

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dan terdiri dari gambaran umum perusahaan, penyajian data, pengolahan data, serta analisis dan pembahasan dari hasil pengolahan data.

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Berikut ini merupakan gambaran umum dari perusahaan yang dijadikan sebagai objek penelitian yaitu Jawa Timur Park I.

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Jawa Timur Park I merupakan perusahaan keluarga yang dirintis oleh Bapak Paul Sastro Sandjojo. Jawa Timur Park I mulai dibuka untuk umum pada tanggal 9 Desember 2001. Pembukaan objek wisata ini disambut baik oleh masyarakat dan Menristek Republik Indonesia. Pada awal tahun 2002, Menristek yang saat itu dijabat oleh Bapak Hatta Rajasa, meresmikan empat Pusat Peragaan Iptek, dan dua di antaranya berada di Jawa Timur yaitu Jawa Timur Park I di Kota Batu dan Puspa Iptek Universitas Muhammadiyah Malang. Jawa Timur Park I kemudian menjadi tempat wisata yang populer di Kota Batu dan sukses menarik perhatian wisatawan dari berbagai daerah di Indonesia.

Dalam perkembangannya, PT. Bunga Wangsa Sejati terus melakukan ekspansi perusahaannya dengan membangun wahana wisata baru, antara lain Batu Secret Zoo, Batu Night Spectacular, Eco Green Park, Museum Satwa, Museum Angkut dan Museum Tubuh (Human Body Museum). Bahkan ada beberapa wahana wisata yang tersebar di luar Kota Batu, antara lain Wisata Bahari Lamongan dan Maharani Zoo & Goa di Lamongan, World of Wonder di Cikupang, dan Surabaya Carnival di Surabaya. Sementara itu di bidang *hotel, resort & villa* antara lain Hotel Pohon Inn, Pondok Jatim Park Hotel & Café, Klub Bunga Butik Resort, dan Tanjung Kodok Beach Resort.

4.1.2 Badan Usaha dan Bidang Usaha

Bentuk badan usaha Jawa Timur Park I adalah PT atau Perseroan Terbatas dengan status institusi yaitu swasta nasional. Jawa Timur Park I merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, khususnya jasa pariwisata.

4.1.3 Organisasi dan Manajemen

Adapun visi Jawa Timur Park I yaitu, “menjadikan Kota Batu khususnya Jawa Timur Park I menjadi tempat wisata dengan standar internasional yang mampu memberikan hiburan, kepuasan, sekaligus wawasan dan ilmu pengetahuan bagi para pengunjung”.

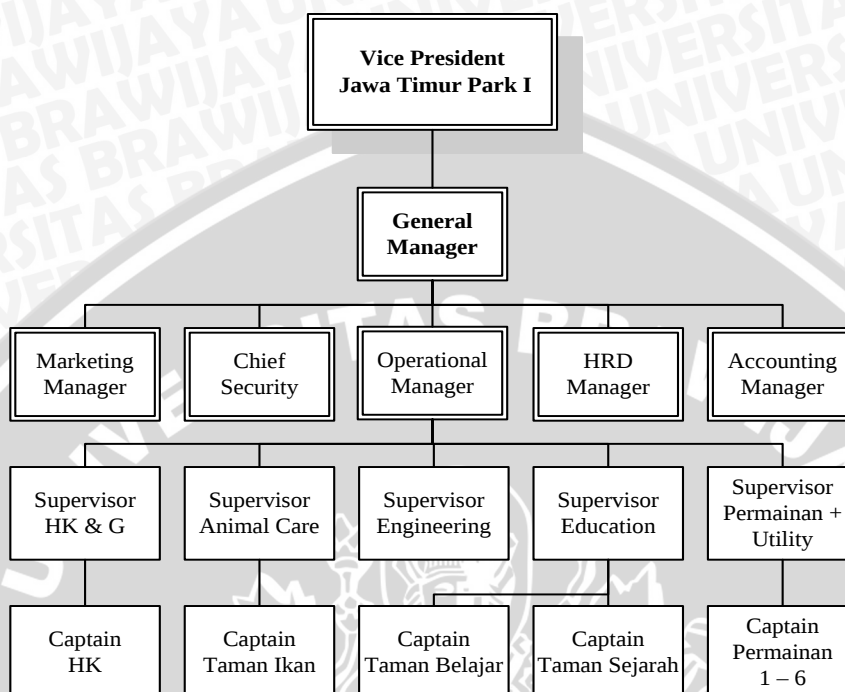
Sedangkan misi Jawa Timur Park I adalah sebagai berikut.

1. Mengelola dan mengembangkan tempat pariwisata yang dapat dipergunakan sebagai media pembelajaran luar.
2. Memberikan pelayanan kepada pengunjung secara maksimal dengan cara membuat inovasi baru terhadap fasilitas yang tersedia.
3. Meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian karyawan maupun masyarakat yang berada di sekitar lokasi Jawa Timur Park I.

Sesuai dengan visi dan misi Jawa Timur Park I, maka tujuan Jawa Timur Park I adalah sebagai berikut.

1. Ikut serta berperan aktif dalam usaha mencerdaskan bangsa, yaitu memadukan tempat rekreasi dengan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi yang disajikan dalam suasana rekreatif dan relaksasi.
2. Mengembangkan potensi perekonomian rakyat, mengurangi beban pengangguran di daerah dengan memberikan tempat secara cuma-cuma untuk masa tertentu kepada 135 pelaku bisnis dari berbagai pelosok di sekitar lokasi dan daerah Jawa Timur.
3. Meningkatkan bidang pariwisata di Jawa Timur yaitu menjadikan sebagai propinsi sebagai daerah tujuan wisata dengan salah satu obyek wisata yang menjadi kebanggaan Jawa Timur.
4. Membina dan mengembangkan kemampuan, karir, dan kesejahteraan pegawai secara berkesinambungan.

Struktur organisasi Jawa Timur Park I terdiri dari *Vice President JTP I* yaitu Bapak Paul Sastro Sandjojo dengan *General Manager* yaitu anak beliau yang bernama Rio Imam Sendjojo yang membawahi lima manajer yang masing-masing dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Jawa Timur Park I
Sumber: Jawa Timur Park

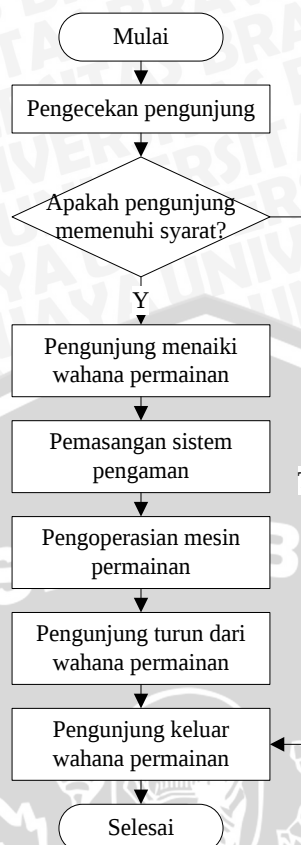
Keterangan:

1. *General Manager* bertugas untuk mengatur seluruh kebijakan-kebijakan yang ada di Jawa Timur Park I.
2. *Operational Manager* bertugas untuk membantu dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengembangan seluruh area Jawa Timur Park I, dan bertanggung jawab pada direktur utama.
3. *Manager HRD* bertugas untuk mengelola seluruh bentuk kesejahteraan karyawan, dalam pelaksanaannya dibantu oleh :
 - a. Personalia dan administrasi *support*, bertugas untuk mengelola seluruh administrasi kepersonaliaan.
 - b. Sekretaris atau operator, bertugas untuk mengadakan hubungan langsung ke dalam perusahaan maupun luar perusahaan.
 - c. Humas, bertugas untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat.
 - d. *Driver*, bertugas untuk pelayanan fasilitas yang ada di perusahaan.

4. *Accounting Manager*, bertugas untuk mengelola segala sesuatu yang berkaitan dengan keuangan perusahaan. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh *staff* gudang, kasir, dan *accounting staff* sendiri.
5. *Marketing Manager*, dalam menjalankan aktivitasnya dibantu oleh *Supervisor Marketing* yaitu melaksanakan promosi tentang perusahaan tersebut.
6. *Supervisor Engineering*, bertanggung jawab terhadap sesuatu yang berhubungan dengan perawatan kayu, batu, air, listrik, dan telepon.
7. *Supervisor House Keeping & Gardener*, bertugas untuk menjaga kebersihan lingkungan perusahaan, mengadakan pengecekan langsung ke lapangan dan bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan kebersihan lingkungan perusahaan.
8. *Supervisor Animal Care*, bertugas untuk menjaga segala sesuatu yang ada di area *Fish Park*.
9. *Supervisor Education*, bertugas untuk menjaga segala sesuatu yang ada di area Taman Belajar, antara lain Galeri Nusantara, *Science Center*, dan Taman Sejarah.
10. *Supervisor Permainan & Utility*, membawahi *Captain Permainan* 1 – 6. Bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan wahana permainan yang ada di Jawa Timur Park I. Wahana permainan dibagi menjadi 6 area dan tiap *Captain Permainan* bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang ada di areanya masing-masing. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berada di bawah pengawasan *supervisor* bagian permainan dan *utility*.

4.1.4 Proses Bisnis dan Tata Letak Fasilitas

Dalam menjalankan proses bisnisnya, Jawa Timur Park I didukung oleh berbagai fasilitas dan wahana permainan, baik *indoor* maupun *outdoor* yang totalnya mencapai 50 fasilitas. Tata letak fasilitas yang ada di Jawa Timur Park I dapat dilihat pada Lampiran 1. Proses bisnis di Jawa Timur Park I dapat dilihat pada Gambar 4.2.



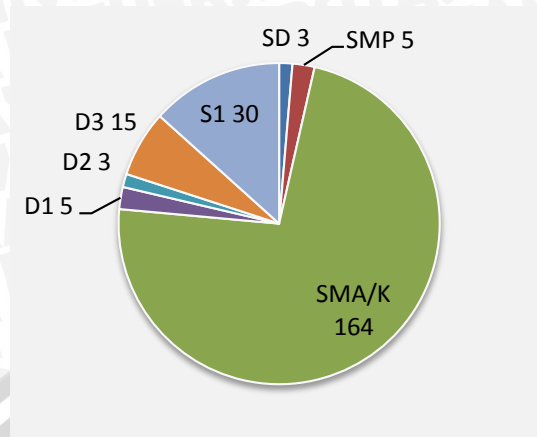
Gambar 4.2 Proses Bisnis Jawa Timur Park I

Gambar 4.2 menunjukkan proses bisnis yang ada di Jawa Timur Park I khususnya di bagian wahana permainan. Proses dimulai dari memasukkan pengunjung ke dalam antrian, kemudian sebelum mulai menaiki wahana, pengunjung diperiksa terlebih dahulu oleh karyawan wahana permainan berkaitan dengan persyaratan menaiki wahana permainan tersebut, misalnya gelang tiket pengunjung yang tidak rusak, tinggi badan, berat badan, dsb. Pengunjung yang memenuhi persyaratan untuk menaiki wahana permainan kemudian diperbolehkan masuk dan menaiki wahana permainan. Karyawan wahana permainan kemudian memasang pengaman serta mengoperasikan mesin permainan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Setelah mesin permainan selesai beroperasi, pengunjung turun dan keluar dari wahana permainan.

4.1.5 Manajemen Personalia

Karyawan Jawa Timur Park I terdiri dari 100 orang karyawan tetap dan 125 orang karyawan kontrak dengan tingkat pendidikan bervariasi. Terdapat 3 orang karyawan dengan tingkat pendidikan SD, 5 orang SMP, 164 orang SMA/SMK, 5 orang D1, 3

orang D2, 15 orang D3, dan 30 orang S1. Jumlah paling banyak ialah lulusan SMA/SMK yang sebagian besar merupakan tenaga lapangan, operator, dan crew.



Gambar 4.3 Sebaran Tingkat Pendidikan Karyawan Jawa Timur Park I

Jam kerja karyawan secara umum mengikuti jam buka Jawa Timur Park I yaitu pukul 8.30 – 16.30 WIB setiap harinya. Selain itu ada pula beberapa departemen yang memiliki jam kerja berdasarkan *shift* karena menyesuaikan dengan kebutuhannya. Departemen *Security* terbagi ke dalam 3 *shift* karena penjagaan harus dilakukan dalam 24 jam. Departemen *House Keeping & Gardening*, juga terbagi ke dalam 3 *shift*, khusus bagian pembuangan sampah bekerja pada *shift* III karena sampah baru bisa diangkut pada saat Jawa Timur Park I tutup.

Fasilitas yang disediakan untuk karyawan antara lain sebagai berikut.

1. Seragam untuk dipakai sehari-hari.
2. Fasilitas Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), karyawan Jawa Timur Park telah didaftarkan ke dalam program BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.
3. Khusus untuk Departemen *Engineering*, disediakan pula peralatan keselamatan kerja yang meliputi kacamata, sepatu *boots*, *safety belt*, tali-temali dan helm.

4.2 Penyajian Data

Pada sub-bab ini akan disajikan data hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Jawa Timur Park I. Penelitian dilakukan selama 20 hari yaitu pada tanggal 5-24 Mei 2016 pada saat *high season* liburan sekolah.

4.2.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Azwar (1998) populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Jawa Timur Park I yang telah menaiki wahana permainan yang menjadi objek penelitian, sedangkan sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi yang harus memiliki ciri-ciri dari populasinya.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*, yaitu sebuah teknik pengambilan sampel dimana besarnya peluang anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel tidak diketahui (Azwar, 1998) atau dengan kata lain merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sarjono, 2011). Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dimana peneliti bebas menentukan jumlah sampel sesuai dengan yang diinginkan dari suatu populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu. Menurut Rao Purba dan Hair (1996), penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka menggunakan perhitungan sebagai berikut.

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2} \quad (4.1)$$

Sumber: Purba (1996)

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384,16 = 385 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai Z dengan tingkat keyakinan 95% maka nilai Z = 1.96 (tabel distribusi normal)

Moe = *margin of error* atau kesalahan maksimum 5%

Jadi jumlah sampel minimal yang diambil adalah sebanyak 385 orang, akan tetapi pada penelitian ini telah diambil sampel sebanyak 400 orang yang terbagi dalam 10 kuota, sesuai dengan jumlah wahana yang akan diteliti. Sehingga untuk masing-masing wahana permainan, jumlah responden yang diteliti ada 40 orang.

4.2.2 Wahana Permainan

Wahana permainan yang diteliti berjumlah 10 wahana yang merupakan wahana permainan untuk orang dewasa. Jumlah permainan orang dewasa di Jawa Timur Park I sebenarnya berjumlah 11 wahana, namun saat penelitian hanya ada 10 wahana yang dapat

beroperasi sedangkan 1 wahana sedang mengalami kerusakan. Kesepuluh wahana yang diteliti tersebut ditunjukkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Wahana Permainan Jawa Timur Park I

No.	Nama Wahana	Gambar
1	Sky Ride	
2	Pendulum	
3	Columbus	
4	Flying Tornado	

Tabel 4.1 Wahana Permainan Jawa Timur Park I (Lanjutan)

No.	Nama Wahana	Gambar
5	<i>Spinning Coaster</i>	
6	<i>Airborne Shot</i>	
7	<i>Aero Test</i>	
8	<i>Dragon Coaster</i>	

Tabel 4.1 Wahana Permainan Jawa Timur Park I (Lanjutan)

No.	Nama Wahana	Gambar
9	<i>Sky Swinger</i>	
10	<i>Volcano Coaster</i>	

Tiga wahana yang paling populer di Jawa Timur Park I antara lain *Sky Ride*, *Spinning Coaster*, dan *Volcano Coaster*. Prinsip ketiga wahana ini hampir sama, dimana pengunjung menaiki *carriage*/ kereta yang melintasi rute tertentu berupa rel yang memiliki lintasan panjang yang berkelok-kelok atau naik turun.

4.2.3 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden meliputi usia dan jenis kelamin responden yang telah menaiki wahana permainan di Jawa Timur Park I. Berikut gambaran umum responden penelitian.

Tabel 4.2 Usia Responden

Rentang Usia	Jumlah	Persentase (%)
15-18 tahun	186	46,5
19-24 tahun	168	42
> 25 tahun	46	11,5
Total	400	100

Dari 400 responden yang ada, terdapat 3 kategori yaitu responden yang berusia 15-18 tahun, responden berusia 19-24 tahun, serta responden yang berusia > 24 tahun. Pada kategori usia, responden terbanyak adalah yang berumur 15-18 tahun sebanyak 186 orang, sedangkan responden paling sedikit adalah yang berumur > 24 tahun sebanyak 46 orang.

Responden dengan rentang usia 15-18 paling banyak ditemui karena penelitian dilaksanakan pada saat musim libur sekolah.

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	186	46,5
Perempuan	214	53,5
Total	400	100

Dari 400 responden yang diteliti, responden perempuan lebih banyak yang bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan jumlah 214 orang atau memiliki persentase sebesar 53,5%. Sedangkan untuk responden laki-laki berjumlah 186 orang atau memiliki persentase 46,5% dari total responden yang telah menaiki wahana permainan di Jawa Timur Park I.

4.2.4 Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Rekap hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti dipisahkan menurut jenis wahana permainan serta telah melalui tahap pengujian reliabilitas dan validitas serta dapat dilihat pada Lampiran 2 berturut-turut sesuai urutan yang tertera pada Tabel 4.4 kolom nama wahana. Atribut-atribut yang terdapat pada kuesioner tersebut diperoleh dari kombinasi antara observasi dan jurnal penelitian sebelumnya milik Palmer (1999) yang meneliti tentang kepuasan pengunjung terhadap taman hiburan. Skala yang digunakan adalah skala likert, kelebihan dari skala likert adalah mudah dibuat dan diterapkan, terdapat kebebasan dalam membuat pernyataan selama pernyataan masih sesuai dengan konteks permasalahan dan indikator, serta mampu memperjelas item pernyataan karena jawaban berupa alternatif (Sarjono, 2011). Skala yang digunakan adalah skala dengan empat poin. Menurut Sarjono (2011), skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang tepat untuk menghindari jawaban “netral” yang umumnya lebih dipilih oleh responden, sehingga hasil yang didapatkan menjadi rancu. Dari hasil pengolahan kuesioner, diperoleh persentase jumlah pengunjung yang puas dan tidak puas dengan sistem pelayanan wahana permainan secara keseluruhan dan dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Persentase Kepuasan Pengunjung

No.	Nama Wahana	Persentase Pengunjung Puas (%)	Persentase Pengunjung Tidak Puas (%)
1	<i>Sky Ride</i>	92,5	7,5
2	<i>Pendulum</i>	92,5	7,5
3	<i>Columbus</i>	95,0	5,0
4	<i>Flying Tornado</i>	87,5	12,5

Tabel 4.4 Persentase Kepuasan Pengunjung (Lanjutan)

No.	Nama Wahana	Persentase Pengunjung Puas (%)	Persentase Pengunjung Tidak Puas (%)
5	<i>Spinning Coaster</i>	95,0	5,0
6	<i>Airborne Shot</i>	100	0
7	<i>Aero Test</i>	100	0
8	<i>Dragon Coaster</i>	97,5	2,5
9	<i>Sky Swinger</i>	100	0
10	<i>Volcano Coaster</i>	97,5	2,5

Persentase pengunjung puas yang paling tinggi dimiliki wahana permainan *Airborne Shot*, *Aero Test*, dan *Sky Swinger* yaitu sebesar 100%. Sedangkan persentase pengunjung puas yang paling rendah dimiliki oleh wahana permainan *Flying Tornado* yaitu sebesar 87,5%. Hasil ini diperoleh dari rekap hasil kuesioner dengan jumlah atribut sebanyak 15 dan dapat dilihat pada Lampiran 1, sedangkan skala kepuasan yang digunakan ada 4 yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas. Oleh karena itu jumlah poin maksimal sebesar 60 poin, sedangkan poin terendah sebesar 15 poin. Karena pada penelitian ini hanya membedakan antara pengunjung yang puas dan tidak puas, maka untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung hanya perlu menghitung median antara poin terendah dan poin maksimal yaitu pada titik 32,5. Jika poin likert $> 32,5$ maka artinya pengunjung puas, sedangkan jika $\leq 32,5$ maka artinya pengunjung tidak puas dengan sistem pelayanan wahana permainan.

4.2.5 Performansi Wahana Permainan

Performansi wahana permainan terdiri dari waktu *setup*, waktu menunggu pengunjung, *road call maintenance*, *daily maintenance*, waktu untuk keperluan lain-lain, serta jumlah pengunjung yang menaiki wahana permainan. Waktu *setup* merupakan waktu yang dibutuhkan oleh operator untuk mempersiapkan wahana permainan pada saat awal menghidupkan sampai siap digunakan untuk melayani pengunjung. *Road call maintenance* merupakan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan terhadap kerusakan atau kegagalan mesin yang tidak terduga. Sedangkan *daily maintenance* merupakan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pengecekan rutin setelah wahana permainan dioperasikan setelah beberapa kali. Lain-lain yang dimaksud pada penelitian adalah kebutuhan waktu di luar keperluan yang telah disebutkan sebelumnya. Waktu yang dibutuhkan untuk keperluan lain-lain biasanya dibutuhkan pada saat mesin harus dibersihkan karena hal-hal tertentu, misalnya karena air hujan atau sampah pengunjung. Waktu operasional wahana permainan adalah 8 jam, namun karena terpotong waktu istirahat maka total waktu operasional yang dihitung adalah 7 jam.

Tabel 4.5 Performansi Wahana Permainan

No.	Wahana Permainan	Waktu Setup (jam)	Road Call Maintenance (jam)	Daily Maintenance (jam)	Lain-Lain (jam)	Jumlah Pengunjung (orang)
1	<i>Sky Ride</i>	5,00	0	5,00	0	12.060
2	<i>Pendulum</i>	6,67	0	3,33	1,50	7.588
3	<i>Columbus</i>	6,67	0,75	3,33	0,67	5.096
4	<i>Flying Tornado</i>	10,00	0	5,00	1,25	4.400
5	<i>Spinning Coaster</i>	10,00	0	3,33	0	11.524
6	<i>Airborne Shot</i>	6,67	0	3,33	0	6.236
7	<i>Aero Test</i>	6,67	1,00	3,33	0	4.279
8	<i>Dragon Coaster</i>	5,00	0	1,67	0,50	6.729
9	<i>Sky Swinger</i>	10,00	0	3,33	0	8.143
10	<i>Volcano Coaster</i>	6,67	1,25	6,67	3,00	8.678
	Total	73,35	3,00	38,32	6,92	74.733

4.3 Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh, selanjutnya diolah menggunakan perhitungan ketiga aspek dalam OSE, terdiri dari *availability ratio*, *performance ratio*, dan *quality ratio*.

4.3.1 Availability Ratio

Availability ratio diperoleh dari rumus 2-1 pada Bab II, dimana total waktu operasi yang tersedia dikurangi dengan waktu operasi yang hilang dibagi dengan total waktu operasi yang tersedia dikalikan 100%. Besarnya total waktu operasi yang tersedia atau *total availability time* setelah dikurangi jam istirahat yaitu 7 jam setiap harinya. Angka ini kemudian dikalikan dengan jumlah hari pada penelitian yaitu 20 hari. Sedangkan waktu operasi yang hilang atau *lost time* merupakan waktu yang dihabiskan untuk waktu *setup*, waktu untuk *road call maintenance* maupun *daily maintenance*, serta waktu yang hilang untuk keperluan lain-lain. Tabel 4.6 menunjukkan *total availability time* dan *lost time* secara keseluruhan selama 20 hari, sedangkan untuk detail data yang diambil per hari selama penelitian terdapat pada Lampiran 4 yang disajikan dalam tabel berturut-turut sesuai urutan yang tertera pada Tabel 4.6 kolom wahana permainan.

Contoh perhitungan *availability ratio* untuk wahana *Sky Ride* adalah sebagai berikut.

Total Availability Time = jumlah jam kerja/hari × jumlah hari dalam penelitian

$$= 7 \text{ jam} \times 20 \text{ hari} = 140 \text{ jam}$$

Lost Time = *setup time* + *road call maintenance* + *daily maintenance* + lain-lain

$$= 5 \text{ jam} + 0,50 \text{ jam} + 5 \text{ jam} + 0 = 10,50 \text{ jam}$$

$$\begin{aligned} \text{Availability Ratio} &= \frac{\text{total availability time} - \text{lost time}}{\text{total availability time}} \times 100\% \\ &= \frac{140 - 10,50}{140} \times 100\% = 92,50\% \end{aligned}$$

Tabel 4.6 Availability Ratio Wahana Permainan

No.	Wahana Permainan	Total Availability Time (jam)	Lost Time (jam)	Availability Ratio (%)
1	<i>Sky Ride</i>	140	10,50	92,50
2	<i>Pendulum</i>	140	11,50	91,79
3	<i>Columbus</i>	140	11,42	91,85
4	<i>Flying Tornado</i>	140	16,25	88,39
5	<i>Spinning Coaster</i>	140	13,33	90,48
6	<i>Airborne Shot</i>	140	10,00	92,86
7	<i>Aero Test</i>	140	11,00	92,14
8	<i>Dragon Coaster</i>	140	7,17	94,88
9	<i>Sky Swinger</i>	140	13,33	90,48
10	<i>Volcano Coaster</i>	140	17,58	87,44

Berdasarkan Tabel 4.6, *availability ratio* yang paling tinggi ditunjukkan oleh wahana *Dragon Coaster* yaitu sebesar 94,88%, sedangkan *Volcano Coaster* menunjukkan rasio yang paling rendah yaitu sebesar 87,44%.

4.3.2 Performance Ratio

Performance ratio diperoleh dari diperoleh dari rumus 2-2 pada Bab II, dimana jumlah pengunjung yang naik dibagi dengan jumlah pengunjung yang ditargetkan oleh pihak manajemen dikalikan 100%. Karena perusahaan tidak menetapkan target untuk jumlah pengunjung yang menaiki wahana, maka target dianggap merupakan jumlah pengunjung maksimal yang dapat diangkut oleh wahana permainan dalam 1 hari. Hal yang membuat jumlahnya berbeda untuk masing-masing wahana adalah perbedaan waktu operasi (waktu operasi sudah termasuk waktu untuk *loading* dan *unloading* penumpang) dan kapasitas wahana permainan. Tabel 4.7 menunjukkan jumlah total pengunjung selama 20 hari, sedangkan untuk detail jumlah pengunjung per hari yang menaiki wahana permainan terdapat pada Lampiran 4 yang disajikan dalam tabel berturut-turut sesuai urutan yang tertera pada Tabel 4.7 kolom wahana permainan.

Contoh perhitungan jumlah pengunjung yang ditargetkan untuk wahana *Sky Ride* adalah sebagai berikut. Langkah pertama adalah menghitung jumlah operasi maksimal yang dapat dilakukan pada 1 hari dengan rumus *total availability time* (dikurangi dengan waktu untuk *setup* dan *daily maintenance*) dibagi dengan durasi operasi permainan pada 1 kali putaran termasuk waktu untuk *loading* dan *unloading* penumpang.

Jumlah operasi maksimal =

$$\frac{(\text{availability time/hari} \times 60 \text{ menit}) - (\text{setup time} + \text{daily maintenance})}{\text{service time wahana permainan}}$$

$$= \frac{(7 \text{ jam} \times 60 \text{ menit}) - (15 \text{ menit} + 15 \text{ menit})}{8 \text{ menit}} = 49 \text{ putaran/hari}$$

Tabel 4.7 Jumlah Operasi Maksimal Wahana Permainan dalam 1 Hari

No.	Wahana Permainan	Service Time (menit/putaran)	Jumlah Operasi Maksimal (putaran/hari)	Kapasitas (orang)
1	<i>Sky Ride</i>	8	49	16
2	<i>Pendulum</i>	8,5	46	12
3	<i>Columbus</i>	6	65	10
4	<i>Flying Tornado</i>	13	29	18
5	<i>Spinning Coaster</i>	2	190	4
6	<i>Airborne Shot</i>	8	49	16
7	<i>Aero Test</i>	6	65	8
8	<i>Dragon Coaster</i>	5	80	10
9	<i>Sky Swinger</i>	8,5	45	20
10	<i>Volcano Coaster</i>	2,5	152	4

Langkah selanjutnya adalah menghitung total jumlah pengunjung yang ditargetkan dengan rumus jumlah operasi maksimal selama 20 hari dikalikan dengan kapasitas wahana permainan dalam 1 kali putaran. Dalam penelitian ini, pihak perusahaan tidak menargetkan jumlah pengunjung yang menaiki wahana permainan. Sehingga target jumlah pengunjung dianggap sesuai dengan kapasitas jumlah pengunjung yang dapat dilayani selama wahana permainan beroperasi penuh selama 1 hari.

Target Number of Passengers = jumlah operasi/hari × jumlah hari dalam penelitian × kapasitas mesin

$$\text{Target Number of Passengers} = 49 \text{ putaran} \times 20 \text{ hari} \times 16 \text{ orang} = 15.600 \text{ orang}$$

$$\text{Performance Ratio} = \frac{\text{number of passengers}}{\text{target number of passengers}} \times 100\%$$

$$\text{Performance Ratio} = \frac{12.060}{15.600} \times 100\% = 77,31\%$$

Tabel 4.8 Performance Ratio Wahana Permainan

No.	Wahana Permainan	Target Number of Passenger (orang)	Number of Passenger (orang)	Performance Ratio (%)
1	<i>Sky Ride</i>	15.600	12.060	77,31
2	<i>Pendulum</i>	11.012	7.588	68,91
3	<i>Columbus</i>	13.000	5.096	39,20
4	<i>Flying Tornado</i>	10.385	4.400	42,37
5	<i>Spinning Coaster</i>	15.200	11.524	75,82
6	<i>Airborne Shot</i>	15.600	6.236	39,97
7	<i>Aero Test</i>	10.400	4.279	41,14
8	<i>Dragon Coaster</i>	16.000	6.729	42,06
9	<i>Sky Swinger</i>	17.882	8.143	45,54
10	<i>Volcano Coaster</i>	12.160	8.678	71,37

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa *performance ratio* yang paling tinggi dimiliki oleh wahana *Sky Ride* yaitu sebesar 77,31%, sedangkan *Columbus* menunjukkan rasio yang paling rendah yaitu sebesar 39,20%.

4.3.3 Quality Ratio

Quality ratio diperoleh dari rumus 2-3 pada Bab II, merupakan rasio antara jumlah pengunjung yang puas dengan jumlah pengunjung yang menaiki wahana permainan dikalikan dengan 100%. Dalam penelitian ini, persentase jumlah pengunjung yang puas dan tidak puas diwakilkan oleh hasil kuesioner yang telah disebar kepada pengunjung Jawa Timur Park I. Persentase yang diperoleh tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk menghitung jumlah pengunjung yang puas maupun pengunjung yang tidak puas agar dapat dicari *quality ratio* dari masing-masing wahana.

Contoh perhitungan *quality ratio* wahana permainan *Sky Ride* adalah sebagai berikut.

$$\text{Quality Ratio} = \frac{\text{number of passengers} - \text{dissatisfied passengers}}{\text{number of passengers}} \times 100\%$$

$$\text{Quality Ratio} = \frac{12.060 - 905}{12.060} \times 100\% = 92,5\%$$

Tabel 4.9 *Quality Ratio* Wahana Permainan

No.	Wahana Permainan	Satisfied Passengers (orang)	Dissatisfied Passengers (orang)	Number of Passengers (orang)	Quality Ratio (%)
1	<i>Sky Ride</i>	11.156	905	12.060	92,5
2	<i>Pendulum</i>	7.019	569	7.588	92,5
3	<i>Columbus</i>	4.841	255	5.096	95,0
4	<i>Flying Tornado</i>	3.850	550	4.400	87,5
5	<i>Spinning Coaster</i>	10.948	576	11.524	95,0
6	<i>Airborne Shot</i>	6.236	0	6.236	100
7	<i>Aero Test</i>	4.279	0	4.279	100
8	<i>Dragon Coaster</i>	6.561	168	6.729	97,5
9	<i>Sky Swinger</i>	8.143	0	8.143	100
10	<i>Volcano Coaster</i>	8.461	217	8.678	97,5

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa *quality ratio* yang paling tinggi dimiliki oleh wahana *Airborne Shot*, *Aero Test*, dan *Sky Swinger* yaitu sebesar 100%, sedangkan *quality ratio* yang paling rendah ditunjukkan oleh wahana *Flying Tornado* yaitu sebesar 87,5%. Kepuasan pelanggan dalam *quality ratio* diolah berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebar kepada pengunjung Jawa Timur Park I yang memenuhi kriteria, yaitu telah menaiki

satu atau lebih wahana permainan yang diteliti. Kepuasan pelanggan ini juga dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan atau jasa, yang terdiri dari *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berikut ini merupakan hasil pengolahan data kuesioner dari 10 wahana permainan yang dikelompokkan berdasarkan kelima dimensi kualitas yang telah disebutkan.

1. Dimensi *Tangible*

Dimensi ini mencakup penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi (Kotler, 2004). Pada penelitian ini, atribut pada kuesioner yang termasuk ke dalam dimensi *tangible* ada pada pernyataan 1-3 dan ditunjukkan pada Tabel 4.10. Sedangkan kepuasan pengunjung terhadap dimensi *tangible* ditunjukkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.10 Atribut Dimensi *Tangible* Wahana Permainan

No.	Dimensi <i>Tangible</i>	Skala Penilaian			
1	Tampilan fisik wahana permainan X.	1	2	3	4
2	Dekorasi dan fasilitas tambahan wahana permainan X.	1	2	3	4
3	Penampilan karyawan wahana permainan X.	1	2	3	4

Tabel 4.11 Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi *Tangible*

No.	Nama Wahana	Persentase Pengunjung Puas (%)	Persentase Pengunjung Tidak Puas (%)
1	<i>Sky Ride</i>	85,0	15,0
2	<i>Pendulum</i>	85,0	15,0
3	<i>Columbus</i>	92,5	7,5
4	<i>Flying Tornado</i>	60,0	40,0
5	<i>Spinning Coaster</i>	92,5	7,5
6	<i>Airborne Shot</i>	87,5	12,5
7	<i>Aero Test</i>	90,0	10,0
8	<i>Dragon Coaster</i>	87,5	12,5
9	<i>Sky Swinger</i>	95,0	5,0
10	<i>Volcano Coaster</i>	92,5	7,5

Berdasarkan Tabel 4.11 persentase pengunjung puas yang paling tinggi dimiliki oleh wahana *Sky Swinger* yaitu sebesar 95%, sedangkan yang paling rendah dimiliki oleh wahana *Flying Tornado* yaitu sebesar 60%.

2. Dimensi *Reliable*

Dimensi ini mencakup kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat (Kotler, 2004). Pada penelitian ini, atribut pada kuesioner yang termasuk ke dalam dimensi *reliable* ada pada pernyataan 4-6 dan ditunjukkan pada Tabel 4.12. Sedangkan kepuasan pengunjung terhadap dimensi *reliable* ditunjukkan pada Tabel 4.13.

Tabel 4.12 Atribut Dimensi *Reliable* Wahana Permainan

No.	Dimensi <i>Reliable</i>	Skala Penilaian			
4	Ketepatan prosedur pelayanan wahana permainan X.	1	2	3	4
5	Kemampuan karyawan wahana permainan X dalam memecahkan masalah yang ditemui pengunjung.	1	2	3	4
6	Ketepatan waktu pelayanan wahana permainan X.	1	2	3	4

Tabel 4.13 Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi *Reliable*

No.	Nama Wahana	Persentase Pengunjung Puas (%)	Persentase Pengunjung Tidak Puas (%)
1	<i>Sky Ride</i>	80	20
2	<i>Pendulum</i>	75	25
3	<i>Columbus</i>	75	25
4	<i>Flying Tornado</i>	82,5	17,5
5	<i>Spinning Coaster</i>	77,5	22,5
6	<i>Airborne Shot</i>	75	25
7	<i>Aero Test</i>	85	15
8	<i>Dragon Coaster</i>	92,5	7,5
9	<i>Sky Swinger</i>	80	20
10	<i>Volcano Coaster</i>	85	15

Berdasarkan Tabel 4.13 persentase pengunjung puas yang paling tinggi yaitu sebesar 92,5% dimiliki oleh wahana *Dragon Coaster*. Sedangkan yang paling rendah yaitu sebesar 75% dimiliki oleh 3 wahana yang terdiri dari *Pendulum*, *Columbus*, dan *Airborne Shot*.

3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi ini mencakup kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat (Kotler, 2004). Pada penelitian ini, atribut pada kuesioner yang termasuk ke dalam dimensi *responsiveness* ada pada pernyataan 7-10 dan ditunjukkan pada Tabel 4.14. Sedangkan kepuasan pengunjung terhadap dimensi *responsiveness* ditunjukkan pada Tabel 4.15.

Tabel 4.14 Atribut Dimensi *Responsiveness* Wahana Permainan

No.	Dimensi <i>Responsiveness</i>	Skala Penilaian			
7	Durasi waktu tunggu wahana permainan X.	1	2	3	4
8	Kecepatan pelayanan karyawan wahana permainan X.	1	2	3	4
9	Kesediaan karyawan wahana permainan X dalam membantu pengunjung.	1	2	3	4
10	Kemampuan karyawan wahana permainan X dalam menanggapi permintaan pengunjung dengan cepat.	1	2	3	4

Tabel 4.15 Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi *Responsiveness*

No.	Nama Wahana	Persentase Pengunjung Puas (%)	Persentase Pengunjung Tidak Puas (%)
1	<i>Sky Ride</i>	70	30

2	<i>Pendulum</i>	70	30
3	<i>Columbus</i>	60	40

Tabel 4.15 Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi *Responsiveness* (Lanjutan)

No.	Nama Wahana	Persentase Pengunjung Puas (%)	Persentase Pengunjung Tidak Puas (%)
4	<i>Flying Tornado</i>	60	40
5	<i>Spinning Coaster</i>	67,5	32,5
6	<i>Airborne Shot</i>	72,5	27,5
7	<i>Aero Test</i>	80	20
8	<i>Dragon Coaster</i>	80	20
9	<i>Sky Swinger</i>	75	25
10	<i>Volcano Coaster</i>	72,5	27,5

Berdasarkan Tabel 4.15 persentase pengunjung puas yang paling tinggi yaitu sebesar 80% dimiliki oleh wahana *Aero Test* dan *Dragon Coaster*. Sedangkan yang paling rendah yaitu sebesar 60% dimiliki oleh wahana *Columbus* dan *Flying Tornado*.

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi ini mencakup sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan (Kotler, 2004). Pada penelitian ini, atribut pada kuesioner yang termasuk ke dalam dimensi *assurance* ada pada pernyataan 11-13 dan ditunjukkan pada Tabel 4.16. Sedangkan kepuasan pengunjung terhadap dimensi *assurance* ditunjukkan pada Tabel 4.17.

Tabel 4.16 Atribut Dimensi *Assurance* Wahana Permainan

No.	Dimensi <i>Assurance</i>	Skala Penilaian			
11	Keamanan wahana permainan X.	1	2	3	4
12	Kesopanan karyawan wahana permainan X.	1	2	3	4
13	Pengetahuan karyawan wahana permainan X untuk menjawab pertanyaan pengunjung.	1	2	3	4

Tabel 4.17 Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi *Assurance*

No.	Nama Wahana	Persentase Pengunjung Puas (%)	Persentase Pengunjung Tidak Puas (%)
1	<i>Sky Ride</i>	75	25
2	<i>Pendulum</i>	78,5	22,5
3	<i>Columbus</i>	87,5	12,5
4	<i>Flying Tornado</i>	82,5	17,5
5	<i>Spinning Coaster</i>	75	25
6	<i>Airborne Shot</i>	80	20
7	<i>Aero Test</i>	85	15
8	<i>Dragon Coaster</i>	75	25
9	<i>Sky Swinger</i>	80	20
10	<i>Volcano Coaster</i>	62,5	37,5

Berdasarkan Tabel 4.17 persentase pengunjung puas yang paling tinggi dimiliki oleh wahana *Columbus* yaitu sebesar 87,5%, sedangkan yang paling rendah dimiliki oleh wahana *Volcano Coaster* yaitu sebesar 62,5%.

5. Dimensi *Empathy*

Dimensi ini mencakup kesediaan penyedia layanan untuk memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan (Kotler, 2004). Pada penelitian ini, atribut pada kuesioner yang termasuk ke dalam dimensi *empathy* ada pada pernyataan 14-15 dan ditunjukkan pada Tabel 4.18. Sedangkan kepuasan pengunjung terhadap dimensi *empathy* ditunjukkan pada Tabel 4.19.

Tabel 4.18 Atribut Dimensi *Empathy* Wahana Permainan

No.	Dimensi <i>Empathy</i>	Skala Penilaian			
14	Perhatian personal karyawan wahana permainan X terhadap pengunjung.	1	2	3	4
15	Pemahaman karyawan wahana permainan terhadap kebutuhan spesifik pengunjung.	1	2	3	4

Tabel 4.19 Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi *Empathy*

No.	Nama Wahana	Persentase Pengunjung Puas (%)	Persentase Pengunjung Tidak Puas (%)
1	<i>Sky Ride</i>	65	35
2	<i>Pendulum</i>	52,5	47,5
3	<i>Columbus</i>	65	35
4	<i>Flying Tornado</i>	62,5	37,5
5	<i>Spinning Coaster</i>	70	30
6	<i>Airborne Shot</i>	67,5	32,5
7	<i>Aero Test</i>	70	30
8	<i>Dragon Coaster</i>	70	30
9	<i>Sky Swinger</i>	72,5	27,5
10	<i>Volcano Coaster</i>	47,5	52,5

Berdasarkan Tabel 4.19 persentase pengunjung puas yang paling tinggi dimiliki oleh wahana *Sky Swinger* yaitu sebesar 72,5%, sedangkan yang paling rendah dimiliki oleh wahana *Volcano Coaster* yaitu sebesar 47,5%.

4.3.4 Overall Service Effectiveness

Nilai OSE ini merupakan penggabungan dari ketiga aspek yang telah diukur sebelumnya, dihitung berdasarkan perkalian antara *availability ratio*, *performance ratio*, dan *quality ratio* dari masing-masing wahana permainan dikalikan dengan 100%. Contoh perhitungan OSE untuk wahana permainan *Sky Ride* dan *Pendulum* adalah sebagai berikut.

$$\text{OSE Sky Ride} = \text{availability ratio} \times \text{performance ratio} \times \text{quality ratio} \times 100\%$$

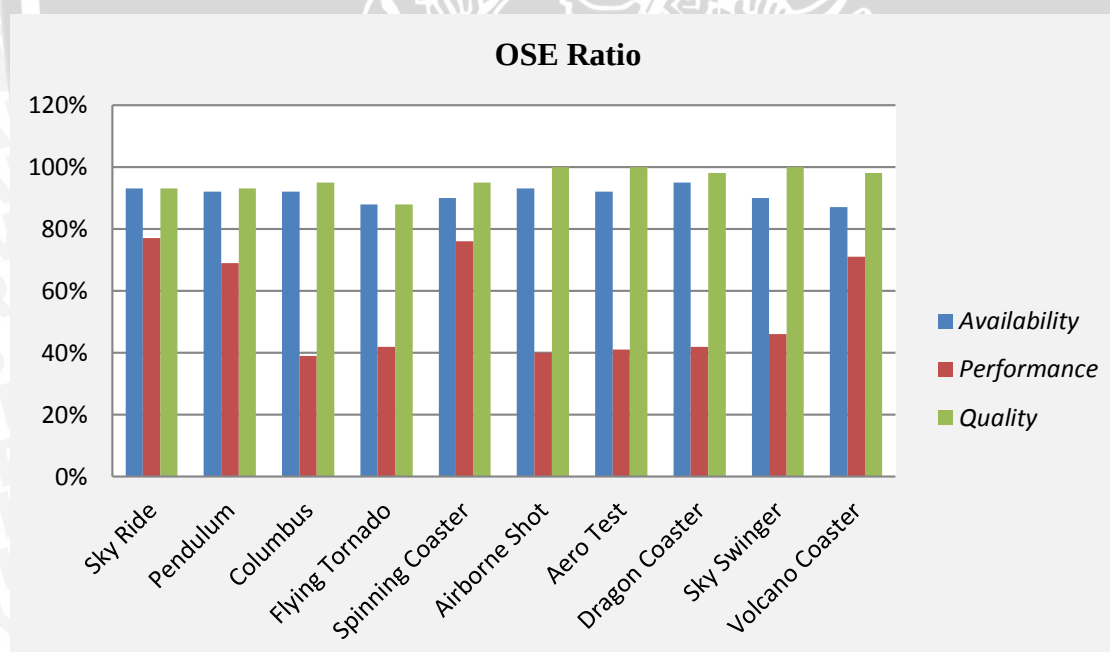
$$= 0,93 \times 0,77 \times 0,93 \times 100\% = 66,15\%$$

$$\begin{aligned} \text{OSE Pendulum} &= \text{availability ratio} \times \text{performance ratio} \times \text{quality ratio} \times 100\% \\ &= 0,92 \times 0,69 \times 0,93 \times 100\% = 58,50\% \end{aligned}$$

Tabel 4.20 Overall Service Effectiveness (OSE) Wahana Permainan

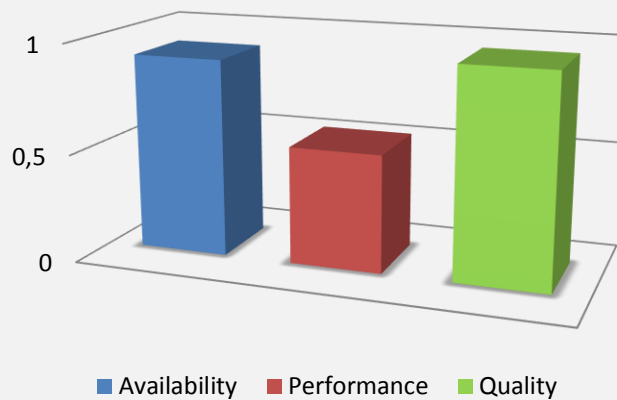
No.	Wahana Permainan	Availability Ratio	Performance Ratio	Quality Ratio	OSE (%)
1	<i>Sky Ride</i>	0,93	0,77	0,93	66,15
2	<i>Pendulum</i>	0,92	0,69	0,93	58,50
3	<i>Columbus</i>	0,92	0,39	0,95	34,20
4	<i>Flying Tornado</i>	0,88	0,42	0,88	32,77
5	<i>Spinning Coaster</i>	0,90	0,76	0,95	65,17
6	<i>Airborne Shot</i>	0,93	0,40	1,00	37,12
7	<i>Aero Test</i>	0,92	0,41	1,00	37,91
8	<i>Dragon Coaster</i>	0,95	0,42	0,98	38,91
9	<i>Sky Swinger</i>	0,90	0,46	1,00	41,20
10	<i>Volcano Coaster</i>	0,87	0,71	0,98	60,84
	Rata-Rata	0,91	0,54	0,96	47,28

Pada Gambar 4.4 dapat dilihat nilai OSE yang paling tinggi ditunjukkan oleh wahana *Sky Ride* yaitu sebesar 66,16%. Hal ini disebabkan oleh ketiga aspek baik *availability ratio*, *performance ratio*, dan *quality ratio* yang relatif tinggi dibandingkan wahana yang lain. Sedangkan nilai OSE yang paling rendah ditunjukkan oleh wahana *Flying Tornado* yaitu sebesar 32,77%.



Gambar 4.4 OSE Ratio Wahana Permainan

Nilai Rasio OSE Rata-Rata



Gambar 4.5 Nilai Rata-Rata Ketiga Aspek OSE

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk *performance ratio* memiliki nilai yang paling rendah daripada nilai rasio yang lain. Hal ini akan dibahas lebih jauh di dalam sub-bab 4.4 yang berisi analisis dan pembahasan dari hasil yang telah diperoleh pada sub-bab 4.3 tentang pengolahan data.

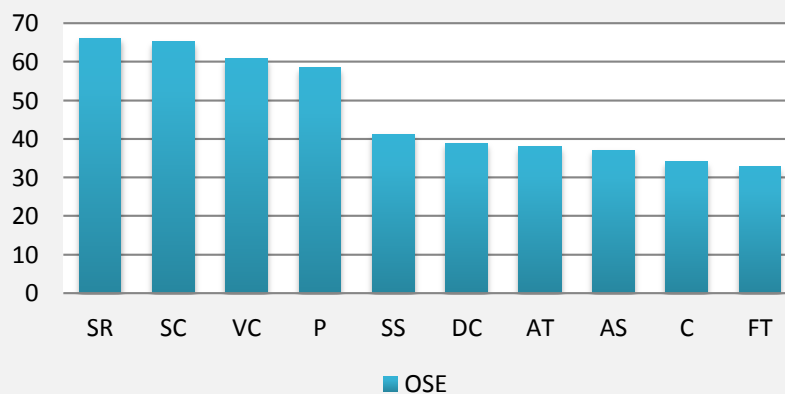
4.4 Analisa dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada sub-bab sebelumnya, berikut ini merupakan analisa terhadap masing-masing hasil perhitungan.

4.4.1 Overall Service Effectiveness

Berdasarkan hasil perhitungan ketiga aspek OSE, diperoleh hasil sebagai berikut dan ditunjukkan oleh Gambar 4.6.

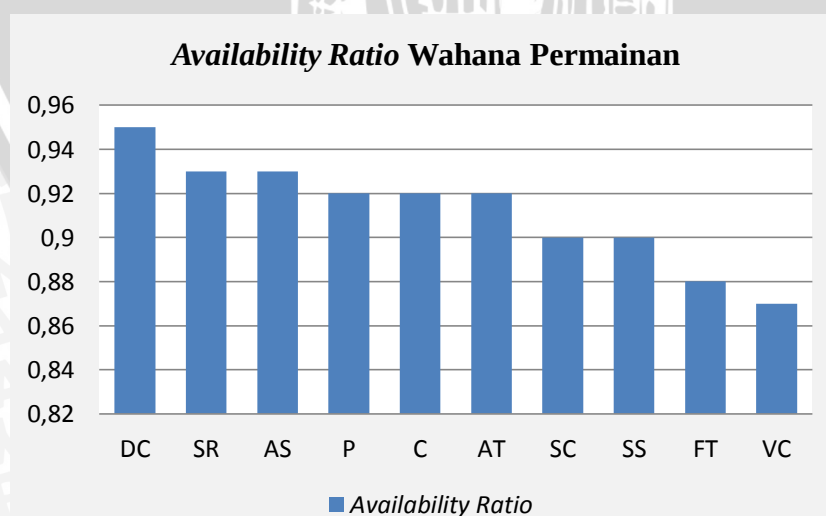
Overall Service Effectiveness Wahana Permainan



Gambar 4.6 Overall Service Effectiveness (OSE) Wahana Permainan

Secara keseluruhan, nilai OSE yang paling rendah ditunjukkan oleh wahana permainan *Flying Tornado* (FT), hal ini dapat disebabkan oleh salah satu atau lebih rasio yang ada di dalam OSE memiliki nilai yang rendah, sehingga apabila ketiga rasio ini dikalikan, maka muncul nilai OSE yang rendah. Dalam kasus ini, nilai dari *availability ratio*, *performance ratio*, dan *quality ratio* untuk wahana permainan *Flying Tornado* masing-masing adalah 88,39%, 42,37%, dan 87,5%. *Performance ratio* memiliki nilai yang rendah karena jumlah pengunjung yang naik jauh melampaui kapasitas mesin setiap harinya. Hal ini dapat dikarenakan oleh faktor ketertarikan pengunjung terhadap wahana permainan, keadaan cuaca sehingga mesin tidak dapat beroperasi, atau wahana permainan dianggap ekstrim sehingga jarang ada pengunjung yang berani menaiki wahana. Nilai OSE wahana *Columbus* (C) juga tidak jauh berbeda dengan nilai OSE wahana *Flying Tornado*, sehingga perusahaan sebaiknya memprioritaskan wahana permainan yang memiliki nilai OSE rendah untuk diperbaiki terlebih dahulu sehingga efektivitas sistem pelayanannya tidak tertinggal dari wahana permainan yang lain.

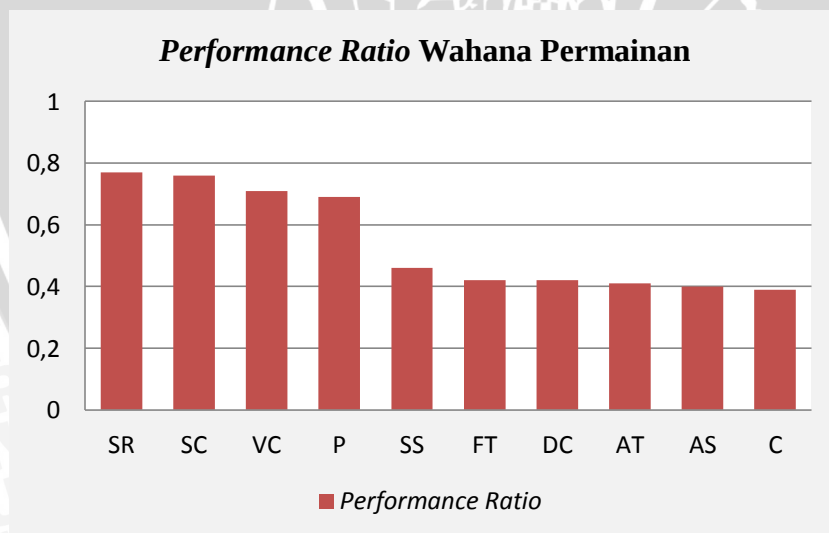
Nilai OSE yang paling tinggi dimiliki oleh wahana *Sky Ride*, hal ini dapat disebabkan oleh nilai ketiga aspek OSE cenderung lebih tinggi daripada wahana yang lain, sehingga apabila ketiga rasio ini dikalikan, maka juga muncul nilai OSE yang tinggi. Dalam kasus ini, nilai dari *availability ratio*, *performance ratio*, dan *quality ratio* untuk wahana permainan *Sky Ride* masing-masing adalah 92,50%, 77,31%, dan 92,50%. Ketiganya relatif tinggi jika dibandingkan dengan wahana permainan yang lain, oleh karena itu perusahaan dapat menganalisis penyebabnya sehingga sistem pelayanan wahana permainan yang lain dapat belajar dari wahana *Sky Ride*.



Gambar 4.7 Availabilty Ratio Wahana Permainan

Dilihat dari aspek *availability ratio* pada Gambar 4.7, *Dragon Coaster* (DC) memiliki tingkat *availability* yang tinggi sebesar 94,88% karena memiliki waktu *setup* dan waktu untuk *daily maintenance* yang rendah serta tidak ada riwayat *road call maintenance* pada saat penelitian berlangsung, sehingga waktu operasi yang hilang juga sedikit. Sedangkan untuk wahana permainan *Volcano Coaster* (VC) memiliki waktu yang hilang selain untuk keperluan *setup* dan *daily maintenance*, sehingga memiliki nilai *availability ratio* yang paling rendah dari wahana yang lain yaitu sebesar 87,44%. Wahana ini menggunakan sistem gravitasi dalam menggerakkan kereta melewati lintasan, sehingga ada beberapa hal yang mempengaruhi kelancaran operasinya, antara lain beban yang dibawa kereta, tekanan angin sebagai tenaga pendorong setelah pengereman di tengah lintasan, serta seberapa besar gesekan yang terjadi antara *roller* dan lintasan. Karena ketiga faktor ini harus diperhatikan dalam mengoperasikan wahana, maka ada banyak waktu yang hilang untuk mengatur setelan tekanan angin setiap harinya.

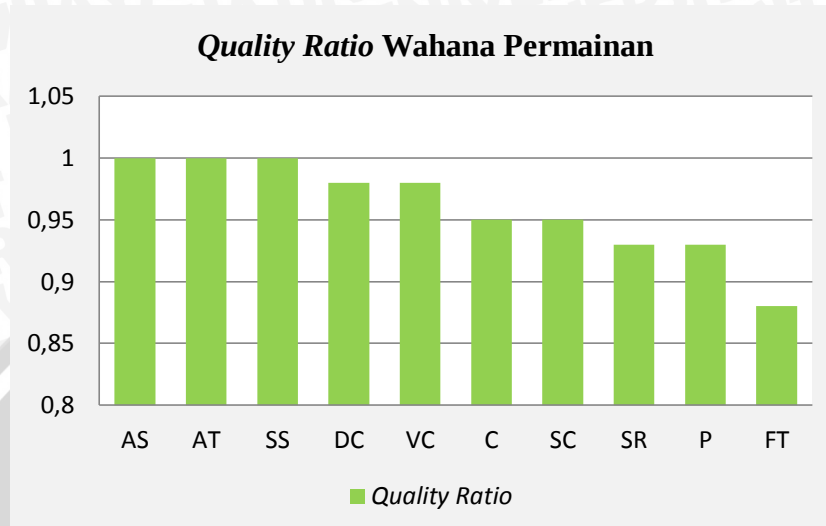
Menurut Frost dan Sullivan (2005), untuk memperoleh kondisi OEE yang ideal, maka nilai *availability* yang ideal minimal sebesar 90%. Wahana permainan yang memiliki nilai OSE di bawah 90% antara lain *Flying Tornado* sebesar 88,39% dan *Volcano Coaster* sebesar 87,44%. Maka dari itu, kedua wahana ini masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan nilai *availability* sistem pelayanannya.



Gambar 4.8 *Performance Ratio* Wahana Permainan

Dari aspek *performance ratio* pada Gambar 4.8, wahana *Sky Ride* dapat menunjukkan performansi yang tinggi sebesar 77,31% karena jumlah kereta yang dapat beroperasi dalam satu putaran sebanyak 8 kereta, dengan masing-masing kereta memiliki kapasitas sebanyak 2 orang, sehingga mampu melayani jumlah pengunjung yang relatif lebih banyak. Sedangkan wahana *Columbus* meskipun waktu operasinya relatif lebih singkat, namun

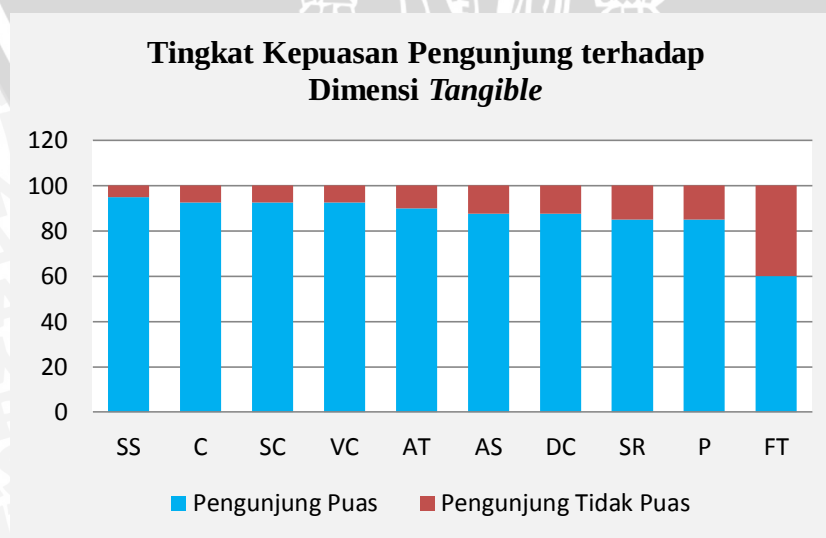
rendahnya *performance ratio* sebesar 39,20% ini dapat disebabkan karena faktor eksternal yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini, yaitu tingkat ketertarikan pengunjung terhadap wahana permainan tertentu yang dapat berpengaruh terhadap jumlah pengunjung yang menaiki suatu wahana.



Gambar 4.9 *Quality Ratio* Wahana Permainan

Dilihat dari aspek *quality ratio* pada Gambar 4.9, nilai yang paling tinggi ditunjukkan oleh wahana *Airborne Shot* (AS), *Aero Test* (AT), dan *Sky Swinger* (SS) yaitu sebesar 100%, sedangkan *quality ratio* yang paling rendah ditunjukkan oleh wahana *Flying Tornado* (FT) yaitu sebesar 87,50%. Penyebab rendah maupun tingginya rasio ini dapat diakibatkan oleh penilaian pengunjung terhadap lima dimensi kualitas pelayanan masing-masing wahana permainan dan dapat dijabarkan sebagai berikut.

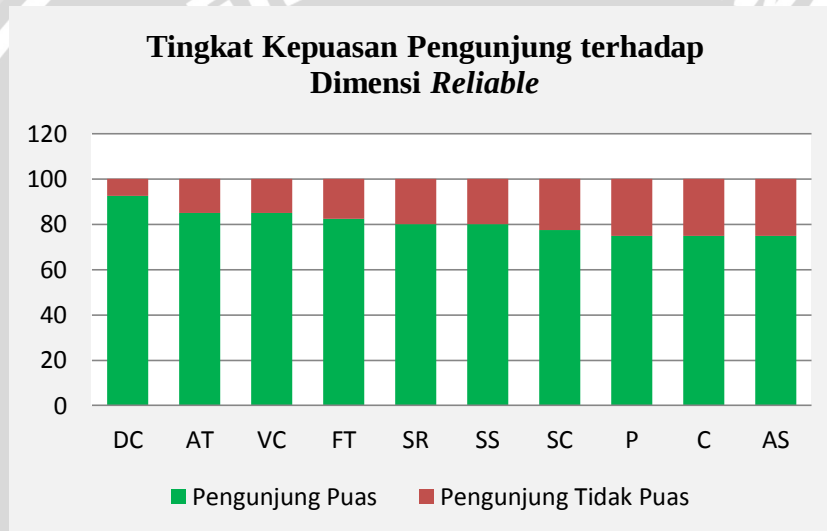
1. Dimensi *Tangible*



Gambar 4.10 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi *Tangible*

Secara keseluruhan, kepuasan pengunjung terhadap sistem pelayanan wahana permainan dari segi *tangible* sudah baik. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat kepuasan pengunjung pada Gambar 4.10 yang sebagian besar berkisar antara 85 – 95% dengan nilai rata-rata 86,75%. Hanya wahana *Flying Tornado* (FT) saja yang memiliki tingkat kepuasan rendah yaitu sebesar 60%. Ketidakpuasan pengunjung dapat disebabkan oleh tampilan fisik wahana permainan dan fasilitas pendukung yang kurang menarik atau kurang memadai atau penampilan karyawan yang kurang rapi di mata pengunjung. Oleh karena itu, apabila perusahaan ingin meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *tangible* maka wahana permainan ini dapat diprioritaskan terlebih dahulu daripada wahana yang lain.

2. Dimensi *Reliable*

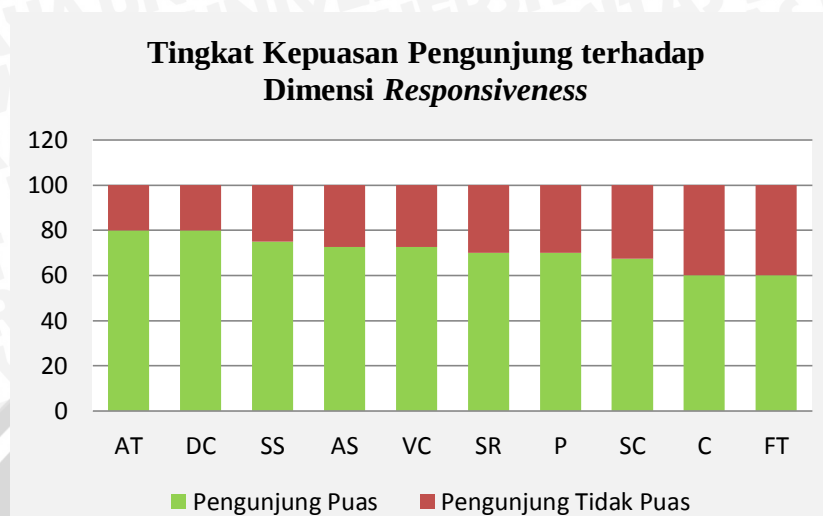


Gambar 4.11 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi *Reliable*

Secara keseluruhan, kepuasan pengunjung terhadap sistem pelayanan wahana permainan dari segi *reliable* sudah baik. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat kepuasan pengunjung pada Gambar 4.11 yang berkisar antara 75 – 92,5% dengan nilai rata-rata 80,75%. Beberapa wahana yang tingkat kepuasannya masih tergolong kurang maksimal dapat diakibatkan beberapa faktor. Pertama ketidaktepatan prosedur pelayanan wahana permainan antara operasi aktual dengan yang tertera di papan pengumuman wahana permainan. Kedua, kemampuan karyawan wahana permainan dalam memecahkan masalah yang ditemui pengunjung masih belum memuaskan, baik karena ketidaktahuan karyawan atau cara menyampaikannya yang salah. Ketiga, ketepatan waktu pelayanan wahana permainan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Misalnya, Jawa Timur Park buka mulai pukul 8.00 – 16.00 akan tetapi pada jam-jam

tertentu di luar jam istirahat atau pengecekan rutin, wahana permainan tidak dapat digunakan karena kerusakan mesin atau karyawan yang tidak *reliable*.

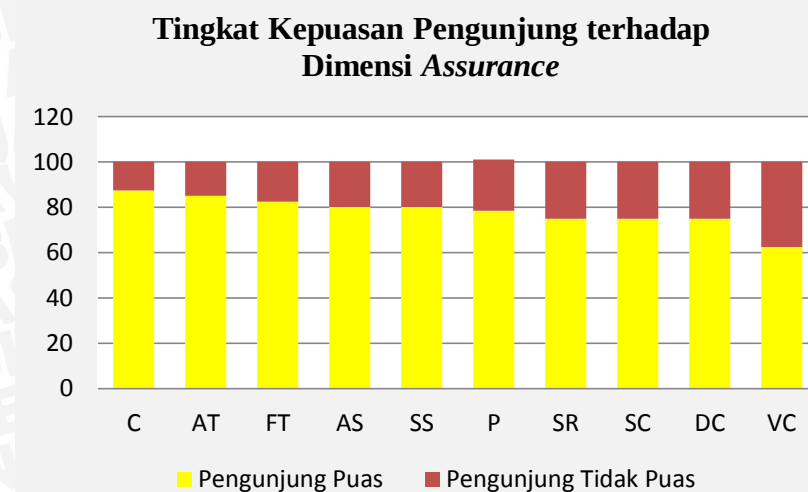
3. Dimensi *Responsiveness*



Gambar 4.12 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi *Responsiveness*

Secara keseluruhan, kepuasan pengunjung terhadap sistem pelayanan wahana permainan dari segi *responsiveness* cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat kepuasan pengunjung pada Gambar 4.12 yang sebagian besar berkisar antara 70 – 80% dengan nilai rata-rata 70,75%. Beberapa wahana yang tingkat kepuasannya masih tergolong kurang maksimal dapat diakibatkan beberapa faktor. Pertama, waktu tunggu wahana permainan yang terlalu lama. Hal ini dapat disebabkan oleh kapasitas wahana permainan yang terlalu sedikit, misalnya *Spinning Coaster* (SC) yang hanya memiliki kapasitas 4 orang per putaran padahal wahana ini merupakan salah satu wahana yang paling ramai di Jawa Timur Park I. Sebaliknya, kapasitas yang banyak juga mengakibatkan waktu tunggu yang relatif lama juga untuk memenuhi batas *minimum loading* penumpang pada saat wahana sepi pengunjung. Kedua, kemampuan karyawan dalam melayani pengunjung baik dari segi kecepatan pelayanan, kesediaan atau inisiatif dalam membantu pengunjung, serta kemampuan untuk menanggapi permintaan pengunjung dengan cepat. Hal ini dapat disebabkan oleh kemampuan karyawan yang belum ahli (karyawan baru atau *on job training*) atau memang tidak adanya pelatihan serta standarisasi dalam melayani pengunjung dengan baik dan benar.

4. Dimensi Assurance



Gambar 4.13 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi Assurance

Secara keseluruhan, kepuasan pengunjung terhadap sistem pelayanan wahana permainan dari segi *assurance* cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat kepuasan pengunjung pada Gambar 4.13 yang sebagian besar berkisar antara 75 – 87,5% dengan nilai rata-rata 78,10%. Beberapa wahana yang tingkat kepuasannya masih tergolong kurang maksimal dapat diakibatkan beberapa faktor. Pertama, keamanan wahana permainan. Pada wahana *Volcano Coaster* (VC), ada nilai rata-rata likert yang masih kurang dari 2,5 dan atribut tersebut ada pada pernyataan 11 yang berbunyi “Keamanan wahana permainan *Volcano Coaster*”.

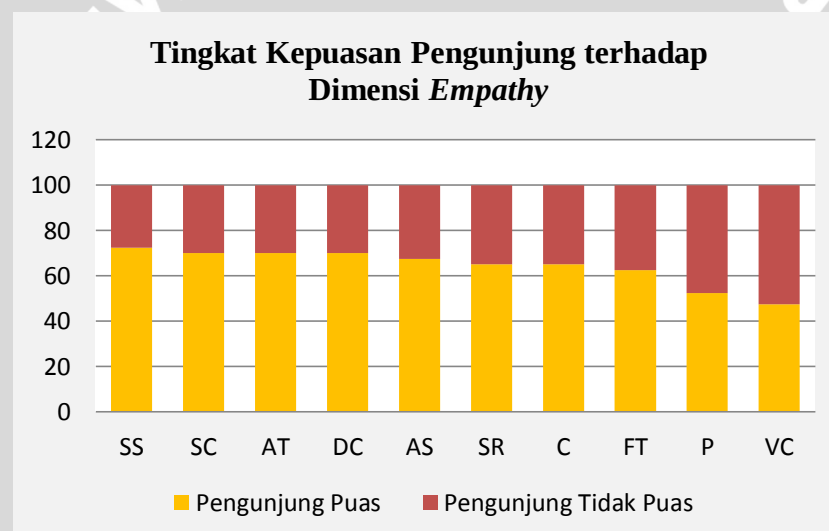
Hal ini dapat terjadi karena beberapa hal yaitu ketidakpuasan terhadap sistem keamanan wahana, performansi wahana permainan yang mengindikasikan ketidakamanan, atau karena memang kesan pengunjung terhadap sistem keamanan wahana yang rendah. Hal ini harus ditelaah lebih lanjut, apakah sistem pengaman yang digunakan oleh wahana *Volcano Coaster* sudah memenuhi standar atau belum, jika belum maka pihak manajemen harus menyesuaikan dengan standar yang berlaku karena hal ini menyangkut keamanan dan keselamatan pengunjung.

Setelah itu dilihat juga apakah performansi wahana permainan selama ini sudah bagus atau belum, faktanya wahana ini beberapa kali mengalami kemacetan kereta di tengah-tengah lintasan karena beban yang kurang, sehingga gaya untuk menggerakkan kereta pada saat tanjakan kurang memadai. Hal ini tidak berhubungan dengan sistem keamanan namun dapat menimbulkan kesan bahwa wahana ini kurang terjamin keamanannya. Maka operator harus berhati-hati dalam mengoperasikan wahana

permainan dengan memperhatikan beban pengunjung yang akan naik serta tekanan angin yang dibutuhkan untuk mendorong kereta agar tidak berhenti di tengah lintasan. Jika kedua hal tersebut sudah dilakukan, maka pihak manajemen harus mencari cara agar pengunjung merasa terjamin keamanannya saat menaiki wahana *Volcano Coaster*.

Faktor yang kedua adalah kesopanan dan pengetahuan karyawan wahana permainan dalam melayani atau menjawab pertanyaan pengunjung. Sama halnya pada dimensi *responsiveness*, ketidakpuasan pada dimensi *assurance* juga dapat disebabkan oleh kemampuan karyawan yang belum ahli (karyawan baru atau *on job training*) atau memang tidak adanya pelatihan serta standarisasi dalam melayani pengunjung dengan baik dan benar.

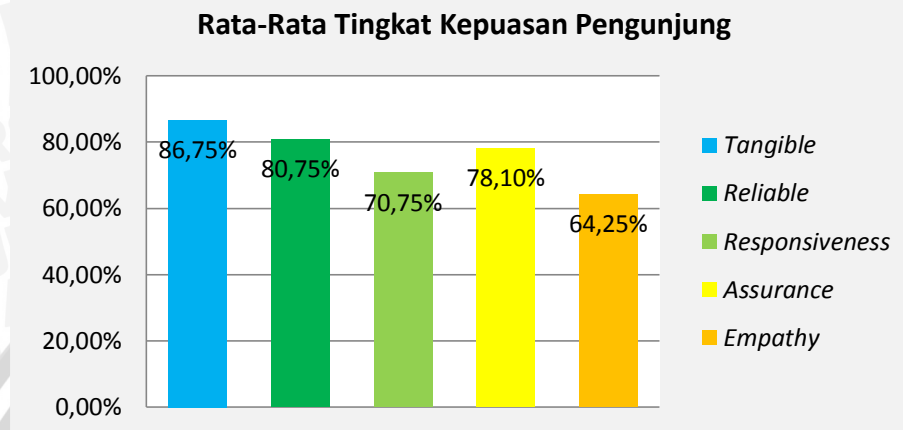
5. Dimensi *Empathy*



Gambar 4.14 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi *Empathy*

Secara keseluruhan, kepuasan pengunjung terhadap sistem pelayanan wahana permainan dari segi *empathy* relatif lebih rendah dari dimensi yang lain. Hal ini ditunjukkan pada Gambar 4.14, dimana tingkat kepuasan pengunjung yang sebagian besar berkisar antara 52,5 – 72,5% dengan nilai rata-rata 64,25%. Bahkan wahana *Volcano Coaster* (VC) memiliki tingkat kepuasan yang sangat rendah yaitu sebesar 47,5%. Wahana-wahana yang tingkat kepuasannya masih tergolong kurang maksimal diakibatkan oleh faktor manusia dalam sistem yang diteliti. Karena sistem yang diteliti merupakan sistem pelayanan karena produk akhirnya berupa jasa yang disampaikan kepada pengunjung, maka kualitas yang dihasilkan sangat bergantung terhadap faktor manusia, yaitu karyawan wahana permainan. Rendahnya tingkat kepuasan pengunjung terhadap

dimensi *empathy* dapat disebabkan karena kurangnya perhatian personal serta pemahaman terhadap individu/ pengunjung, sehingga pengunjung merasa kurang diperhatikan kebutuhannya secara personal dan mengakibatkan rendahnya kepuasan pengunjung terhadap dimensi ini. Perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pengunjung dapat dilihat pada Gambar 4.15.



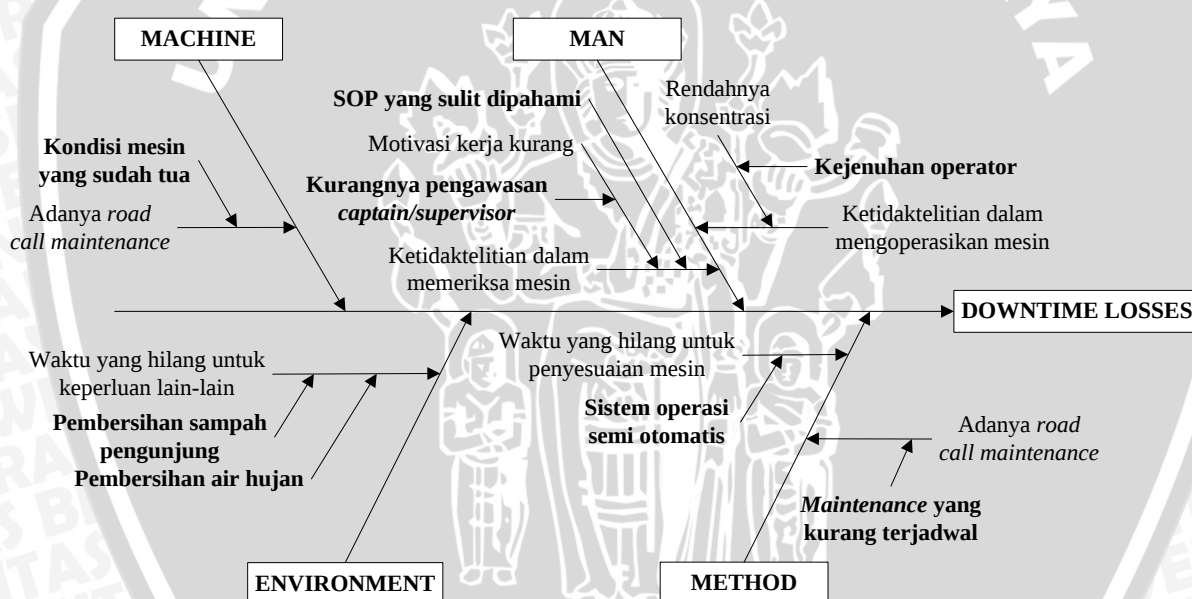
Gambar 4.15 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengunjung Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Jasa

4.4.2 *Three Major Losses*

Dalam sistem pelayanan wahana permainan yang diteliti, ada 3 jenis *losses* yang terjadi, yaitu *downtime losses*, *operational losses*, dan *quality loss*. *Losses* yang pertama atau *downtime losses* pada penelitian ini terjadi karena adanya waktu istirahat operator, *road call maintenance*, *daily maintenance*, dan waktu yang hilang karena keperluan lain-lain misalnya membersihkan wahana permainan yang kotor karena pengunjung (pada wahana *Pendulum*, *Flying Tornado*, dan *Columbus*) serta keharusan untuk mengatur tekanan angin secara berkala (pada wahana *Volcano Coaster*).

Losses yang kedua yaitu *operational losses*. Pada penelitian ini terdapat perbedaan antara jumlah pengunjung yang ditargetkan oleh pihak manajemen dengan jumlah pengunjung aktual yang menaiki wahana permainan. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh fluktuasi jumlah pengunjung serta keadaan cuaca yang tidak dapat diprediksi. Sedangkan untuk *losses* yang ketiga yaitu *quality loss*, yang ditunjukkan oleh proporsi pengunjung yang puas dengan pengunjung yang tidak puas terhadap sistem pelayanan wahana permainan. Ketidakpuasan pengunjung dapat diakibatkan oleh beberapa atribut yang telah disebutkan di dalam kuesioner, khususnya sistem keamanan wahana permainan yang dinilai kurang sesuai standar, kecepatan pelayanan, kemampuan operator dalam menjawab pertanyaan dan menyelesaikan masalah yang ditemui pengunjung, serta perlakuan operator dalam melayani pengunjung.

Faktor-faktor penyebab rendahnya efektivitas sistem pelayanan wahana permainan dapat diidentifikasi dalam *fishbone diagram* pada Gambar 4.16 sampai dengan Gambar 4.18. Diagram ini berguna sebagai pendekatan terstruktur yang memungkinkan analisis yang lebih terperinci untuk menemukan penyebab-penyebab suatu masalah, serta ketidaksesuaian dan kesenjangan yang ada. Diagram yang ada pada penelitian ini dibuat menurut tiga *losses* yang telah disebutkan sebelumnya agar lebih mudah dalam mengidentifikasi penyebab permasalahan. Pembuatan diagram ini didasarkan pada hasil perhitungan OSE yang diperoleh dalam penelitian, studi literatur, serta *brainstorming* dengan pihak perusahaan. Pada kasus ini, pihak perusahaan diwakili oleh 2 orang yang berhubungan dengan sistem pelayanan wahana permainan. Pertama yaitu *captain* permainan yang bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang ada di areanya. Kedua yaitu *supervisor* permainan dan *utility* yang membawahi *captain* permainan serta bertanggung jawab terhadap kegiatan *maintenance* wahana permainan.



Gambar 4.16 *Fishbone Diagram* untuk *Downtime Losses*

Faktor penyebab terjadinya *downtime losses* dapat berasal dari *man*, *machine*, *method*, dan *environment*. Dari faktor manusia, *downtime losses* disebabkan oleh kejenuhan operator dalam mengoperasikan mesin sehingga muncul kegagalan mesin secara tiba-tiba. Penyebab lainnya adalah kurangnya pengawasan dari *captain/supervisor* sehingga operator tidak terlalu teliti dalam melakukan pengecekan di awal pada *setup time* atau pada saat pengecekan rutin. Ketidaktelitian operator dalam memeriksa mesin kemudian menyebabkan terjadinya kegagalan mesin yang tidak dapat diprediksi pada saat wahana permainan beroperasi. Selain faktor ketidaktelitian operator, *road call maintenance* juga

disebabkan oleh faktor kondisi mesin yang sudah tua, dalam kasus ini ada beberapa mesin yang sudah ada sejak wahana dibuka pada tahun 2001, serta kegiatan *maintenance* yang kurang terjadwal (misalnya waktu penggantian komponen atau pelumasan).

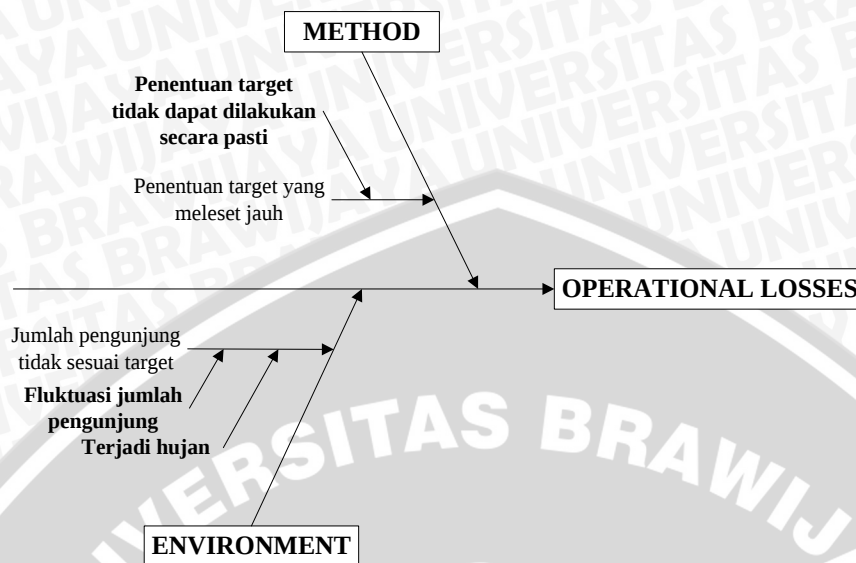
Pemeriksaan mesin yang tidak teliti juga dapat disebabkan oleh SOP yang sulit dipahami atau kurang komunikatif. *Tools* yang digunakan untuk memeriksa keadaan mesin permainan di Jawa Timur Park I berupa lembar *check list* yang harus diisi oleh operator setiap harinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan operator mesin permainan, SOP yang diterapkan saat ini dirasakan lebih sulit dipahami daripada SOP sebelumnya. Beberapa operator yang diwawancarai mengatakan bahwa mereka lebih nyaman menggunakan *check list* yang lama karena lebih mudah dipahami dan instruksinya lebih spesifik.

Kemudian jika dilihat dari metode, sistem pengoperasian wahana permainan yang bersifat semi otomatis membuat operator harus turun tangan langsung untuk melakukan penyetelan mesin. Pada penelitian ini, contoh kasusnya ada pada sistem operasi wahana *Volcano Coaster* yang sistem pengaturan tekanan angin dilakukan secara manual, sehingga operator memerlukan waktu tambahan untuk melakukan pengaturan ini. Sistem operasi yang semi otomatis juga menyebabkan tingginya resiko kegagalan yang disebabkan oleh *human error*. Misalnya saja, untuk wahana *Volcano Coaster* jika operator terlambat menekan tombol untuk membuka rem, maka kereta akan berhenti di tengah-tengah lintasan dan dibutuhkan waktu tambahan untuk menarik kereta tersebut. Contoh lain yaitu wahana *Dragon Coaster*, jika operator terlambat menekan tombol berhenti atau pengereman, kereta yang semula berjalan selama 3 putaran akan bertambah menjadi 4 putaran.

Faktor lain yang mengakibatkan *downtime losses* adalah faktor pengunjung dan faktor cuaca. Beberapa wahana permainan ekstrim seperti *Pendulum*, *Columbus*, *Flying Tornado*, dan *Aero Test* beresiko membuat pengunjung mual, akibatnya pengunjung yang tidak tahan mual dapat mengotori wahana permainan sehingga diperlukan waktu untuk melakukan pembersihan. Sedangkan untuk faktor cuaca, setelah terjadi hujan wahana permainan tanpa penutup akan basah, dan sebelum dioperasikan kembali maka mesin permainan perlu dikeringkan. Cara mengeringkannya yaitu dengan menyalakan wahana permainan selama beberapa kali putaran agar air hujan yang terdapat pada tempat duduk pengunjung jatuh, setelah itu dilap sampai kering agar pengunjung nyaman menaiki wahana permainan.

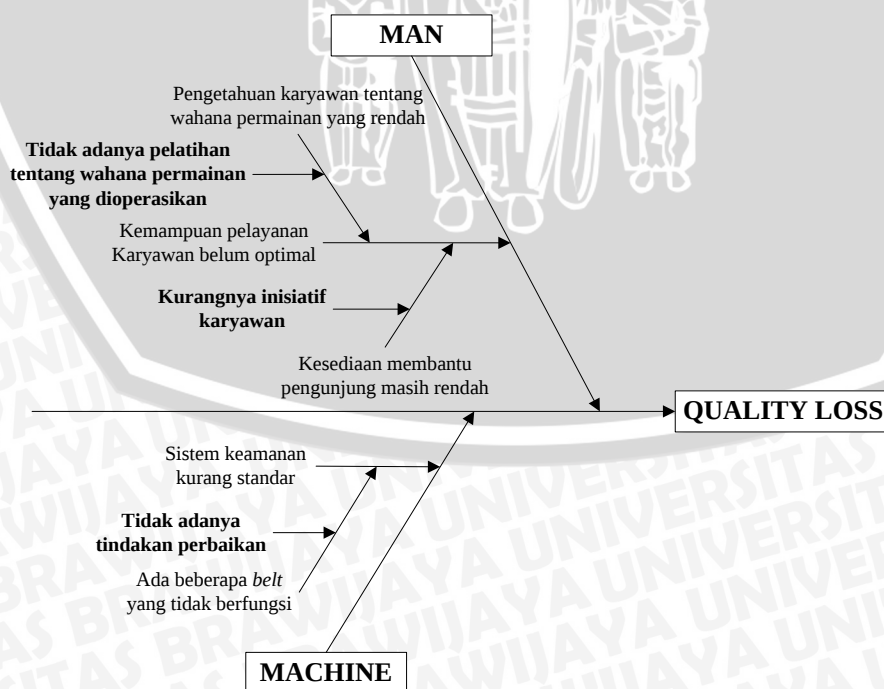
Gambar 4.17 menunjukkan penyebab *operational losses* yang dapat berasal dari faktor metode dan lingkungan. Perbedaan antara jumlah pengunjung aktual dan jumlah pengunjung yang ditargetkan dapat disebabkan karena jumlah target yang tidak dapat

diperhitungkan sehingga pada beberapa wahana muncul perbedaan yang signifikan dan mengakibatkan *performance ratio* cenderung rendah.



Gambar 4.17 Fishbone Diagram untuk Operational Losses

Selain karena metode penentuan target yang kurang akurat, jumlah pengunjung yang naik juga ditentukan oleh proporsi jumlah pengunjung yang datang, apakah banyak yang usia anak-anak, dewasa atau remaja karena hal ini juga menentukan utilitas jenis permainan yang digunakan. Kemudian yang terakhir adalah faktor cuaca, wahana permainan di Jawa Timur Park I untuk permainan dewasa cenderung bersifat *outdoor* sehingga sangat bergantung kepada keadaan cuaca.



Gambar 4.18 Fishbone Diagram untuk Quality Loss

Berdasarkan Gambar 4.18, faktor penyebab *quality loss* dapat berasal dari faktor manusia dan mesin. Karena yang diteliti adalah produk jasa, maka faktor manusia tidak dapat dielakkan. Penyebab-penyebab yang berasal dari faktor manusia antara lain tidak adanya pelatihan khusus terhadap operator yang mengoperasikan wahana permainan, sehingga pengetahuan operator hanya didasarkan pengalaman selama mengoperasikan wahana permainan. Hal ini tidak menyebabkan masalah untuk operator yang memang sudah berpengalaman, namun untuk operator baru masuk atau *di-rolling* maka hal ini mengakibatkan masalah saat mereka tidak mampu menjawab pertanyaan pengunjung dengan baik. Selama ini pelatihan untuk karyawan baru hanya berdasarkan instruksi dari seniornya, namun instruksi ini juga hanya berupa kegiatan-kegiatan yang umum dan sering dilakukan, tidak mendetail sesuai dengan prosedur yang seharusnya. Kemudian kurangnya inisiatif karyawan dalam memenuhi permintaan pengunjung atau membantu pengunjung yang kesulitan, sehingga kepuasan pengunjung menjadi rendah.

Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi SERVQUAL, tingkat keamanan wahana permainan menjadi salah satu atribut yang harus diperhatikan. Selain membuat pengunjung merasa kurang nyaman, sistem keamanan memang harus diperhatikan karena menyangkut keamanan pengunjung. Maka dari itu, jika kondisi sistem pengaman wahana permainan memang kurang memenuhi standar atau terdapat kerusakan, pihak perusahaan harus segera memperbaikinya agar keselamatan pengunjung terjamin dan pengunjung pun merasa aman menaiki wahana permainan yang ada di Jawa Timur Park I.

4.4.3 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan yang diberikan merupakan hasil dari studi literatur dan *brainstorming* dengan pihak manajemen Jawa Timur Park I. Rekomendasi yang diberikan merupakan langkah-langkah yang memungkinkan untuk dilakukan oleh perusahaan. Berikut ini merupakan rekomendasi perbaikan yang diberikan oleh penulis untuk meningkatkan nilai OSE sistem pelayanan wahana permainan berdasarkan ketiga aspek dalam ESE.

1. Mengurangi *Downtime Losses*

Menurut Rahmad dan Wahyudi (2012), untuk meningkatkan kembali nilai efektivitas mesin yang menurun dapat dilakukan dengan mengurangi *downtime* yang dapat meningkatkan *operating time* mesin. Ada 2 wahana yang memiliki nilai *availability ratio* di bawah standar ideal yaitu *Flying Tornado* dan *Volcano Coaster*. Untuk

mengurangi *downtime losses* maka hal-hal yang dapat dilakukan antara lain sebagai berikut.

- a. Meningkatkan perawatan mesin, yang terdiri atas perawatan harian dan perawatan bulanan. Perawatan harian dapat dilakukan oleh masing-masing operator wahana permainan dengan cara melakukan pengecekan mesin permainan di awal saat mesin dihidupkan serta pengecekan rutin setelah wahana permainan beroperasi beberapa kali atau sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Pemeriksaan ini dilakukan dengan lebih teliti dan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan perawatan bulanan dapat dilakukan oleh bagian *utility*, meliputi pemeriksaan minyak pelumas, pemeriksaan *roller* atau baut-baut yang longgar, pemeriksaan terhadap sistem pengaman wahana permainan, serta melakukan penggantian onderdil mesin yang telah rusak atau aus sehingga kegagalan mesin dapat dicegah sebelumnya.
- b. Memperbarui *maintenance check list* agar lebih mudah dipahami oleh operator atau melakukan sosialisasi terhadap cara pengecekan mesin permainan yang benar berdasarkan daftar yang ada pada lembar *check list* dan bagaimana cara mengisinya. Selain itu pengawasan *captain* dan *supervisor* permainan lebih diperketat agar pengecekan dilakukan dengan sebaik-baiknya.
- c. Mengurangi *human error* yang disebabkan oleh kejenuhan operator dengan melakukan *rolling* pekerja setiap beberapa bulan sekali, namun juga diimbangi dengan pelatihan dan pengetahuan karyawan tentang wahana permainan yang dioperasikan.
- d. Mengusulkan otomasi terhadap beberapa komponen wahana permainan jika memungkinkan. Misalnya pada wahana *Volcano Coaster* yang dalam pengoperasiannya harus mengatur tekanan angin secara manual, maka pengaturan angin dapat dilakukan secara otomatis. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengadopsi teknologi PLC yang telah diterapkan di wahana *Spinning Coaster*. PLC merupakan singkatan dari *Programmable Logic Controller*, yang bekerja dengan cara mengamati masukan (melalui sensor), kemudian melakukan proses dan melakukan tindakan sesuai yang dibutuhkan, berupa menghidupkan atau mematikan keluaran. Pada wahana *Spinning Coaster*, PLC diterapkan dengan tujuan mengurangi *error* yang disebabkan oleh keterlambatan pengereman secara manual yang dikontrol oleh operator. PLC yang dipakai menggunakan sensor logam, sehingga jika terdeteksi logam pada kereta yang meluncur dan melewati

sensor, maka rem akan bekerja secara otomatis. Hal yang sama dapat diaplikasikan pada wahana permainan *Volcano Coaster*, selain menggunakan sensor logam, PLC juga dapat dilengkapi dengan sensor beban yang dipasang pada kereta sehingga tekanan angin dapat menyesuaikan tekanan yang sesuai untuk mendorong kereta berdasarkan beban yang diterima.

2. Mengurangi *Operational Losses*

- a. Menambahkan kanopi untuk melindungi wahana permainan dari cuaca panas atau hujan jika memungkinkan. Untuk wahana-wahana yang tidak terlalu besar seperti *Columbus* dan *Dragon Coaster* dapat dibangun kanopi pada bagian atas fasilitas wahana permainan. Hal ini dapat meningkatkan performansi wahana permainan karena wahana tersebut dapat beroperasi meskipun cuaca hujan.

3. Mengurangi *Quality Loss*

- a. Memberikan pelatihan dan sosialisasi tentang prosedur pengoperasian wahana permainan yang baik dan benar sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan dan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen, meliputi cara menjawab pertanyaan pelanggan, menanggapi permintaan maupun keluhan pengunjung, serta inisiatif dalam memahami dan membantu pengunjung. Pelatihan ini sebaiknya dilakukan setiap satu tahun sekali untuk menyegarkan kembali ingatan karyawan serta mengenalkan juga terhadap karyawan yang baru atau karyawan lama yang baru di-rolling akan tetapi juga tidak menyebabkan karyawan menjadi bosan.
- b. Melakukan tindakan perbaikan terhadap keluhan pengunjung, dalam hal ini yaitu sistem pengaman yang kurang memuaskan. Apabila dinilai masih belum standar, maka pihak perusahaan wajib menyesuaikan dengan standar, dan apabila terdapat kerusakan, maka pihak perusahaan harus segera melakukan perbaikan terhadap sistem pengaman agar keselamatan pengunjung terjaga dan tidak khawatir saat menaiki wahana permainan yang ada di Jawa Timur Park I. Selain itu, perusahaan juga akan dianggap cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan sehingga pelanggan juga akan merasa lebih diperhatikan.
- c. Memberikan pengumuman di *website* resmi Jawa Timur Park I jika ada wahana permainan yang tidak beroperasi pada rentang waktu tertentu, sehingga pengunjung yang pergi ke sana tidak kecewa saat tiba di lokasi. Pengunjung dapat memprediksikan kapan waktu yang tepat untuk pergi jika di *website* sudah ada informasi tersebut.