Bab I - Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Sejak awal berdirinya Ancol pada tahun 1966 kawasan tersebut memang sudah ditentukan untuk menjadi kawasan wisata terpadu oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Untuk mewujudkan tujuan tersebut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberikan kepercayaan kepada PT Pembangunan Jaya sebagai Badan Pelaksana Pembangunan Proyek Ancol yang akan dilakukan secara bertahap.

Dengan adanya perkembangan perusahaan yang semakin meningkat, status Badan Pelaksana Pembangunan proyek Ancol berubah menjadi PT Pembangunan Jaya Ancol pada tahun 1992. Karena hal tersebut maka terjadi perubahan kepemilikan saham, yaitu 20% milik PT Pembangunan Jaya dan 80% milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Pada tanggal 2 Juli 2004 PT Pembangunan Jaya Ancol melakukan "*Go Public*" serta mengganti statusnya menjadi PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan karena akan lebih terkontrol, terukur, efisien dan efektif. Hal ini diharapkan dapat menciptakan tingkat profesionalisme yang tinggi dan menciptakan *clean and good governance*. Akibat dari perubahan status ini maka perubahan kepemilikan saham menjadi 72% milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, 18% milik PT Pembangunan Jaya, dan 10% milik publik.

Dunia Fantasi atau yang lebih dikenal dengan DUFAN pertama kali dibuka pada tanggal 29 Agustus 1985. Dunia Fantasi merupakan *theme park* pertama yang dikembangkan oleh perseroan PT Taman Impian Jaya Ancol. Dunia Fantasi ini merupakan ide dari Ciputra yang diajukan kepada Gubernur DKI Jakarta pada masa Ali Sadikin.

Ciputra memiliki mimpi untuk membuat taman bermain setaraf Disneyland Amerika Serika. Namun pada akhirnya Dufan tidaklah mengadaptasi dari Disneyland melainkan mengembangkan kreasi dan fantasinya sendiri ala Indonesia.

Dunia fantasi berada ditanah seluas 9,5 hektar yang berada dikawasan Jakarta Utara. Dunia fantasi ini berada di Jl. Lodan Timur No.7, RW.10, Ancol, Kec. Pademangan, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14430.

Dufan merupakan bagian tak terpisahkan dari Taman Impian Jaya Ancol. Taman Impian Jaya Ancol sendiri merupakan destinasi wisata yang paling diminati yang berlokasi di Jakarta. Berdasarkan data yang diakses dari jakarta.bps.go.id menunjukkan bahwa Taman Impian Jaya Ancol merupakan destinasi wisata dengan jumlah pengunjung terbanyak dihitung sejak 2014–2018.

Tabel I.1 Jumlah Pengunjung Wisatawan di Objek Wisata Unggulan Menurut Objek di DKI Jakarta, 2014 – 2018

No	Objek Wisata Unggulan	Tahun				
		2014	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
1	Taman Impian Jaya Ancol	16.085.604	16.661.517	17.850.284	19.261.212	17.575.914
2	TMII	4.587.735	5.575.905	4.977.704	5.704.712	6.004.718
3	Ragunan	4.100.570	5.157.035	5.177.877	5.366.148	5.455.788
4	Monumen Nasional	1.156.208	1.539.195	1.878.155	1.866.428	1.945.747
5	Museum Nasional	245.848	26.6359	380.762	293.918	263.171
6	Museum Satria Mandala	38.756	4.9964	37.969	36.144	11.693
7	Museum Sejarah Jakarta	196.433	535.144	733.921	798.139	612.668
8	Pelabuhan Sunda Kelapa	50.779	63.220	43.398	58.284	45.653
	Jumlah Total	26.461.933	29.848.339	31.080.070	33.384.985	32.115.352

Sumber: Jakarta.bps.go.id (2020)

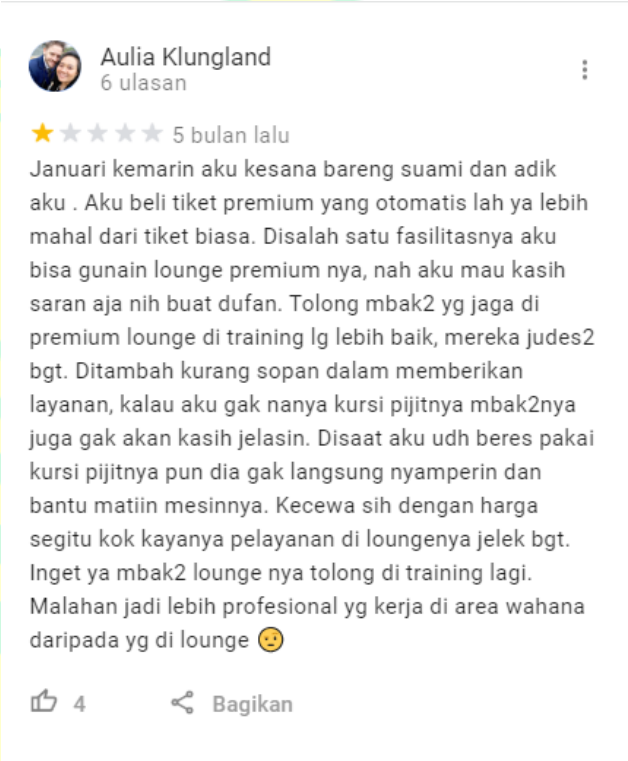
Apa saja yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi Taman Impian Jaya Ancol khususnya Dunia Fantasi? Dunia Fantasi memiliki beragam wahana permainan mulai dari yang nyaman seperti Bianglala dan Istana Boneka, hingga yang ekstrem seperti Halilintar, Tornado dan masih banyak lagi.

Dunia Fantasi seperti tak habis – habisnya memberikan berbagai inovasi wahana yang mengejutkan untuk para pengunjungnya. Contohnya pada tahun 2019 dilansir dari liputan6.com pada Desember 2019 Dufan akan memperkenalkan wahana kereta misteri, yang sebelumnya pada Juni 2019 Dufan sudah membuka Kawasan Dunia Kartun dengan tujuh wahana didalamnya. Menariknya kereta ini bernuansa Amerika pada abad ke-19 dengan nuansa misteri yang kental (Reza, 2019).

Tidak hanya memiliki wahana menarik yang sangat banyak namun Taman Impian Jaya Ancol, khususnya Dufan memiliki beberapa fasilitas menarik bagi pengunjung setianya. Bagaimana tidak Dufan menyediakan beberapa kategori tiket sesuai kebutuhan dan daya beli pengunjungnya. Seperti yang dilansir dari Tribuntravel.com untuk tiket masuk reguler *weekday* dibandrol dengan harga Rp 200.000, *weekend* dibandrol dengan harga Rp 295.000. Tidak hanya itu Dufan juga menyediakan tiket *Fastrack* yang dapat digunakan untuk jalur cepat atau tanpa antre ketika naik wahana di Dufan. Tiket ini berbentuk gelang dan di bandrol seharga Rp 200.000 untuk *weekday* maupun *weekend*. Tidak hanya tiket reguler dan *fastrack* Dufan juga menyediakan tiket premium seharga Rp 450.000 untuk *weekday* dan Rp 550.000 untuk *weekend* tiket ini sudah termasuk tiket *fastrack* dan tiket masuk Dufan. Tiket yang terakhir yang ditawarkan oleh Dufan adalah *Annual Pass* tiket ini dapat digunakan selama satu tahun oleh penggunanya yang dibandrol dengan harga Rp 325.000 (Intaniar, 2020).

Kejadian tidak mengenakan terjadi pada tahun 2017 ketika wahana Arung Jeram mengalami kecelakaan yang mengakibatkan lima orang terluka. Dilansir dari okezone.com kejadian ini karena tiba – tiba perahu yang naiki pengunjung terbalik karena terkena ombak (Antara, 2017).

Gambar I.1 Ulasan Pengunjung Dunia Fantasi – Ancol


Aulia Klungland
6 ulasan

5 bulan lalu

Januari kemarin aku kesana bareng suami dan adik aku . Aku beli tiket premium yang otomatis lah ya lebih mahal dari tiket biasa. Disalah satu fasilitasnya aku bisa gunain lounge premium nya, nah aku mau kasih saran aja nih buat dufan. Tolong mbak2 yg jaga di premium lounge di training lg lebih baik, mereka judes2 bgt. Ditambah kurang sopan dalam memberikan layanan, kalau aku gak nanya kursi pijitnya mbak2nya juga gak akan kasih jelasin. Disaat aku udh beres pakai kursi pijitnya pun dia gak langsung nyamperin dan bantu matiin mesinnya. Kecewa sih dengan harga segitu kok kayanya pelayanan di loungenya jelek bgt. Inget ya mbak2 lounge nya tolong di training lagi. Malahan jadi lebih profesional yg kerja di area wahana daripada yg di lounge 😕

4 Bagikan

Sumber: ("Review Dunia Fantasi - Ancol Pada Google Maps," 2020)

Berdasarkan *review* diatas data ini menunjukkan bahwa terjadi kekecewaan dan pengalaman yang tidak baik dalam mengunjungi Dunia Fantasi – Ancol. Data diatas juga menunjukkan bahwa terjadi ketidak sesuaian antara harga yang dibayarkan dengan nilai yang diharapkan.

Berdasarkan uraian diatas penulis berniat melakukan pengujian niat pengunjungan kembali Dunia Fantasi Ancol dengan beberapa variabel pendukung. Diantaranya *tourist motivation, tourist experience, destination image,* dan *perceived value.* Peneliti akan menguji apakah seseorang akan melakukan pengunjungan kembali terhadap destinasi wisata Dunia Fantasi – Ancol dan apakah faktor – faktor seperti *tourist motivation, tourist experience, destination image,* dan *perceived value* menjadi alasan seseorang akan melakukan kunjungan kembali terhadap destinasi wisata Dunia Fantasi – Ancol.

Berdasarkan alasan diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul "Faktor – Faktor yang Memengaruhi Niat Kunjungan Kembali pada Destinasi Wisata Dunia Fantasi – Ancol".

1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *Tourist Motivation* berpengaruh secara signifikan terhadap *Tourist Experience*?
2. Apakah *Tourist Motivation* berpengaruh secara signifikan terhadap *Revisit Intention*?
3. Apakah *Perceived Value* berpengaruh secara signifikan terhadap *Tourist Motivation*?
4. Apakah *Destination Image* berpengaruh secara signifikan terhadap *Tourist Experience*?
5. Apakah *Perceived Value* berpengaruh secara signifikan terhadap *Destination Image*?
6. Apakah *Tourist Experience* berpengaruh secara signifikan terhadap *Revisit Intention*?
7. Apakah *Destination Image* berpengaruh secara signifikan terhadap *Revisit Intention*?
8. Apakah *Perceived Value* berpengaruh secara signifikan terhadap *Revisit Intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh signifikan *Tourist Motivation* terhadap *Tourist Experience*
2. Untuk menguji pengaruh signifikan *Tourist Motivation* terhadap *Revisit Intention*
3. Untuk menguji pengaruh signifikan *Perceived Value* terhadap *Tourist Motivation*
4. Untuk menguji pengaruh signifikan *Destination Image* terhadap *Tourist Experience*

5. Untuk menguji pengaruh signifikan *Perceived Value* terhadap *Destination Image*
6. Untuk menguji pengaruh signifikan *Tourist Experience* terhadap *Revisit Intention*
7. Untuk menguji pengaruh signifikan *Destination Image* terhadap *Revisit Intention*
8. Untuk menguji pengaruh signifikan *Perceived Value* terhadap *Revisit Intention*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada:

1. Bidang Pendidikan

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dibidang manajemen pemasaran, khususnya dalam bidang pariwisata dan faktor yang memengaruhi niat kunjungan kembali pada destinasi wisata salah satunya Dunia Fantasi Ancol.

2. Dunia Fantasi Ancol

Secara praktis penelitian ini diharapkan akan dapat bermanfaat bagi Dunia Fantasi Ancol agar dapat menjadi pertimbangan dalam memperbaiki fasilitas, layanan, serta diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk perkembangan Dunia Fantasi – Ancol kedepannya dalam mengembangkan ide – ide wahana baru dari segi keselamatan dan kenyamanan.

1.5 Kebaruan Penelitian

Tabel I.2 Kebaruan Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian
1	Lawu (2019)	Pengaruh Fasilitas Tempat Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Dunia Fantasi (Dufan) Taman Impian Jaya Ancol Jakarta	Fasilitas Wisata, Kepuasan Pengunjung
2	Sukwadi, Inderawati dan Lie (2017)	Pengembangan Strategi Perbaikan Kualitas Layanan Taman Hiburan Dunia Fantasi Ancol	Kualitas layanan
3	Astuti dan Sefudin (2017)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Rekreasi Dunia Fantasi PT Taman Impian Jaya Ancol Jakarta Utara	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung
4	Lemy (2019)	Persepsi Pengunjung Terhadap Layanan Petugas Dunia Fantasi – Taman Impian Jaya Ancol	Persepsi Konsumen
5	Setiyaningrum dan Sulistyaningsih (2019)	Program Pengembangan Strategi Manajemen Pariwisata Berbasis Sustainable Tourism Pada Destinasi Wisata Ancol	Pariwisata Berkelanjutan
6	Syahronica (2015)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk)	Kepuasan Kerja, Stres Kerja, *Turnover Intention*

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Lawu (2019) menguji tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden 100 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian yang dilakukan oleh Sukwadi *et al.* (2017) meneliti atribut layanan yang akan digunakan sebagai perbaikan strategi yang dipercaya akan berpengaruh pada kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan kesimpulan bahwa jumlah hiburan; keragaman hiburan; kesopanan staf; kebersihan taman bermain; keamanan taman bermain; layout

taman rekreasi; kemenarikan tema; biaya tiket masuk; besar nilai (kepuasan) dibandingkan biaya; keramahan pelayan restoran; kebersihan restoran; rasa makanan; harga makanan; staf aktif memberikan informasi; staf efektif menangani keramaian; staf professional; staf baik dan ramah; staf mengetahui seluruh hal merupakan atribut layanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Astuti dan Sefudin (2017) meneliti tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan rekreasi dunia fantasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengunjung sangat puas terhadap fasilitas yang menarik serta sarana dan prasarana yang nyaman. Namun keamanan wahana permainan membuat pengunjung kurang puas.

Lemy (2019) melakukan penelitian persepsi pengunjung terhadap layanan petugas dunia fantasi. Dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa pengunjung Dufan yang berasal dari segmen golongan ekonomi menengah ke atas tidak terlalu sensitif terhadap harga. Namun, mereka tetap memiliki beberapa keluhan tentang pelayanan Dufan yang mengakibatkan mereka merasa harga yang dibayarkan untuk tiket menjadi mahal. Misalnya para pengunjung jarang menemui petugas pada saat dibutuhkan dan juga kurangnya antusiasme petugas dalam melayani.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Setiyaningrum dan Sulistyaningsih (2019) Taman Impian Jaya Ancol diharapkan dapat menjadi destinasi wisata berkelas dunia yang dikelola secara berkelanjutan. Metode yang digunakan adalah mengaitkan teori mengenai manajemen strategi dengan praktiknya di industri pariwisata melalui observasi dan survei. Penelitian ini berfokus pada pemasaran dan promosi melalui bisnis digital, perbaikan strategi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan, dan yang terakhir berfokus pada integrasi sistem dan fasilitas melalui pembuatan aplikasi untuk mempermudah akses informasi mengenai Ancol dan membeli tiket.

Syahronica (2015) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa itu kepuasan kerja, stres kerja, dan *turnover intention* pada Departemen Dunia Fantasi. Dalam penelitian ini diharapkan PT Taman Impian Jaya Ancol mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan stress kerja, misalnya dengan mengadakan konseling. Karena stress kerja menjadi faktor dominan terjadinya *turnover intention.*

Berdasarkan uraian diatas penulis belum menemukan penelitian yang menguji niat kunjungan kembali pada Dunia Fantasi – Ancol. Maka penulis akan menguji niat kunjungan kembali pada Dunia Fantasi – Ancol. Penelitian ini juga akan menguji faktor – faktor yang akan memengaruhi seseorang dalam melakukan kunjungan kembali pada Dunia Fantasi – Ancol. Penelitian ini melibatkan beberapa variabel yaitu *tourist motivation, tourist experience, destination image, perceived value* dan *revisit intention*.