

PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk. (2024). *PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk (PJAA) profil dan sejarahnya*.

PT Taman Impian Jaya. (2020). *Sejarah Ancol*.

R, A. (n.d.). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada PDAM cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. <https://osf.io/>.

Sri Rahayu, S. M. (2019). *Kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap objek wisata. Palembang: CV. Anugrah Jaya*.

Stefani, F. (2009). Landasan teori kualitas layanan. *E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 17.