

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN JASA
DENGAN MODEL SERVQUAL DIMENSI KEPARIWISATAAN
DAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(*Studi kasus di PT X, TEMPAT WISATA WAHANA PERMAINAN*)**

Bambang P, Sri Hartini, Agus Syaiful Anwar
Program Studi Teknik Industri UNDIP
Jl. Prof. Sudarto, Tembalang , Semarang. Telp.024-7460052
ninikhidayat@yahoo.com

Abstrak

PT Semarang Arsana Rekreasi Trusta (Wonderia) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pariwisata wahana permainan dengan konsep taman ria. Dalam tiga tahun terakhir, Wonderia mengalami penurunan jumlah pengunjung secara drastis. Menurut studi pendahuluan dengan questioner, salah satu faktor penyebab dari penurunan jumlah pengunjung adalah adanya ketidakpuasan pengunjung atas kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan publik kepariwisataan tersebut, dalam penelitian ini digunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dengan bertolak pada model SERVQUAL yang menggunakan Dimensi khusus pariwisata. Pada penelitian ini ditetapkan 68 variabel pelayanan kepariwisataan yang kemudian dinilai oleh pengunjung. Dengan menggunakan importance performance matrix diperoleh 17 variabel kritis. Dari House of Quality diperoleh 19 technical response sebagai rekomendasi perbaikan, dengan prioritas perbaikan yang dilakukan adalah pembuatan Standard Operational Procedure, maintenance secara sistematis dan penambahan jenis permainan.

Kata kunci : Servqual, Quality Function Deployment, Benchmarking, SO, prosedur keamanan

Abstract

PT Semarang Arsana Trusta (Wonderia) is a company engaged in the field of tourism with the concept of a game vehicle park. In the last three years, The number of Wonderia's visitor have been decreased drastically. According to a preliminary study with questioner, one of the factors causing the decline is the dissatisfaction over the quality of visitor services provided. To improve the quality of public services, this study used the Quality Function Deployment (QFD) method by starting the SERVQUAL model which uses a special dimension of tourism. This study defined 68 variables tourism services who then rated by visitors. By using importance performance matrix obtained 17 critical variables. From the House of Quality 19 technical response obtained as a recommendation of improvements, with priority repairs are done making the Standard Operational Procedure, maintenance system and the addition of the game.

Keyword : Servqual, Quality Function Deployment, Benchmarking, SOP, Safety Procedure

PENDAHULUAN

Salah satu penyedia jasa hiburan, permainan dan wisata di Semarang yang bisa menjadi salah satu pilihan adalah Wonderia yang dikelola oleh PT Semarang Arsana Rekreasi Trusta yang berdiri pada tahun 2004 (Republika online, www.republika.co.id.htm, download 20 Agustus 2007. Meskipun wonderia belum mempunyai pesaing yang sejenis Semarang, namun dengan banyaknya pilihan tempat wisata bagi masyarakat

kelas ini menjadi ancaman serius. Sebagai tempat rekreasi yang baru dikota Semarang, pihak manajemen Wonderia harus dapat memperhatikan harapan dan kepuasan konsumen secara lebih, karena dengan memperhatikan harapan dan kepuasan konsumen perusahaan mendapat suatu keuntungan secara tidak langsung, seperti pemasaran *mouth to mouth* (Kotler, 2000) yakni pengunjung yang pernah berkunjung merekomendasikannya ke orang lain untuk memilih taman rekreasi

wonderia sebagai pilihan utama memilih objek wisata dikota Semarang.

Perjalanan taman rekreasi Wonderia belum menunjukkan kinerja manajemen yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Dari data 3 tahun terakhir data jumlah pengunjung tidak stabil dan cenderung mengalami penurunan. Selain itu setelah hampir berjalan selama tiga tahun, tidak semua kegiatan operasional berjalan secara mulus. Pengaduan tingkat kebisingan yang diakibatkan (www.suaramerdeka.com, download 20 Agustus 2007) dan adanya musibah *Plane Tower* mengakibatkan 2 pengunjung patah tulang belakang saat sedang menikmati permainan tersebut dan robohnya tenda untuk festival band sehingga mengakibatkan tiga pengunjung terluka (www.kompas.com, download 20 Agustus 2007).

Jenis permainan dan variasi hiburan yang ditawarkan juga menjadi permasalahan tersendiri bagi pihak manajemen wonderia. Pengembangan variasi permainan dan hiburan selama ini lebih banyak difokuskan untuk anak-anak dan keluarga. Sedangkan permainan yang lebih menantang dan menarik untuk usia remaja dan dewasa kurang mendapat perhatian dari pihak pengelola. Hal ini kurang sejalan dengan market hiburan Semarang yang lebih didominasi oleh kaum remaja dan dewasa mengingat begitu banyaknya sekolah-sekolah dan universitas-universitas di Semarang. Akan lebih baik jika pengembangan jenis permainan dan hiburan dilakukan lebih proporsional.

Dari survey pendahuluan yang dilakukan terhadap pengunjung dengan menggunakan kuesioner pendahuluan, diperoleh hasil seperti pada Tabel 1. Dari survei pendahuluan kepada pengunjung, ternyata secara umum menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Wonderia. Keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas paling banyak ditujukan kepada petugas operator permainan. Keluhan terhadap fasilitas permainan paling banyak adalah; proporsi permainan belum merata untuk segala jenis umur, fasilitas permainan kurang memperhatikan

keselamatan, jumlah permainan belum mencukupi. Sedangkan keluhan untuk fasilitas pendukung paling banyak adalah tempat istirahat dan tempat parkir.

Tabel 1. Data Kepuasan Pengunjung

Atribut pelayanan	% kepuasan	% ketidakpuasan
Pelayanan petugas	42,86 %	57,14 %
Fasilitas permainan	5,71 %	94,29 %
Fasilitas pendukung	17,15 %	82,85 %

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengunjung menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Apalagi *image* yang dibangun pada awal pembukaan Wonderia terlanjur melekat dikalangan pengunjung, yakni wonderia merupakan Dufan-nya Semarang kian memberikan harapan kualitas yang baik. Sehingga kekecewaan pengunjung semakin besar akibat kualitas taman bermain dan hiburan yang mereka harapkan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketidakpuasan pengunjung ini merupakan permasalahan yang harus diperhatikan oleh pengelola Wonderia serta sesegera mungkin dirumuskan solusi sebagai jalan keluar. Untuk itu diperlukan program peningkatan kualitas yang dapat mengidentifikasi ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan secara lebih rinci dan sistematis sehingga dapat dilakukan usaha perbaikan oleh pihak perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi dan variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan jasa taman bermain dan hiburan Wonderia Semarang, mengevaluasi kinerja berdasarkan persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan Wonderia Semarang, mengidentifikasi atribut-atribut dan dimensi kualitas layanan kritis yang harus segera diperbaiki berdasarkan perhitungan nilai *servqual*, mengidentifikasi kebutuhan pengunjung atau *customer needs* dan memberikan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas produk dan kualitas

layanan jasa taman bermain dan hiburan Wonderia Semarang.

METODOLOGI PENELITIAN

Model Penelitian yang Digunakan

Jasa adalah sebuah paket dari manfaat eksplisit dan implisit yang ditunjukkan melalui penggunaan barang pemfasilitas dan fasilitas pendukung (John, A. Fitzsimmon, 1982). Sedang menurut Zeithmal, Valerie A & Britner (1996), jasa adalah setiap aktivitas ekonomi yang outputnya bukan merupakan suatu produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi pada saat yang sama pada saat jasa tersebut dihasilkan dan memberi nilai tambah dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kesenangan dan kesehatan.

Kualitas pelayanan dirumuskan sebagai fungsi dari persepsi dan ekspektasi jasa yang dimiliki oleh pengunjung taman bermain dan rekreasi Wonderia (Parasuraman, et.al, 1990) yaitu :

$$\text{Kualitas jasa} = f(\text{persepsi, ekspektasi})$$

Mengacu pada rumusan tersebut, maka model penelitian yang digunakan adalah model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990).

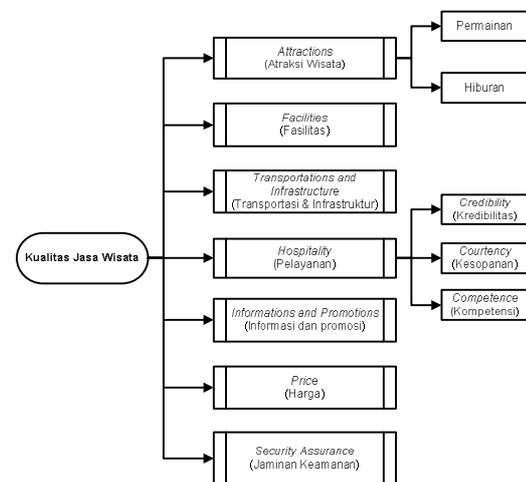
Dimensi yang digunakan untuk mengidentifikasi variabel adalah dimensi pariwisata yang di peroleh dari variabel supply (Spillane dan Meidy, 1994) ditambah dengan dimensi assurance (Parasuraman et.al), yaitu :

1. Atraksi Wisata (*Attractions*)
2. Fasilitas (*Facilities*)
3. Transportasi dan infrastruktur (*Transportation and infrastrucur*)
4. Pelayanan (*Hospitality*)
5. Informasi dan Promosi (*Information and promotion*)
6. Harga (*Price*)
7. Jaminan Keamanan (*Security Assurance*)

Struktur kualitas jasa dari ke tujuh dimensi kualitas pariwisata dapat digunakan sebagai dasar model penelitian seperti terlihat pada Gambar 1.

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel – variabel penelitian tersebut merupakan atribut atau item spesifik dari setiap dimensi kualitas jasa. Untuk mengetahui variabel – variabel yang terkait dengan penelitian kualitas jasa di taman bermain dan rekreasi Wonderia maka sebelumnya dilakukan studi pustaka dan studi pendahuluan dalam bentuk wawancara dan kuesioner pendahuluan kepada pihak PT SMART sebagai pengelola dan pengunjung Wonderia. Hasil studi pustaka dan studi pendahuluan digunakan untuk membantu didalam mengidentifikasi variabel – variabel yang terkait dengan penelitian.



Gambar 1. Metode perancangan kualitas jasa

Sumber : (Spillane dan Meidy, 1994)

Setiap item variabel selanjutnya akan dimasukkan kedalam kuesioner penelitian yang diberikan kepada responden untuk diukur dan dilihat hasilnya, yaitu apakah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung Wonderia Semarang sama, lebih buruk atau lebih baik dari ekspektasi mereka. Skala penilaian responden untuk bagian persepsi dan skala penilaian responden untuk bagian persepsi dan skala penilaian responden untuk bagian ekspektasi dikategorikan sebagai skala likert yang merupakan bagian dari skala sikap (*attitudinal scale*). Variabel – variabel penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel penelitian

Dimensi	No	Variabel penelitian	Ket.		
Attractions 1. Wahana permainan	1	Jumlah permainan yang mencukupi	Var 33		
	2	Keberagaman jenis dan variasi atraksi permainan	Var 34		
	3	Atraksi permainan yang ada di wonderia tidak monoton	Var 35		
	4	Ketersediaan atraksi permainan untuk segala jenis umur	Var 36		
	5	Kebersihan, kelengkapan dan penampilan fasilitas permainan yang menarik	Var 37		
	6	Ketersediaan atraksi permainan yang lebih menantang	Var 38		
	7	Peralatan Atraksi permainan dan hiburan yang modern	Var 39		
	8	Waktu permainan yang mencukupi	Var 40		
2. Hiburan	9	Fasilitas atraksi permainan yang terawat	Var 41		
	10	Atraksi permainan memperhatikan kenyamanan dan keselamatan	Var 42		
	11	Hiburan – hiburan yang diadakan menarik dan inovatif	Var 43		
	12	Keberagaman jenis dan variasi hiburan	Var 44		
	13	Tema hiburan sesuai dengan momen-momen khusus	Var 45		
	14	Fasilitas tempat hiburan yang bersih dan nyaman	Var 46		
Facilities	15	Ketersediaan fasilitas audio selama menikmati permainan	Var 47		
	16	Penampilan yang menarik panggung hiburan (dekoratif)	Var 48		
	17	Kebersihan, kerapian dan kelengkapan dan kesiap pakaian fasilitas kantin, mushola, toilet dan tempat istirahat	Var 49		
	18	Jumlah tempat istirahat, Jumlah restoran (kantin), dan Jumlah toilet yang mencukupi	Var 50		
	19	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas P3K	Var 51		
	20	Fasilitas tempat parkir yang bersih dan memadai (tertata dengan baik dan beratap)	Var 52		
	21	Taman rekreasi bersih dan tertata dengan baik	Var 53		
	22	Ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai	Var 54		
	Transportation and infrastructure (akses)	23	Ketersediaan Sarana transportasi yang mudah dan murah	Var 55	
		24	Kemudahan dalam menuju lokasi	Var 56	
25		Ketersediaan dan kemudahan sarana komunikasi	Var 57		
26		Kemudahan dalam menghubungi dan menemui petugas loket tiket	Var 1		
27		Kemudahan dalam menghubungi dan menemui operator permainan	Var 7		
28		Kemudahan dalam menghubungi dan menemui petugas restoran / kantin	Var 14		
29		Kemudahan dalam menghubungi dan menemui petugas parkir	Var 20		
30		Kemudahan dalam menghubungi dan menemui, petugas keamanan	Var 26		
Hospitality 1. <i>Credibility</i>	31	Tanggungjawab yang dimiliki petugas loket tiket	Var 2		
	32	Tanggungjawab yang dimiliki petugas operator permainan	Var 8		
	33	Tanggungjawab yang dimiliki petugas restoran dan kantin	Var 15		
	34	Tanggungjawab yang dimiliki petugas parkir	Var 21		
	35	Tanggungjawab yang dimiliki petugas keamanan	Var 27		
	36	Tanggung jawab pihak manajemen (pengelola) dalam menangani keluhan (<i>complain</i>) dalam pelayanan dan menangani kondisi darurat (kecelakaan)	Var 32		
	2. <i>Courtesy</i>	37	Kesopanan dan keramahan petugas loket tiket dalam melayani pengunjung	Var 3	
		38	Kesopanan dan keramahan petugas operator permainan dalam melayani pengunjung	Var 9	
		39	Kesopanan dan keramahan petugas restoran dan dalam melayani pengunjung	Var 16	
		40	Kesopanan dan keramahan petugas parkir dalam melayani pengunjung	Var 22	
		41	Kesopanan dan keramahan petugas keamanan dalam melayani pengunjung	Var 28	
		42	Kerapian dan penampilan yang menarik petugas loket tiket	Var 4	
		43	Kerapian dan penampilan yang menarik petugas operator permainan	Var 10	
		44	Kerapian dan penampilan yang menarik petugas restoran dan kantin	Var 17	
		45	Kerapian dan penampilan yang menarik petugas parkir	Var 23	
		46	Kerapian dan penampilan yang menarik petugas keamanan	Var 29	
		3. <i>Competence</i>	47	Kesigapan petugas loket tiket dalam memberikan pelayanan	Var 5
			48	Kesigapan petugas operator permainan dalam memberikan pelayanan	Var 11
			49	Kesigapan petugas restoran dan kantin dalam memberikan pelayanan	Var 18

	50	Kesigapan petugas parkir dalam memberikan pelayanan	Var 24
	51	Kesigapan petugas keamanan dalam memberikan pelayanan	Var 30
	52	Kompetensi yang dimiliki petugas loket tiket dalam menjalankan tugas pelayanannya	Var 6
	53	Kompetensi yang dimiliki petugas operator permainan dalam menjalankan tugas pelayanannya	Var 12
	54	Kompetensi yang dimiliki petugas restoran dan kantin dalam menjalankan tugas pelayanannya	Var 19
	55	Kompetensi yang dimiliki petugas parkir dalam menjalankan tugas pelayanannya	Var 25
	56	Kompetensi yang dimiliki petugas keamanan dalam menjalankan tugas pelayanannya	Var 31
	57	komunikatif dan keaktifan Operator dalam mengarahkan pengunjung (didukung sound audio)	Var 13
Information and promotion	58	Papan petunjuk yang jelas dan dapat menginformasikan letak fasilitas permainan dan pelayanan.	Var 58
	59	Ketersediaan information center untuk pengunjung	Var 59
	60	Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang atraksi permainan dan hiburan yang ada melalui media cetak dan elektronik	Var 60
	61	Kegiatan promosi yang di lakukan menarik	Var 61
Price	62	Harga tiket masuk terjangkau dan murah	Var 62
	63	Harga makanan dan minuman terjangkau dan murah	Var 63
	64	Program paket harga permainan terjangkau dan murah	Var 64
	65	Harga souvenir terjangkau dan murah	Var 65
Security Assurance	66	Terjaminnya keamanan dan keselamatan pengunjung serta barang bawaan di taman rekreasi dan hiburan	Var 66
	67	Terjaminnya keselamatan dan keamanan pengunjung dalam menikmati fasilitas permainan yang ada	Var 67
	68	Terjaminnya keamanan kendaraan pengunjung di tempat parkir	Var 68

Perancangan Mekanisme Penilaian

Pada penelitian ini, penilaian kualitas jasa dilakukan oleh pengunjung taman bermain dan rekreasi Wonderia Semarang sebagai pengguna jasa dan dari pihak PT SMART sebagai pengelola dalam hal ini karyawan sebagai penyedia jasa utama yang bersinggungan dengan pengunjung. Penilaian mengacu pada besarnya gap (kesenjangan), yaitu *gap* 1 dan *gap* 5. Untuk mengurangi unsur subjektivitas itu, maka pengukuran kualitas pelayanan ini menggunakan penyekalaan (*scaling*). Skala yang digunakan adalah skala Likert (Aritonang, 2005)

Gap 1 : kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi dari pihak penyedia jasa.

Harapan atau ekspektasi pelanggan adalah tingkat kepentingan terhadap pelayanan berdasarkan keinginan pelanggan. Apabila persepsi pihak karyawan PT SMART (Wonderia) lebih tinggi dari harapan pengunjung terhadap

suatu variabel kualitas pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya, maka hal ini menyatakan bahwa pihak PT SMART (Wonderia) telah dapat memenuhi keinginan pengunjung. Namun sebaliknya bila persepsi karyawan lebih rendah daripada ekspektasi pengunjung maka pihak pengelola belum dapat memenuhi keinginan pengunjung sebagai pengguna jasa.

Gap 5 : Kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan

Apabila jasa yang diterima dan dirasakan (persepsi) sesuai dengan yang diharapkan (ekspektasi), kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan (ekspektasi), maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Hal ini akan menimbulkan ketidakpuasan pengunjung Wonderia dan tentunya akan mengurangi loyalitas pengunjung. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Penilaian Kualitas Jasa untuk Gap 1

Berdasarkan hasil perhitungan nilai Servqual dengan menggunakan Gap analisis dapat diketahui bahwa dari ke tujuh dimensi pariwisata nilai Servqual negatif dengan kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *facilities*, yaitu sebesar $-0,0121$ untuk nilai servqual tanpa bobot dan $-0,0018$ untuk nilai servqual terbobot. Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan terjadi, maka semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dengan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya. (Mansur, 2005)

Hal ini menunjukkan bahwa PT Semarang Arsana Rekreasi Trusta sebagai penyedia jasa belum memenuhi ekspektasi pengunjung terhadap dimensi *Facilities*. Namun demikian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa taman bermain dan hiburan Wonderia Semarang untuk Gap 1 sudah cukup baik, karena memiliki total nilai rata-rata servqual terbobot yang bernilai positif, yaitu sebesar $0,0674$. Hal ini menandakan bahwa pengelola dan manajemen PT Semarang Arsana Rekreasi Trusta secara umum sudah bisa memenuhi keinginan pengunjung.

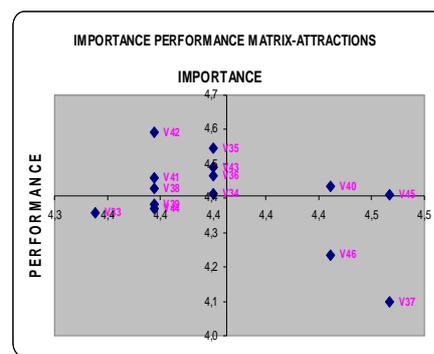
Analisis Penilaian Kualitas Jasa untuk Gap 5

Berdasarkan hasil perhitungan Gap 5 dapat diketahui bahwa nilai SERVQUAL dari 7 dimensi semua bernilai negatif dengan nilai Gap yang terbesar terdapat pada dimensi *Security Assurance*, sebesar $-1,5005$ (tanpa bobot) dan $-0,2313$ (terbobot). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa di Wonderia belum memuaskan. Hal ini terlihat pula dari total nilai SERVQUAL terbobot yang bernilai negatif yaitu $-0,8420$.

Quality Function Deployment

Berdasarkan analisis dengan importance performance matrix, variabel

yang perlu diperbaiki adalah variabel – variabel yang berada pada kuadran I. Contoh pada Gambar 1 adalah hasil IPM untuk dimensi attraction gap 1 yang menghasilkan 7 variabel di kuadran I (kritis). Dari 7 dimensi yang ada, semua nilai dipetakan dalam Important Performance Matrix dan dihasilkan 17 variabel berada di kuadran I. Variabel di kuadran I merupakan variabel kritis karena sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi manajemen belum mampu memenuhinya. Selanjutnya, variabel kritis ini dianggap sebagai customer need yang harus segera diperbaiki. Variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 2. Untuk perencanaan, perbaikan dan pengembangan kualitas dari variabel kritis ini digunakan *Quality Function Deployment*.



Gambar 1. Hasil Importance Performance Matrix untuk Dimensi Attraction Gap 1..

Penentuan Respon Teknis (*Technical Response*)

Technical Response merupakan tanggapan dari pihak perusahaan terhadap *customer need*. *Technical Response* kadang disebut sebagai *corporate expectation*. Respon teknis yang diperoleh untuk memenuhi kebutuhan konsumen ada 19 hal yang dirinci pada Tabel 3.

Penentuan Matrix Hubungan antara Respon Teknis dengan Kebutuhan Konsumen

Matrix hubungan antara kebutuhan konsumen (*customer need*) dengan respon teknis dari pihak perusahaan dan peneliti. Untuk penyusunan matrix hubungan digunakan metode prioritas matrix.

Semakin banyak respon teknis yang berhubungan dengan kebutuhan konsumen, berarti respon teknis tersebut sangat berpengaruh dalam pemenuhan kebutuhan konsumen. Sebelum menentukan hubungan antara kebutuhan konsumen dengan respon

teknis dari perusahaan, dibuat terlebih dahulu daftar matrix kebutuhan. Daftar matrix kebutuhan memberikan gambaran keterkaitan respon teknis perusahaan yang disusun dengan kebutuhan konsumen. Daftar matrix dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 2. Daftar kebutuhan konsumen (berlanjut)

Dimensi	No	Variabel penelitian
<i>Attractions</i>	1	Keberagaman jenis dan variasi atraksi permainan
	2	Atraksi permainan yang ada di wonderia tidak monoton
	3	Ketersediaan atraksi permainan untuk segala jenis umur
	4	Ketersediaan atraksi permainan yang lebih menantang
	5	Fasilitas atraksi permainan yang terawat
	6	Atraksi permainan memperhatikan kenyamanan dan keselamatan
	7	Hiburan – hiburan yang diadakan menarik dan inovatif
<i>Facilities</i>	8	Kebersihan, kerapian dan kelengkapan dan kesiapan fasilitas kantin, mushola, toilet dan tempat istirahat
	9	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas P3K
	10	Fasilitas tempat parkir yang bersih dan tertata dengan baik serta beratap
<i>Hospitality</i>	11	Tanggung jawab pihak manajemen (pengelola) dalam menangani keluhan (<i>complain</i>) dalam pelayanan dan menangani kondisi darurat (kecelakaan)
	12	Kesigapan petugas operator permainan dalam memberikan pelayanan
	13	Kompetensi yang dimiliki petugas operator permainan dalam menjalankan tugas pelayanannya
	14	komunikatif dan keaktifan Operator dalam mengarahkan pengunjung (didukung sound audio)
<i>Information and promotion</i>	15	Ketersediaan information center untuk pengunjung
	16	Program paket harga permainan terjangkau dan murah
<i>Security Assurance</i>	17	Terjaminnya keselamatan dan keamanan pengunjung dalam menikmati fasilitas permainan yang ada

Tabel 3. Daftar matrix kebutuhan hubungan Respon Teknis dengan Kebutuhan Konsumen

No	Respon Teknis	Kebutuhan	Satuan
1	Perluasan lahan arena bermain dan hiburan	4,6,8,9	ha
2	Penambahan jenis permainan yang lebih bervariasi, lebih menantang, memenuhi segmentasi pasar dan umur.	4,6,8,9	Buah
3	Pengadaan pusat pelayanan informasi (<i>information center</i>)	17	Buah
4	Penambahan jenis hiburan dan <i>event-event</i> baru	5	Buah
5	Melakukan uji kelayakan secara periodik	1,2,7	Tahun
6	Melakukan perawatan (<i>maintenance</i>) alat – alat permainan secara sistematis	1,2,7	Hari
7	Melakukan evaluasi performansi dan penggantian jenis permainan	4	Subj
8	Pengadaan fasilitas pendukung yang lebih lengkap	15	Buah
9	Pengadaan peralatan P3K dan perlengkapan evakuasi	10,11	Buah
10	Penataan kembali lahan dan taman parkir	13	Subj
11	Menyesuaikan harga tiket dengan kualitas permainan	3	Rupiah
12	Pengadaan kotak saran untuk pengunjung	10	Buah
13	Pengadaan sarana komunikasi internal (telephone) di setiap operator	16	Buah
14	Pelatihan sumberdaya manusia secara sistematis dan kontinyu	12,14,16	Subj
15	Penyempurnaan dan pengembangan (SOP), (SJP), standar penanganan kondisi darurat (emergency) serta instruksi kerja pelayanan	1,2,10,12,14,16	Subj
16	Pengadaan fasilitas <i>public address/ speaker</i> untuk operator permainan	12	Buah
17	Penyempurnaan <i>Safety Procedure</i> untuk pengunjung	1,2	Subj
18	Pengadaan layanan <i>customer service</i> khusus untuk melayani masukan dan keluhan (<i>complain</i>)	10	Hari
19	Penambahan petugas dan sarana prasarana kebersihan yang mencukupi serta penanaman etos kerja yang disiplin	13,15	Buah

Benchmarking

Benchmarking dilakukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan rancangan produk jika dibandingkan dengan produk pesaing. Dari *benchmarking* yang dilakukan akan diperoleh informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah pengembangan dan perbaikan. Dalam penelitian ini, *Benchmarking* dilakukan dengan Dunia Fantasi (Dufan) PT Taman Impian Jaya Ancol.

Tabel 4 menampilkan kelebihan dunia fantasi dibandingkan dengan Wonderia. Kelebihan Dufan terhadap Wonderia meliputi 28 hal yang dirinci pada Tabel 4.

Pada saat *benchmarking*, peneliti menyebarkan questioner kepada pengunjung Dufan mengenai 17 variabel kritis yang dihasilkan di Wonderia untuk membandingkan tingkat kepuasan pengunjung Dufan dengan Wonderia. Hasil perbandingan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengunjung dapat dilihat pada Tabel 5. Dari tabel 5, dapat diketahui tingkat kepuasan pengunjung Dufan lebih besar dibanding Wonderia. Dari *benchmarking* yang telah dilakukan, banyak masukan yang dapat diusulkan sebagai usaha perbaikan kualitas pelayanan untuk ke tujuh dimensi pariwisata khususnya atraksi permainan dan *security assurance*.

Penentuan Target

Target yang ingin dicapai dari respon teknis dapat dilihat pada Tabel 6.

Penentuan Korelasi Respon Teknis (*corellation*)

Matriks menunjukkan interaksi diantara tanggapan teknik yang menunjukkan kemungkinan hubungan yang akan terjadi yaitu hubungan kuat, sedang dan lemah. Penentuan hubungan antara elemen sangat penting, karena jika salah satu elemen dianggap kritis dan perlu ditindaklanjuti maka elemen lain yang berhubungan dengan elemen kritis tersebut harus diperbaiki Matriks korelasi antara respon teknis dengan respon teknis dan antara respon teknis dengan *customer needs*

dalam *house of quality* dapat dilihat pada Gambar 2. Urutan langkah dalam pembuatan HOQ mengikuti panduan dari cohen, 1995 hal 69-73.

Analisis dan design perbaikan penelitian ini menggunakan prinsip *Quality Function Deployment (QFD)*. Prinsip dasar QFD yaitu menangkap suara konsumen (*voice of the customer*) dan memastikan bahwa kebutuhan konsumen tersebut diterjemahkan kedalam kebutuhan strategi, produk dan proses secara tepat (Daetz, Doug, Bill Barnard & Rick Norman, 1995). Hasil analisis dengan menggunakan metode QFD diketahui bahwa prioritas kebutuhan konsumen yang harus diperbaiki. Prioritas kebutuhan konsumen adalah sebagai berikut

1. Terjaminnya keselamatan dan keamanan pengunjung dalam menikmati fasilitas permainan yang ada.
2. Atraksi permainan memperhatikan kenyamanan dan keselamatan.
3. Program paket harga permainan terjangkau dan murah.
4. Atraksi permainan yang ada tidak monoton.
5. Hiburan – hiburan yang diadakan menarik dan inovatif.
6. Ketersediaan atraksi permainan untuk segala jenis umur.
7. Fasilitas atraksi permainan yang terawat.
8. Ketersediaan atraksi permainan yang lebih menantang.
9. Keberagaman jenis dan variasi atraksi permainan.
10. Tanggung jawab pihak manajemen (pengelola) dalam menangani keluhan (*complain*) dalam pelayanan dan menangani kondisi darurat / kecelakaan.
11. Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas P3K

Tabel 4. Perbandingan kualitas dimensi antara Dunia fantasi dengan Wonderia

Dimensi	No	Dunia fantasi	Wonderia
Attractions	1	Jenis permainan sangat beragam, konsep wahana tematik.	Jenis permainan masih sedikit dan kurang bervariasi (konsep wahana taman ria)
	2	Peralatan, mesin wahana menggunakan teknologi <i>modern</i> (hampir semua permainan menggunakan pneumatik hidrolik).	Teknologi mesin yang digunakan masih menggunakan mekanik motor.
	3	Wahana permainan mencakup semua segmentasi umur (dewasa, remaja dan anak-anak)	Sebagian besar wahana untuk anak-anak, segmentasi usia belum merata
	4	Ada wahana permainan yang sangat menantang (halilintar, kicir – kicir,tornado)	Wahana permainan yang menantang tidak ada.
	5	Hiburan yang diberikan sangat menarik dan inovatif (dirancang dengan detail)	Hiburan cenderung monoton
	6	Sistem perawatan dilakukan secara tertur dan disiplin (perawatan bisa peroperasi)	Sistem perawatan kurang disiplin dan tidak teratur
Facilities	7	Fasilitas tempat hiburan sangat dekoratif dan nyaman	Fasilitas tempat hiburan kurang dekoratif dan kurang memperhatikan faktor estetika
	8	kebersihan, kerapian dan kelengkapan fasilitas ibadah, kantin, souvenir shop, kantin dan toilet, kamar ganti.	Fasilitas toilet, mushola kurang terjaga kebersihannya
	9	Jumlah tempat istirahat, kantin, souvenir shop dan toilet sangat mencukupi	Jumlah souvenir shop Cuma satu,kantin juga masih kurang
	10	Jumlah tempat pembuangan sampah (tong sampah) sangat memadai	Jumlah tempat sampah masih kurang
	11	Taman rekreasi tertata dengan baik dan bersih	Taman rekreasi masih harus ditata kembali.
	12	Taman parkir bersih, tertata dengan baik dan memadai	Tidak ada taman parkir, lahan parkir kurang tertata dan gersang
	13	Ketersediaan fasilitas untuk orang cacat	Tidak ada fasilitas khusus untuk orang cacat
Transportation and infrastructure	14	Fasilitas P3K lengkap dengan ambulance	Fasilitas P3K kurang lengkap,ruang P3K juga kurang memadai dan belum ada ambulance.
	15	Ketersediaan peralatan komunikasi di arena wisata dunia fantasi	Tidak ada telepon umum didalam wonderia
Hospitality	16	Operator yang ada di dunia fantasi sangat kooperatif dan komunikatif dengan pengunjung.	Operator kurang komunikatif dengan audience karena tidak didukung dengan fasilitas public address
	17	Karyawan dunia fantasi selalu, sopan, ramah dan senyum pada pengunjung.	Operator kurang menunjukkan keramahan dengan pengunjung
	18	Operator dunia fantasi mempunyai kompetensi sesuai dengan pekerjaannya.	Kompetensi dalam hal <i>hospitality</i> sangat rendah
Information and promotion	19	Adanya kegiatan promosi yang menarik, promosi dunia fantasi menggunakan media yang efektif (TV) dan dikemas dalam acara yang menarik.	Kegiatan promosi yang dilakukan masih minim dan konvensional. Promosi kurang dirasakan oleh pengunjung.
	20	Adanya papan petunjuk untuk menunjukkan letak fasilitas. Papan petunjuk sangat lengkap di dunia fantasi.	Papan petunjuk masih perlu diperbaiki karena kurang terawat. Meskipun luas area tidak luas, papan petunjuk tetap harus lengkap.
	21	Adanya papan – papan peringatan. Disemua tempat yang berbahaya bisa ditemui papan peringatan bagi pengunjung	Papan peringatan untuk keselamatan belum ada diwonderia.
	22	Dunia fantasi mempunyai dua <i>information centre</i> , untuk pengunjung reguler dan member.	<i>Information centre</i> belum terakses oleh pengunjung
Price	23	Dengan kualitas permainan yang ditawarkan, harga permainan di dunia fantasi tergolong murah.	Dengan kualitas permainan yang ditawarkan, harga permainan di wonderia tergolong masih mahal menurut pengunjung.

<i>Security Assurance</i>	24	Adanya SOP untuk semua operator permainan	Belum ada SOP baku
	25	Adanya SJP untuk semua operator	Belum ada SJP
	26	Dufan sudah menggunakan pengaman ganda pada wahana permainan. Dufan juga sudah menggunakan sistem keamanan dengan menggunakan sensor	Sistem pengamanan di wonderia masih pengamanan manual.
	27	Adanya <i>emergency procedure</i>	<i>Emergency procedure</i> belum ada
	28	Adanya safety procedure untuk pengunjung yang terpasang disemua wahana	Safety procedure hanya ada di beberapa wahana, itupun sudah tidak jelas dan tidak lengkap

Tabel 5. Benchmarking kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengunjung

No	Kebutuhan Konsumen	Persepsi Konsumen				
		1	2	3	4	5
1	Keberagaman jenis dan variasi atraksi permainan			●		■
2	Atraksi permainan yang ada tidak monoton			●		■
3	Ketersediaan atraksi permainan untuk segala jenis umur			●		■
4	Ketersediaan atraksi permainan yang lebih menantang			●		■
5	Fasilitas atraksi permainan yang terawat			●		■
6	Atraksi permainan memperhatikan kenyamanan dan keselamatan			●		■
7	Hiburan – hiburan yang diadakan menarik dan inovatif			●		■
8	Kebersihan, kerapian dan kelengkapan dan kesiap pakaian fasilitas kantin, mushola, toilet dan tempat istirahat			●		■
9	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas P3K			●		■
10	Fasilitas tempat parkir yang bersih dan memadai / tertata dengan baik dan beratap			●		■
11	Program paket harga permainan terjangkau dan murah			●	■	
12	Kesigapan petugas operator permainan dalam memberikan pelayanan				●	■
13	Kompetensi yang dimiliki petugas operator permainan dalam menjalankan tugas pelayanannya				●	■
14	Komunikatif dan keaktifan Operator dalam mengarahkan pengunjung / didukung sound audio.				●	■
15	Tanggung jawab pihak manajemen (pengelola) dalam menangani keluhan (<i>complain</i>) dalam pelayanan dan menangani kondisi darurat / kecelakaan			●		■
16	Ketersediaan information center untuk pengunjung			●		■
17	Terjaminnya keselamatan dan keamanan pengunjung			●		■

Keterangan : ● : Wonderia Semarang
 ■ : Dunia Fantasi

12. Komunikatif dan keaktifan Operator dalam mengarahkan pengunjung
 13. Hiburan – hiburan yang diadakan menarik dan inovatif.
 14. Ketersediaan atraksi permainan untuk segala jenis umur.
 15. Fasilitas atraksi permainan yang terawat.
 16. Ketersediaan atraksi permainan yang lebih menantang.
 17. Keberagaman jenis dan variasi atraksi permainan.
 18. Tanggung jawab pihak manajemen (pengelola) dalam menangani keluhan (*complain*) dalam pelayanan dan menangani kondisi darurat / kecelakaan.
 19. Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas P3K.
 20. komunikatif dan keaktifan Operator dalam mengarahkan pengunjung didukung dengan *public address* atau *speaker*.
 21. Fasilitas tempat parkir yang bersih dan memadai / tertata dengan baik dan beratap.
 22. Kompetensi yang dimiliki petugas operator permainan dalam menjalankan tugas pelayanannya.
 23. Kebersihan, kerapian dan kelengkapan dan kesiap pakaian fasilitas kantin, mushola, toilet dan tempat istirahat.
 24. Kesigapan petugas operator permainan dalam memberikan pelayanan.
 25. Ketersediaan information center untuk pengunjung.
- Dari analisis *House of Quality* yang ditunjukkan pada gambar 2 dapat diketahui prioritas respon teknis yang harus dilakukan dari prioritas pertama sampai prioritas terakhir. Prioritas respon teknis yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :
1. Penyempurnaan dan pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP), *Safe Job Procedure* (SJP), standar penanganan kondisi darurat (*emergency*) serta instruksi kerja pelayanan Wonderia untuk semua karyawan.
 2. Melakukan perawatan (*maintenance*) alat – alat permainan secara sistematis, berkala dan teratur sesuai dengan didukung dengan *public address* atau *speaker* jadwal yang sudah dibuat berdasarkan kemampuan mesin dan peralatan (perkakas) permainan.
 3. Penambahan jenis permainan yang lebih bervariasi, lebih menantang, memenuhi segmentasi pasar dan segmentasi umur.
 4. Pelatihan sumberdaya manusia secara sistematis dan kontinyu untuk meningkatkan kompetensi karyawan.
 5. Melakukan uji kelayakan secara periodik.
 6. Penyempurnaan *Safety Procedure* untuk pengunjung.
 7. Penambahan petugas dan sarana prasarana kebersihan yang mencukupi serta penanaman etos kerja yang disiplin terutama untuk petugas kebersihan.
 8. Melakukan perluasan lahan arena bermain dan hiburan Wonderia
 9. Pengadaan peralatan pertolongan pertama pada kecelakaan (PPPK) dan perlengkapan evakuasi korban saat situasi *emergency*.
 10. Menyesuaikan harga tiket dengan kualitas permainan yang diberikan kepada pengunjung.
 11. Melakukan evaluasi performansi jenis permainan (jumlah pengunjung), analisis kepuasan pengunjung (survey) setiap bulan dan melakukan recovery atau melakukan penggantian jenis permainan yang kurang diminati pengunjung secara berkala (periodik 1 tahun).
 12. Penambahan jenis hiburan dan *event-event* baru yang lebih menarik, kreatif dan inovatif.
 13. Pengadaan kotak saran untuk pengunjung, yang terdapat di beberapa titik sekitar arena permainan dan taman hiburan.
 14. Pengadaan layanan *customer service* khusus untuk melayani masukan, keluhan (*complain*) dan pengaduan dari pengunjung
 15. Penataan kembali lahan parkir yang lebih baik dan pembuatan taman parkir yang indah.

16. Pengadaan fasilitas *public address (speaker)* untuk operator permainan.
17. Pengadaan fasilitas pendukung yang lebih lengkap dan memadai untuk pengunjung Wonderia
18. Pengadaan sarana komunikasi internal (telepon) di setiap operator yang tersambung pada semua departemen terkait.
19. Pengadaan pusat pelayanan informasi (*information centre*) yang dapat diakses oleh pengunjung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari Importance Performance Matrix didapatkan 17 variabel kritis yang merupakan customer need yang harus segera diperbaiki. Untuk memperbaikinya direncanakan 19 respon teknik. Dari hasil QFD yang telah dilakukan, terdapat tiga hal prioritas yang harus segera diperbaiki. Prioritas pertama adalah penyempurnaan dan pengembangan *Standard Operational Procedure (SOP)*, *Safe Job Procedure (SJP)*, Standar Penanganan Emergency dan instruksi kerja pelayanan Wonderia. Prioritas kedua adalah mengurangi terjadinya kecelakaan saat pengoperasian wahana dengan perawatan alat – alat permainan secara sistematis dan teratur (harian, mingguan atau bulanan) harus selalu dilakukan. Sedangkan prioritas ketiga adalah menambah jenis permainan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Crow, Kenneth., (2002), *Customer-Focused Development With QFD*. DRM Associates.
2. Cohen, Lou. (1995), *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Usa : Addison-Wesley.
3. Daetz, Doug, Bill Barnard & Rick Norman. (1995), *Customer Integration : The Quality Function Deployment (QFD) Leader's Guide for Decision Making*. USA : John Willey and Sons Inc.
4. John, A Fitzsimmon., (1982), *Consumer Behaviour, application of theory*. New York, Mc Graw-Hill.

5. Kotler, Philip. (2000), *Manajemen Pemasaran*, edisi milenium, jilid 1 Jakarta.: Prenhallindo.
6. Mansur, Agus dan Intan Wahyu., (2003), *Analisis Kualitas Pelayanan dengan metode Servqual Sebagai Dasar Peningkatan Kepuasan Pelanggan*. Proseeding Seminar Nasional.Manajemen Teknologi I
7. Medlik and Middleton, (1993), *The Product Formulation In Tourism (marketing of tourism)*. Edisi AIEST no 13.
8. Meidy, Cherly Lasut, (2004), *Evaluasi Perkembangan Pasar Kepariwisataa Bunaken Di Kota Manado Pada Masa Sebelum Dan Sesudah Krisis Ekonomi*. Tesis TPWK. Semarang : UNDIP.
9. Mitra, Amitava, (1993), *Fundamental Of Quality Control and Improvement* New York, MPC.
10. Spillane, James J., (1994), *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta, Kanisius.
11. Sutarso, Yudhi. (2003), *Kepuasan Pelanggan pada Perguruan Tinggi : Mengukur Kinerja Kualitas dari Perspektif Pelanggan*. Surabaya : Proceesing Seminar Teknik Industri dan manajemen Industri.
12. Tjiptono, Fandy., (1996), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, ANDI.
13. Tjiptono, Fandy, (2005), *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset,
14. Wahab, Saleh., (1996), *Manajemen Kepariwisataa*. Edisi III. Jakarta : PT.Pratnya Paramitha.
15. www.detik.com/, (2006), Korban *Plane Tower* di Wonderia ternyata 16 Orang, Akses 16 November 2006.
16. www.detik.com, (2006), *Plane Tower Wonderia* Sebelumnya juga pernah jatuh, Akses 16 November 2006.
17. www.kompas.com, (2006), Di cari taman ria yang nyaman di Semarang, akses 20 Agustus 2006.
18. www.kompas.com, (2006), Balon Udara Tidak di Cek, Akses 16 November 2006.
19. www.republika.co.id/koran/travelling, (2007), Wonderia “ Dufan” Kota Semarang. Akses 20 Agustus 2007

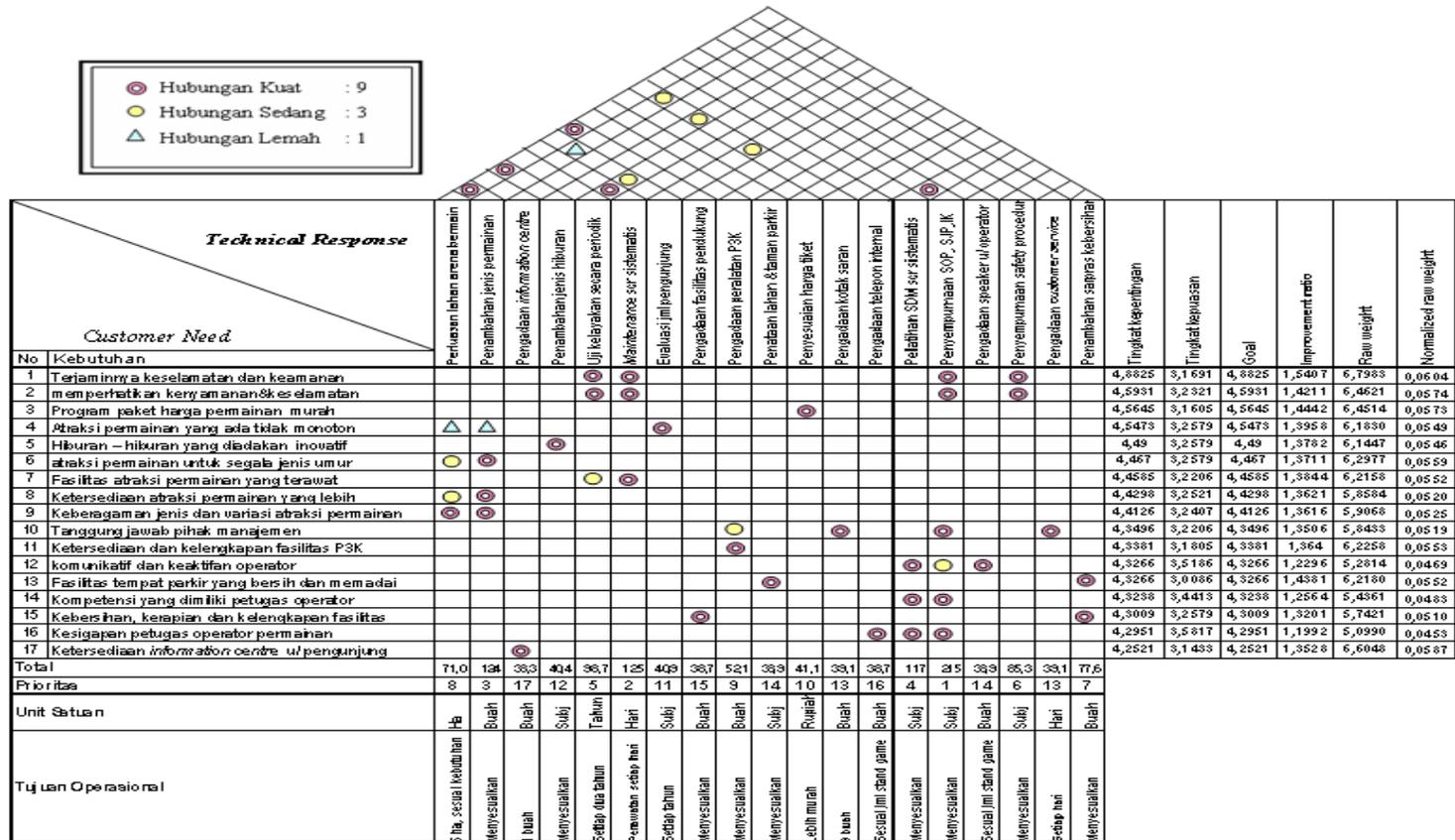
20. www.suaramerdeka.com/, (2007),
Seniman TBRs Keluhkan Suara Bising
Wonderia. Akses 20 Agustus 2007.

21. Zeithaml, Valarie A & Britner. (1996),
*Service Marketing, Integrating
Customer Focus*. New Delhi : Tata Mc
Graw-Hill.

Tabel 6. Daftar Target untuk Respon Teknis

No	Respon Teknis	Target
1	Perluasan lahan arena bermain dan hiburan	Lahan arena bermain di perluas sehingga memungkinkan untuk penambahan wahana. Perluasan lahan dilakukan dengan cara pembebasan lahan warga. Apabila tidak mungkin dilakukan, penyempitan lahan parkir bisa dilakukan (lahan parkir kurang efektif karena terlalu luas) untuk penambahan wahana. Waktu pelaksanaan 1 bulan
2	Penambahan jenis permainan yang lebih bervariasi, lebih menantang, memenuhi segmentasi pasar dan segmentasi umur.	Penambahan jenis permainan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi keinginan pengunjung. Waktu pelaksanaan 1 atau 2 tahun sekali
3	Pengadaan pusat pelayanan informasi (<i>information center</i>)	Pusat pelayanan informasi aktif setiap hari untuk memberikan informasi aktual kepada pengunjung. Waktu pelaksanaan pembangunan 3 bulan.
4	Penambahan jenis hiburan dan <i>event-event</i> baru	Ada variasi hiburan tematik untuk event – event khusus. Dibentuk ajang kreatifitas dan pentas prestasi secara rutin yang di peruntukkan bagi pengunjung. Waktu pelaksanaan periodik 1 tahun sekali
5	Melakukan uji kelayakan secara periodik	Uji kelayakan peralatan dilakukan secara periodik setiap satu tahun sekali.
6	Melakukan perawatan (<i>maintenance</i>) alat – alat permainan secara sistematis	Perawatan dilakukan setiap hari untuk memastikan wahana dapat beroperasi dengan baik. Waktu pelaksanaan periodik perhari, perbulan serta pengecekan total 1 tahun sekali.
7	Melakukan evaluasi jumlah pengunjung dan penggantian jenis permainan	Evaluasi jumlah pengunjung tiap wahana dilakukan setiap tahun untuk menganalisis efektifitas wahana.
8	Pengadaan fasilitas pendukung yang lebih lengkap	Pengadaan fasilitas pendukung sesuai dengan kebutuhan dan di perhitungkan secara detil untuk kepuasan pengunjung (1 tahun)
9	Pengadaan peralatan P3K dan perlengkapan evakuasi	Fasilitas P3K dan peralatan evakuasi lengkap dan siap untuk digunakan setiap saat (pengadaan peralatan P3K 6 bulan)
10	Penataan kembali lahan dan taman parkir	Penataan lahan parkir sesuai dengan kebutuhan, dibuat taman parkir yang indah dan asri. Waktu pelaksanaan 6 bulan.
11	Menyesuaikan harga tiket dengan kualitas permainan	Harga tiket diturunkan atau dibuat paket harga murah yang disesuaikan dengan kualitas pelayanan.
12	Pengadaan kotak saran untuk pengunjung	Kotak saran dapat di gunakan setiap hari oleh pengunjung. Jumlah kotak saran yang optimal untuk wonderia adalah ± 4 buah, kotak saran akan di evaluasi setiap bulan.
13	Pengadaan sarana komunikasi internal (telepon di setiap operator)	Pemasangan sarana komunikasi di setiap stand operator untuk memudahkan koordinasi terutama saat kondisi – kondisi darurat. Waktu pengadaan (3 bulan)
14	Pelatihan sumberdaya manusia secara sistematis	Dilakukan secara periodik 6 bulan sekali.
15	Penyempurnaan dan Pengembangan (SOP), (SJP), Standar penanganan kondisi darurat (<i>emergency</i>) serta instruksi kerja pelayanan	Penyempurnaan dan pengembangan (SOP), (SJP), standar penanganan kondisi darurat (<i>emergency</i>) serta instruksi kerja dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan standar yang ada. SOP selalu dievaluasi dan disesuaikan 1 tahun sekali.
16	Pengadaan fasilitas audio untuk operator permainan	Setiap stand operator dilengkapi dengan fasilitas audio, terutama penguat suara (pengadaan 1 bulan).

17	Penyempurnaan <i>Safety Procedure</i> untuk pengunjung	Penyempurnaan <i>Safety Procedure</i> sesuai dengan kebutuhan dan dirancang sebaik mungkin supaya tidak membingungkan pengunjung. <i>Safety procedure</i> di evaluasi dan di perbaharui setiap tahun sekali.
18	Pengadaan layanan <i>customer service</i> khusus untuk melayani masukan dan keluhan (<i>complain</i>)	Dapat diakses setiap saat oleh pengunjung, sehingga pengunjung dapat segera dilayani dan semua masukan atau <i>complain</i> dapat segera di tanggapi.
19	Pengadaan petugas dan sarana prasarana kebersihan yang mencukupi serta penanaman etos kerja yang disiplin	petugas kebersihan diperbanyak, sarana dan prasarana kebersihan terutama tempat sampah di perbanyak, sehingga akan terbentuk kesadaran pengunjung untuk membuang sampah.



Gambar 2. House of Quality

