

BAB I

PENDAHULUAN

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan latar belakang permasalahan beserta tujuan dan manfaat yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

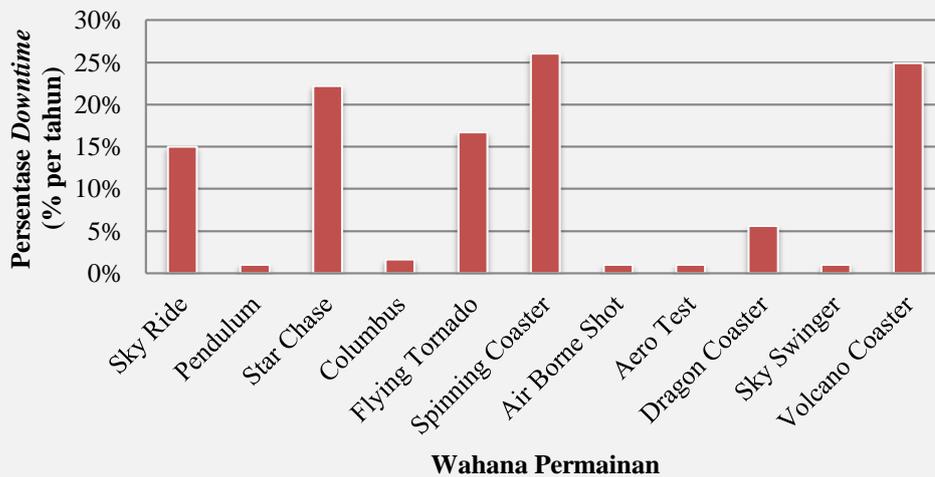
1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang berkembang pesat di Indonesia. Pada tahun 2014, pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia mencapai 9,39% lebih tinggi dari tahun sebelumnya. Berdasarkan laporan *The World Travel & Tourism Council* (WWTC), Indonesia merupakan negara dengan pertumbuhan pariwisata paling bagus di antara negara-negara anggota G20, dengan kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian diperkirakan bisa mencapai 8,1% (Aulia, 2014). Hal ini menjadikan industri pariwisata sebagai salah satu industri jasa yang berpengaruh terhadap perekonomian Indonesia. Berkembangnya industri pariwisata yang pesat menyebabkan munculnya industri-industri pariwisata baru di Indonesia dan membuat persaingan perusahaan di bidang industri pariwisata meningkat.

PT. Bunga Wangsa Sejati merupakan perusahaan pariwisata terbesar di Jawa Timur yang memiliki berbagai jenis pelayanan jasa yang tersebar di Pulau Jawa. Salah satu obyek wisata yang dimiliki perusahaan ini adalah Jawa Timur Park I yang mengusung tema “Taman Belajar dan Rekreasi”. Jawa Timur Park I tidak hanya memiliki fasilitas wahana permainan saja namun juga memiliki berbagai fasilitas yang menunjang pembelajaran untuk memberikan pengetahuan bagi para pengunjung. Jawa Timur Park I sebagai salah satu industri pariwisata terkemuka di Indonesia harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan agar eksistensi perusahaan dan citra perusahaan dapat terjaga. Menurut Kotler (2004), kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jika kinerja produk tidak sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan kecewa, sebaliknya jika kinerja produk sesuai atau melebihi ekspektasi maka pelanggan puas.

Dalam melakukan operasi bisnisnya, Jawa Timur Park I didukung oleh berbagai fasilitas *indoor* maupun *outdoor* yang totalnya mencapai lebih dari 50 wahana. Keberadaan wahana-wahana tersebut juga harus didukung oleh manajemen perawatan yang baik untuk

mencegah hal-hal yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan profit perusahaan. Manajemen perawatan yang buruk akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan maupun pelanggan. Jika fasilitas-fasilitas yang tersedia di Jawa Timur Park I tidak dirawat dengan baik, maka performansi yang dihasilkan pun menjadi kurang optimal, kemudian jika hal ini dibiarkan terus-menerus dapat mengakibatkan komponen-komponen di dalamnya menjadi cepat rusak atau memperpendek umur fasilitas tersebut.



Gambar 1.1 Persentase *Downtime* Mesin Permainan di JTP I periode Maret 2015 – Februari 2016

Menurut data historis, selama ini yang sering mengalami *downtime* adalah wahana permainan bagi orang dewasa, hal ini dikarenakan mesin dan pengoperasiannya lebih kompleks daripada wahana permainan anak-anak. Gambar 1.1 menunjukkan bahwa beberapa wahana permainan dewasa yang dimiliki Jawa Timur Park I masih sering mengalami *downtime*, baik yang terjadi pada saat operasi berlangsung maupun sebelumnya yaitu pada saat pengecekan mesin. Persentase *downtime* ini diperoleh dari akumulasi durasi pada saat mesin permainan tidak dapat beroperasi atau digunakan. Jika dilihat waktu operasional Jawa Timur Park I yang buka pada pukul 9.00 – 17.00 atau sama dengan 8 jam setiap hari serta buka selama 7 hari dalam seminggu, maka total waktu yang tersedia seharusnya adalah 20.440 jam dalam satu tahun. Persentase *downtime* tertingginya yaitu pada wahana *Spinning Coaster* sebesar 760 jam atau setara dengan 26,02% dalam satu tahun.

Tingkat *downtime* yang tinggi tersebut membuat tingkat ketersediaan mesin untuk melayani pengunjung menjadi berkurang. Jika ada pengunjung yang ingin menaiki wahana yang diinginkan, akan tetapi setelah sampai di Jawa Timur Park I ternyata wahana tersebut sedang tidak dapat digunakan, maka hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Jawa Timur Park I. Akibatnya ada beberapa

pengunjung yang mengajukan komplain perihal pelayanan wahana permainan ke pihak perusahaan. Belum lagi faktor-faktor lain di dalam sistem yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, misalnya tampilan wahana permainan, keandalan wahana permainan, serta cara operator dalam melayani pengunjung juga mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung saat menggunakan fasilitas wahana permainan yang ada. Setidaknya ada 4-5 pengaduan yang masuk ke pihak perusahaan setiap bulannya, antara lain berkenaan dengan ketidakhadiran operator di wahana permainan, kebersihan fasilitas, penanganan petugas yang kurang tanggap, dan sebagainya.

Total Productive Maintenance (TPM) merupakan suatu sistem perawatan mesin yang melibatkan operator dan semua departemen yang memerlukan partisipasi aktif mulai dari manajemen puncak sampai karyawan lini terdepan. *Overall Service Effectiveness* (OSE) merupakan salah satu metode dalam TPM yang digunakan untuk menghitung efektivitas mesin pada industri jasa. OSE dikembangkan oleh Berhan (2015) yang mengadopsi metode *Overall Equipment Effectiveness* (OEE), prinsipnya hampir sama akan tetapi pada OSE digunakan indikator *service quality* untuk menghitung *rate of quality* mesin. Menurut Tjiptono (2005) *service quality* adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan, dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Manfaat yang diperoleh dengan adanya perhitungan OSE adalah mengidentifikasi sejauh mana tingkat efektivitas sistem pelayanan mesin wahana permainan yang diteliti, jika terdapat nilai efektivitas yang rendah maka pihak manajemen dapat mengidentifikasi apa penyebabnya serta mencari solusi untuk memperbaikinya. Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Efektivitas Sistem Pelayanan Wahana Permainan Jawa Timur Park I dengan Menggunakan *Overall Service Effectiveness*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, masalah utama yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1. Masih tingginya tingkat *downtime* mesin permainan di Jawa Timur Park I yaitu sebesar 26,02% dalam setahun pada periode Maret 2015 – Februari 2016.
2. Adanya keluhan pengunjung terhadap sistem pelayanan wahana permainan yang kurang optimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah efektivitas sistem pelayanan wahana permainan di Jawa Timur Park I berdasarkan tiga aspek dalam *Overall Service Effectiveness (OSE)*?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan rendahnya efektivitas sistem pelayanan wahana permainan?
3. Usulan perbaikan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan wahana permainan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan antara lain sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi efektivitas sistem pelayanan wahana permainan di Jawa Timur Park I berdasarkan tiga aspek dalam *Overall Service Effectiveness (OSE)*.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya efektivitas mesin permainan.
3. Memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan wahana permainan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan antara lain sebagai berikut.

1. Menurunkan tingkat *downtime* mesin permainan di Jawa Timur Park I.
2. Meminimalkan keluhan pelanggan tentang sistem pelayanan wahana permainan yang kurang optimal.
3. Sebagai pertimbangan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan perusahaan.

1.6 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa batasan antara lain sebagai berikut.

1. Sistem yang diteliti hanya sistem pelayanan wahana permainan untuk orang dewasa dengan jumlah 10 wahana.
2. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada perhitungan biaya.
3. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada pemberian usulan perbaikan.

1.7 Asumsi – Asumsi

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa asumsi antara lain sebagai berikut.

1. Perhitungan *Performance Ratio* tidak mempertimbangkan tingkat ketertarikan pengunjung terhadap wahana permainan yang diteliti.
2. Ketersediaan mesin permainan disesuaikan dengan jam kerja yaitu selama 8 jam setiap harinya.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

