

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Objek Wisata: Studi Deskriptif Wonderland Park Samarinda

Karisma Cahyani Riawati^{1*}, Mei Vita Romadon Ningrum², Rahmadi³, Yulian Widya Saputra⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Mulawarman

* Corresponding Author. E-mail: karismacahyani25@gmail.com

Submitted: 27-04-2025

Accepted: 06-05-2025

Published: 06-05-2025

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas di objek wisata *wonderland park* Samarinda. Jenis penelitian dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 20 informan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi, menganalisis data peneliti menggunakan reduksi, penyajian dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas di objek wisata *wonderland park* Samarinda dipengaruhi oleh indikator SERVQUAL faktor tersebut seperti sumber daya manusia yang terlatih, kebersihan, keamanan, fasilitas fisik yang nyaman dan terawat, namun ada beberapa yang harus perlu ditingkatkan lagi dari segi pelayanan dan fasilitasnya, aksesibilitas yang mudah menuju lokasi wisata tersebut dan keberagaman atraksi juga meningkatkan kenyamanan pengunjung sehingga membuat *Wonderland Park* menjadi destinasi wisata yang menarik dan menyenangkan bagi pengunjung. Kemudian, kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, serta menjadikan pengalaman positif terhadap destinasi wisata tersebut dan pengunjung akan kembali namun sebaliknya jika kualitas pelayanan dan fasilitas yang kurang memadai maka pengunjung cenderung tidak kembali.

Kata kunci: Kualitas layanan; Fasilitas; Objek wisata,

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of service and facilities at the Samarinda Wonderland Park tourist attraction. The type of research uses qualitative descriptive. The data analysis technique used is qualitative descriptive. The sampling technique used accidental sampling with 20 informants by conducting observations, interviews, and documentation, analyzing researcher data using reduction, presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the quality of service and facilities at the Samarinda Wonderland Park tourist attraction is influenced by the SERVQUAL indicators, such as trained human resources, cleanliness, security, comfortable and well-maintained physical facilities, but there are some that need to be improved in terms of service and facilities, easy accessibility to the tourist location and

the diversity of attractions also increase visitor comfort so that Wonderland Park becomes an attractive and enjoyable tourist destination for visitors. Then, good quality of service and facilities can increase visitor satisfaction, as well as create a positive experience of the tourist destination and visitors will return, but on the contrary if the quality of service and facilities are inadequate, visitors tend not to return.

Keywords: *Quality of service; Facilities; Tourist attractions*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata memiliki definisi yaitu suatu bentuk perjalanan berpindah-pindah dari tempat satu ke tempat lain yang bersifat tidak tetap, biasanya dilakukan untuk mendapatkan hiburan guna menyegarkan pikiran dan juga untuk berkumpul bersama keluarga dengan liburan memanfaatkan waktu luang. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang terus digiatkan oleh pemerintah untuk menjadi pilar pembangunan nasional karena dapat menyokong perekonomian nasional (Pajriah 2018).

Samarinda sebagai ibukota Provinsi Kalimantan Timur merupakan kota yang memiliki berbagai macam jenis obyek wisata, diantaranya: wisata alam, wisata buatan, wisata sungai, wisata religi, wisata belanja, wisata budaya/ adat, wisata kuliner dan hutan raya. Berdasarkan data di BPS (Badan Pusat Statistik Kota Samarinda), wisatawan yang berkunjung setiap bulan ke Kota Samarinda tahun 2022 tertinggi terjadi pada bulan Januari mencapai 25.458 orang dan paling rendah pada bulan September sebanyak 13.938 orang. Wisatawan di Kota Samarinda masih didominasi oleh wisatawan domestik. Jumlah wisatawan asing hanya sebesar 0,39 persen dari total wisatawan yang berkunjung ke Kota Samarinda selama tahun 2022. Namun demikian, hampir setiap bulan (kecuali bulan Maret) ada wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kota Samarinda. Pada tahun 2022, tercatat ada sebanyak 34 obyek wisata di Kota Samarinda di mana 21 diantaranya merupakan obyek wisata buatan.

Wonderland Park merupakan sebuah tempat wisata buatan di Kota Samarinda. Tempat wisata tersebut memiliki berbagai macam keunikan yang didalamnya terdapat sebuah wisata buatan manusia serta wisata budaya yang dimana pengunjung sangat memerlukan pelayanan. Berdasarkan observasi awal terdapat temuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, kurang begitu maksimal seperti kurang baik dalam memberikan pelayanan pada saat membeli tiket di loket, karyawan tidak menghimbau kepada pengunjung untuk buang sampah pada tempatnya, serta karyawan kurang tanggap dalam memenuhi permintaan pengunjung, sehingga membuat pengunjung tidak menghiraukan terhadap peraturan selama berkunjung serta pengunjung merasakan sikap kesal terhadap pelayanan yang tidak ramah.

Kualitas pelayanan pada objek wisata seperti *wonderland park* sangat erat kaitannya dengan kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata tersebut. Wisatawan yang mendapatkan pelayanan yang baik cenderung memiliki pengalaman positif dan berpotensi menjadi pelanggan setia. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, hal ini dapat berdampak negatif terhadap citra destinasi dan menurunkan minat wisatawan untuk berkunjung kembali. Oleh karena itu, penting bagi pengelola wisata untuk terus meningkatkan kompetensi mereka melalui pelatihan yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan

pelanggan. terbukti di penelitian (Apriani et al., 2020) menunjukkan apa yang dilihat dan dirasakan melalui panca indera mempengaruhi persepsi wisatawan tentang pengalaman selama berkunjung. Baik atau tidaknya persepsi wisatawan ketika berkunjung mempengaruhi terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi kembali atau merekomendasikan ke yang lain (Anggela et al., 2017). Tercatat wisatawan yang berkunjung mulai dari keluarga, perorangan, anak sekolah dan komunitas. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebuah objek pariwisata dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pada Objek Wisata *Wonderland Park* Samarinda

| Kualitas Pelayanan | Fasilitas |
|--|--|
| 1. Keramahan Pengelolah dalam pemberian pelayanan 2. Kehandalan 3. Dayah Tanggap 4. Jaminan 5. Empati (Sumber: Algifari 2019) | 1. Area Parkir 2. Toilet 3. Gazebo 4. Tempat Sampah 5. Kantin 6. Keselamatan ketenagalistrikan (K2) 7. Wahana (Sumber: Kotler, Keller dan Maydiana (2019:446) |

Adanya kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik maka diharapkan pengunjung untuk terus kembali dan menjadi pelanggan setia. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan fasilitas pada objek wisata *Wonderland Park Samarinda*. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas pada objek wisata *Wonderland Park Samarinda*, mengembangkan upaya apa saja yang dapat dilakukan pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada objek wisata *Wonderland Park Samarinda*, dan menemukan kualitas pelayanan dan fasilitas pada objek wisata *Wonderland Park Samarinda*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik pada objek wisata *wonderland park* tersebut, serta menjadi bahan evaluasi dan perbaikan di masa mendatang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan kualitas pelayanan dan fasilitas pada objek wisata *wonderland park Samarinda* guna memberikan kesan yang positif dari wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan. Tempat pelaksanaan penelitian berlokasi di *Wonderland Park Samarinda* yang beralamat Jl. Handil Bakti Kec. Palaran, Kota Samarinda Kalimantan Timur 7524. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 20 informan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi, menganalisis data peneliti menggunakan reduksi, penyajian dan menarik kesimpulan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Data Pengunjung Objek Wisata *Wonderland Park Samarinda*

a. Jumlah Pengunjung Wisata *Wonderland Park Samarinda*

Jumlah pengunjung objek wisata wonderland park untuk para pengunjung bisa berkunjung dari pagi hari mulai jam 08.30 WITA sampai sore jam 17.30 WITA. Dapat dilihat daftar jumlah pengunjung objek wisata Wonderland Park Samarinda ini berdasarkan data dari pengelola objek wisata disajikan pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Pengunjung Wisata *Wonderland Park* Tahun 2024 dan 2025

| No. | Bulan dan Tahun | Jumlah Pengunjung |
|-----|-----------------|-------------------|
| 1. | Oktober 2024 | 1.274 |
| 2. | November 2024 | 1.418 |
| 3. | Desember 2024 | 4.861 |
| 4. | Januari 2025 | 3062 |

Berdasarkan tabel 2 dapat terlihat bahwa jumlah pengunjung objek wisata Wonderland Park Samarinda terbanyak pada bulan Desember tahun 2024 yaitu sebesar 4.861 orang jumlah pengunjung di bulan tersebut dikatakan banyak karena banyaknya masyarakat yang antusias untuk mengunjungi objek wisata yang baru dibuka tersebut.

b. Pengelola Objek Wisata Wonderland Park Samarinda

Objek Wisata Wonderland Park Samarinda merupakan salah satu objek wisata yang dikelola dengan baik oleh seluruh pengelola, dimana objek wisata Wonderland Park memiliki banyak tenaga kerja dan memiliki fasilitas yang lengkap. Pengelolaannya dikelola oleh masyarakat sekitar yang berada di Jalan Handil Bakti. Adapun jumlah karyawan dapat terlihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Karyawan Objek Wisata *Wonderland Park*, Tahun 2024-2025

| No. | Bulan | Karyawan |
|-----|----------|----------|
| 1. | Oktober | 15 |
| 2. | November | 18 |
| 3. | Desember | 20 |
| 4. | Januari | 24 |

(sumber: hasil penelitian tahun 2025)

Berdasarkan data tersebut dapat terlihat bahwa jumlah karyawan di Wonderland Park setiap bulannya mengalami peningkatan hal ini dipengaruhi oleh adanya peran masyarakat setempat yang ingin terlibat dalam sektor pariwisata tersebut.

c. Fasilitas Wisata Wonderland Park Samarinda

Adapun fasilitas objek wisata wonderland park Samarinda ada yang dikenakan tarif yaitu penyewaan bomboacar dengan tarif Rp. 30.000 perorang, parkir kendaraan wisatawan dikenakan tarif Rp. 5.000 dan ada juga fasilitas yang gratis seperti kursi santai, musholla, toilet, spot foto, dan pendopo, dimana fasilitas yang ada tarifnya langsung dikelola oleh pengelola objek wisata wonderland park. Fasilitas yang disediakan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Fasilitas Objek Wisata *Wonderland Pak*, Tahun 2025

| No. | Fasilitas | Jumlah |
|-----|------------------|--------|
| 1. | Kolam renang | 1 |
| 2. | Wahana Permainan | 7 |
| 3. | Resto | 1 |
| 4. | Mushola | 3 |
| 5. | Toilet | 10 |
| 6. | Gazebo | 6 |

(Sumber: Hasil Penelitian, Tahun 2025)

3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas pada obyek wisata Wonderland Park Samarinda

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas di objek wisata Wonderland Park Samarinda dapat dilihat dari beberapa aspek yang saling terkait, yang mencakup berbagai dimensi pelayanan serta kondisi fasilitas yang ada. Kualitas pelayanan ini dapat diukur melalui indikator SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi utama sebagai berikut:

a. Kondisi nyata (*Tangible*)

Bedasarkan penelitian di lapangan kondisi fisik fasilitas, seperti kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana prasarana yang tersedia bagi pengunjung, seperti toilet, gazebo, dan area wahana cukup bersih dan nyaman bagi pengunjung, namun hanya sedikit yang perlu di perbaiki dari segi wahana kolam berenang dewasa dan spot- spot foto yang lainnya perlu untuk di tambahkan, serta fasilitas yang terawat dengan baik akan menciptakan kesan positif bagi pengunjung dan membuat mereka merasa nyaman selama berada di lokasi wisata.

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung menurut bapak El di wisata ini cukup baik, namun ada sedikit yang perlu di perbaiki serta kemampuan pengelola wisata dalam memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan sangat penting untuk menciptakan kepuasan pengunjung. Misalnya, pengelola harus memastikan bahwa harga tiket yang diberlakukan transparan dan tidak membingungkan pengunjung, serta informasi mengenai objek wisata yang diberikan harus akurat dan jelas, agar pengunjung tidak merasa tertipu atau kebingungan saat tiba di lokasi. Selain itu, pelayanan yang tepat waktu, seperti kelancaran jadwal kegiatan atau respons terhadap permintaan pengunjung, juga sangat memengaruhi pengalaman mereka. Jika pengunjung merasa bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan dan tidak ada ketidak jelasan atau keterlambatan, maka mereka akan lebih puas dengan pengalaman mereka dan kemungkinan besar akan kembali lagi untuk mengunjungi objek wisata tersebut di masa akan datang.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Bedasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa daya tanggap petugas terhadap permintaan yang di butuhkan pengunjung disini menurut bapak AI cukup baik namun ada yang harus perlu di perbaiki untuk kedepannya , seperti kecepatan dalam memberikan layanan, menyelesaikan masalah, serta memberikan solusi terhadap keluhan yang mungkin muncul.

d. Jaminan (*Assurance*)

Bedasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa keahlian staf pada objek wisata wonderland park cukup baik dan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Pengunjung akan merasa lebih percaya diri dan nyaman jika mereka mengetahui bahwa staf yang saat melayani memiliki pengetahuan yang memadai tentang objek wisata dan dapat memberikan informasi yang jelas serta memberikan rasa aman selama berkunjung, hal ini memberikan dampak positif kepada destinasi wisata tersebut.

e. Empati (*empathy*)

Bedasarkan penelitian di lapangan bahwa kepedulian pengelola wisata Wonderland Park terhadap kebutuhan pengunjung juga merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Ketika pengunjung merasa diperhatikan

dan diperlakukan dengan baik, mereka akan lebih merasa dihargai. Hal ini tercermin dalam pemenuhan kebutuhan pribadi mereka serta dalam pelayanan yang ramah dan profesional, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan keinginan pengunjung untuk kembali.

Selain itu, perhatian yang diberikan oleh pengelola juga dapat menciptakan ikatan emosional yang kuat antara pengunjung dan tempat tersebut, yang pada gilirannya dapat membangun loyalitas dan reputasi positif bagi pengelola. Pengunjung yang merasa dihargai cenderung akan membagikan pengalaman mereka kepada orang lain, baik melalui rekomendasi pribadi maupun melalui ulasan di platform digital, yang akan memperluas jangkauan dan daya tarik tempat tersebut. Dengan menciptakan pengalaman yang mengesankan, pengelola tidak hanya memperoleh kepercayaan pengunjung, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih dalam, yang dapat berujung pada hubungan jangka panjang. Oleh karena itu, perhatian terhadap detail, kecepatan dalam merespons kebutuhan, serta sikap ramah dan profesional sangat berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi setiap pengunjung.

Adapun indikator- indikator dalam penelitian kualitas pelayanan dan fasilitas di objek wisata Wonderland Park Samarinda disajikan dalam tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. indikator *SERVQUAL*

| No. | Indikator | keterangan |
|-----|---|---|
| 1. | (Kondisi nyata) <i>tangible</i> | Kondisi fisik fasilitas, seperti kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana prasarana yang tersedia bagi pengunjung di wisata <i>wonderland park</i> cukup baik dan nyaman. |
| 2. | (Kehandalan) <i>reliability</i> | Kemampuan pengelola wisata dalam memberikan layanan cukup baik. |
| 3. | (daya tanggap) <i>responsiveness</i> | Pengelola wisata tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan pengunjung. |
| 4. | (Jaminan) <i>assurance</i> | Keahlian staf wisata <i>Wonderland Park</i> cukup baik namun hanya sedikit yang perlu untuk ditingkatkan kembali. |
| 5. | (empati) <i>empathy</i> | Perhatian dan kepedulian pengelola terhadap kebutuhan pengunjung cukup baik namun ada yang perlu untuk ditingkatkan kembali. |

(Sumber: Hasil Penelitian, Tahun 2025)

Berdasarkan tabel 5 dapat terlihat bahwa faktor-faktor ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas di *Wonderland Park* Samarinda, yang pada gilirannya akan memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung dan minat mereka untuk berkunjung kembali. Pengelolaan yang baik terhadap aspek-aspek ini akan menciptakan

pengalaman yang positif dan memastikan bahwa pengunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan, yang akan berdampak pada reputasi dan daya tarik objek wisata tersebut di masa depan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan, berkenaan dengan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang ada di wisata *wonderland park*, Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan salah satu pengelola wisata *wonderland park* yaitu bapak EL pada tanggal 15 Febuari 2025, terhadap niat berkunjung kembali wisatawan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut.

“menurut pendapat saya faktor yang mempengaruhi wisatawan yaitu yang paling penting salah satunya fasilitas, kebersihan dan kualitas pelayanannya yang nyaman, Kita menyadari bahwa setiap pengunjung memiliki pemikiran tersendiri mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada diwisata ini, sejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan pengelola kepada pengunjung kemungkinan menurut saya cukup baik, karena setiap satu minggu sekali seluruh petugas wisata ini selalu mengadakan brifhing, dan fasilitas disini sangat bersih dikarenakan di bersihkan setiap harinya sebelum wisata dibuka, dan kebetulan ada tukang bersihnya sendiri. kualitas pelayanan dan fasilitas semua disini dilihat dari komentar- komentar di sosial media para wisatawan yang berkunjung alhamdulillah cukup baik.”

3.3. Upaya yang dapat dilakukan pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada objek wisata Wonderland Park Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, Fasilitas yang di berikan oleh objek wisata dari yang saya liat memiliki kekurangan, seperti penataan parkir kendaraan bermotor yang kurang baik, serta tempat parkir untuk kendaraan roda empat yang masih membingungkan dikarenakan tidak ada tulisannya. Selain itu kurangnya tempat untuk berteduh bagi wisatawan yang berkunjung, dikarenakan hanya disediakan beberapa gazebo dan pohon yang kurang sejuk, Sehingga hal ini mungkin dapat berpengaruh terhadap daya tarik dari pengunjung untuk mengunjungi objek wisata *wonderland park*, yang akan mempengaruhi penjualan. Selain fasilitas hal yang harus diperhatikan oleh objek wisata adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yaitu tanggapan mereka saat menggunakan jasa terhadap pelayanan yang nyata- nyatanya pengunjung rasakan atau nikmati dengan pelayanan yang sebetulnya mereka harapkan atau mau terhadap atribut- atribut pelayanan objek wisata. Bila jasa yang diterima ataupun dialami cocok dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik serta memuaskan, bila jasa yang diterima melampaui harapan pengunjung, kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik serta bermutu. Kebalikannya bila jasa yang diterima lebih tidak sesuai dari pada yang diharapkan, sehingga kualitas pelayanan dipersepsikan kurang baik. salah satu yang perlu di perhatikan dalam meningkatkan pariwisata merupakan sarana (kemudahan) dan kualitas pelayanannya yang akan berpengaruh pada kepuasan. sarana (fasilitas) wisata merupakan seluruh sarana yang gunanya memenuhi seluruh kebutuhan wistawan yang tinggal dalam waktu yang lama maupun hanya singgah di wilayah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka bisa santai menikmati serta berpartisipasi dalam aktivitas yang ada di wilayah tujuan wisata tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan, berkenaan dengan apa saja upaya yang perlu dilakukan pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada obyek wisata *Wonderland Park*, Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan Bapak EL selaku ketua pengelola beliau juga mengatakan bahwa:

“menurut pendapat saya, jika memang ada masukan atau kritikan dari salah satu pengunjung wisata ini biasanya kami melakukan perbaikan si mba dari segi fasilitasnya maupun pelayanannya, dan selalu mengadakan yaitu brifhing setiap satu minggunya dan menurut saya, peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan aspek yang sangat penting untuk menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan bagi pengunjung. Beberapa upaya yang kami lakukan antara lain biasanya dengan meningkatkan pelatihan dan keterampilan staf secara rutin. Kami menyadari bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi karyawan, sehingga pelatihan dalam hal komunikasi, responsif terhadap kebutuhan pengunjung, serta pengetahuan tentang fasilitas wisata menjadi prioritas.”

Dari sisi lain menurut tanggapan bapak AR selaku Pengunjung wisata Wonderland Park Samarinda mengatakan bahwa:

“menurut saya pelayanan disini kurang mba, karena saya disini sebagai pengunjung baru pertama kali kesini, saya merasakan kebingungan dari awal saya parkir roda 4 tidak di arahkan oleh petugas parkirnya dan petugasnya ada di dalam duduk-duduk saja, jadi saya bingung mau parkir di sebelah mana, dan setelah saya membeli tiket saya bingung harus kemana karena tidak ada pemandu untuk mengarahkan saya harus kemana jadi menurut saya yang harus di tingkatkan lagi yaitu pelayanannya mba. Kalau dari segi fasilitasnya cukup bersih dan nyaman si mba dan jalan menuju wisata tersebut sangat mudah.” Adapun Lokasi menuju wisata dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini.

Gambar 1. lokasi jalan menuju wisata wonderland park



(sumber: koleksi pribadi)

3.4 Kualitas pelayanan dan fasilitas pada objek wisata Wonderland Park Samarinda

Kualitas pelayanan dan fasilitas pada objek wisata wonderland park dapat diukur melalui indikator, yang terdiri dari masing- masing lima dimensi utama yaitu.

a. Kecepatan Layanan

Kecepatan layanan di objek wisata Wonderland Park Samarinda cukup baik dan layanannya sangat ramah dan cepat, namun pelayanan dalam petugas parkirnya yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi, setara dengan pendapat bapak AO selaku pengunjung bahwa petugas disini lumayan baik, namun hanya perlu ditingkatkan lagi dalam pelayanannya.

b. Kesopanan dan Profesionalisme Staf

Bedasarkan penelitian di lapangan sikap yang di berikan staf, seperti keramahan, kesopanan, dan sikap profesional dalam memberikan layanan di wisata wonderland park samarinda ini baik, hanya saja yang perlu ditingkat yaitu pelayanan dalam memberikan petunjuk arah bagi pengunjung, agar pengunjung tidak kebingungan pada saat ingin menikmati wahana bermain.

c. Ketersediaan Informasi

Sejauh mana pengunjung dapat dengan mudah mengakses jalan menuju wisata ini dan informasi yang dibutuhkan tentang obyek wisata wonderland park para pengunjung wisata dengan mudah memanfaatkan sosial media.

d. Kemudahan Aksesibilitas Layanan

Kemudahan aksesibilitas layanan di Wonderland Park Samarinda dapat diukur dari sejauh mana pengunjung merasa mudah untuk mengakses berbagai layanan yang tersedia, baik secara fisik melalui fasilitas yang ramah pengunjung seperti jalur pejalan kaki yang nyaman, area parkir yang cukup, serta informasi yang jelas, maupun secara teknologi dengan memanfaatkan media sosial dan platform digital lainnya untuk memperoleh informasi terkini, melakukan pemesanan tiket.

e. Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan

Bedasarkan hasil penelitian dilapangan atau feedback pengunjung mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima, setara dengan pendapat bapak EL beliau mengatakan bahwa informasi mengenai pelayanan di wisata ini cukup baik, namun ada yang perlu diperbaiki untuk kedepannya lagi.

f. Kebersihan dan Perawatan Fasilitas

Bedasarkan hasil penelitian di lapangan kondisi kebersihan fasilitas umum diwisata wonderland park ini cukup bersih dan nyaman seperti toilet, tempat duduk, dan area rekreasi, setara dengan menurut bapak HI bahwa wisata ini sangat amat di perhatikan kebersihannya dan setiap hari selalu di bersihkan supaya pengunjung merasakan kenyamanan pada saat berkunjung di wisata ini.

g. Keamanan Fasilitas

Bedasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa keamanan di wilayah wisata ini cukup aman, karena dari setiap masing- masing wahana ada petugasnya sendiri dan setara dengan pendapat bapak EL selaku manajer di wisata ini beliau mengatakan bahwa jika terjadi sesuatu kecelakaan kami siap mengevakuasi dan ada tempat ruangnya untuk perawatan.

h. Kelengkapan Fasilitas

Bedasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa fasilitas di wisata Wonderland Park ini cukup lengkap, bersih dan nyaman namun hanya saja ada sedikit yang perlu harus di tambahkan dan di perbaiki kembali.

i. Kondisi Sarana Transportasi

Setiap petugas selalu memanfaatkan HT untuk saling berkomunikasi dan sarana di wisata wonderland park ini biasanya petugas menggunakan sepeda untuk mengelilingi dan mensurvei dari setiap masing- masing wahana, sejauh mana sarana tersebut berfungsi dengan baik.

j. Ketersediaan Fasilitas untuk Pengunjung dengan Kebutuhan Khusus

Dari hasil penelitian di lapangan dan wawancara dengan salah satu pengelola wisata wonderland park yaitu bapak El beliau mengatakan bahwa fasilitas seperti kursi roda dan tempat perawatan khusus ada di wisata tersebut, namun ada sedikit yang harus di perbaiki seperti toilet untuk disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, indikator-indikator Kualitas pelayanan dan fasilitas pada objek wisata Wonderland Park tentu sangat memengaruhi pengalaman selama berkunjung. Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif akan membuat pengunjung merasa dihargai dan nyaman. Selain itu, fasilitas yang lengkap dan terawat seperti toilet bersih, tempat parkir yang luas, dan area istirahat yang nyaman sangat penting untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan. Jika objek wisata memiliki fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung, seperti ruang informasi, akses yang mudah, dan jalur yang aman, pengunjung akan merasa lebih puas dan cenderung ingin kembali. Dengan kata lain, pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai sangat menentukan apakah pengunjung akan memiliki pengalaman positif atau tidak. Seperti yang diungkapkan Bapak EL selaku ketua pengelola beliau juga mengatakan bahwa:

“ menurut saya disini pelayanan dan fasilitasnya cukup baik mba, di karenakan dari segi pelayanan saya sebagai ketua pengelola selalu mengadakan brifhing dan jika ada keluhan dari pengunjung biasanya karyawan disini selalu melaporkan ke saya langsung dan selalu melakukan perbaikan dari segi pelayanannya yang kurang, kemudian jika dari fasilitasnya disini menurut saya cukup nyaman dan bersih, namun ada sedikit yang kurang yaitu wahana kolam berenang dewasanya yang tidak ada, insyallah nanti akan di tambahkan untuk beberapa wahana yang kurang, dan untuk kebersihan disini selalu dijaga dan menjadi prioritas utama karena selalu di bersihkan setiap harinya agar pengunjung merasa nyaman dengan wisata ini jika wisata tersebut bersih.” Kenyamanan beberapa fasilitas yang bersih dan wahana dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. wahana dan fasilitas kenyamanan wisata wonderland park

Pernyataan itu selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak HI selaku petugas wahana Rainbow Slide yakni:

“menurut pendapat saya iya mba pelayanan disini cukup baik saya pastikan karena setiap pengunjung butuhkan petugas disini langsung siap untuk ngebantu dan fasilitas disini sangat di utamakan kebersihannya mba supaya pengunjung merasa nyaman.”

Disisi lain menurut tanggapan dari Ibu LA selaku pengunjung wisata Wonderland Park Samarinda beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya disini kualitas pelayanannya kurang mba di karenakan setelah saya membeli tiket tidak ada pemandu untuk mengarahkan saya harus kemana, jadi saya ya keliling- keliling saja dan fasilitas disini kurang seperti pepohonan disini kurang sejuk, dan disini kan cuman ada pohon- pohon sawit saja ya mba jadi saya merasakan sangat

panas disini, jadi tidak sesuai dengan harga tiketnya karena masuknya saja mahal tetapi fasilitas didalamnya yang saya rasakan masih kurang.”

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas di *Wonderland Park Samarinda* memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pengunjung. Peningkatan pelayanan ramah dan fasilitas nyaman meningkatkan kepuasan pengunjung, yang berdampak pada daya tarik, dan popularitas destinasi wisata.

4. KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan dan fasilitas di *Wonderland Park Samarinda* dipengaruhi oleh faktor seperti sumber daya manusia yang terlatih, kebersihan, keamanan, fasilitas yang memadai, dan aksesibilitas. Indikator SERVQUAL dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang mencakup aspek fasilitas, kesesuaian layanan, respon terhadap pengunjung, keahlian petugas, dan perhatian terhadap pengunjung. Jika ada komentar positif dari wisatawan melalui media sosial, ada beberapa kekurangan seperti tempat parkir terbatas, kurangnya rambu wisata, dan kurangnya pohon yang sejuk perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman wisatawan agar wisatawan dapat berkunjung kembali. Kemudian, pengelola *Wonderland Park Samarinda* perlu melakukan perbaikan dalam beberapa aspek untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas. langkah-langkah yang perlu di perbaiki termasuk memperbaiki penataan parkir, menambah tempat berteduh, memperjelas petunjuk arah, serta meningkatkan pelatihan staf agar lebih profesional dan responsif terhadap pengunjung. Pengelola juga perlu merawat fasilitas fisik secara rutin, menambah beberapa wahana yang kurang, memperbaiki aksesibilitas, dan meningkatkan sistem keamanan. Komitmen pengelola terlihat melalui evaluasi rutin dan rencana penambahan wahana untuk meningkatkan pengalaman wisata pengunjung.

Kualitas pelayanan dan fasilitas di objek wisata *Wonderland Park Samarinda* memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengunjung. Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif, serta fasilitas yang nyaman dan terawat, seperti toilet bersih, tempat parkir yang luas, dan area istirahat yang nyaman, memberikan pengalaman positif bagi pengunjung. Meskipun pengelola telah melakukan perbaikan dan menjaga kebersihan fasilitas, namun ada beberapa kekurangan, seperti kurangnya pemandu dan fasilitas peneduh yang sejuk, masih dirasakan oleh sebagian pengunjung. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengunjung,serta menjadikan pengalaman positif terhadap destinasi wisata tersebut dan pengunjung akan kembali namun sebaliknya jika kualitas pelayanan dan fasilitas yang kurang memadai maka pengunjung cenderung tidak kembali. Oleh karena itu, pengelola objek wisata perlu meningkatkan upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas yang kurang seperti memperbaiki penataan parkir, menambah tempat berteduh untuk kenyamanan pengunjung, memperjelas petunjuk arah di area wisata, serta meningkatkan pelatihan staf agar lebih profesional dan responsif. Selain itu, pengelola perlu melakukan pemeliharaan rutin fasilitas, menambah wahana dan memperbaiki aksesibilitas, serta memperkuat sistem keamanan dengan menambah petugas keamanan, dengan ini pengelola dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan memberikan pengalaman wisata yang lebih baik.

5. REFERENSI

- Ade Irawan, Indra. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 7(1): 17–32.
- Andi Muhammad Irfan. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterparkbontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ekonomi Islam, (p-ISSN: 2087-2178, e-ISSN: 2579-6453* Vol. 9.
- A.P, Kaukabilla, and Abdul Kholiq. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengemasan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Ngebel Ponorogo." *Jurnal Sosiologi Reflektif* 14(2): 407–24. doi:10.14421/jsr.v14i2.1836.
- Firmansyah, Ilham. 2019a. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Kober Mie Setan Di Kota Malang." *Management and Business Review* 3(2): 116–23. doi:10.21067/mbr.v3i2.4723.
- Hanafi Ahmad, Annur. 2022. "Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan, Objek Wisata, Dan Retribusi Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah." *Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis* 2(1): 50–61. doi:10.55587/jseb.v2i1.34.
- NASIR RULLOH. 2017. "Pengaruh Kunjungan Wisata Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Sekitar Objek Wisata Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam." *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* 11(2): 10–13.
- Novianti, Evi, Ajeng Ramadhita Larasati, Rifqi Asy'ari, Teguh Imam Pribadi, Sarmoko Sariadi, Mohammad Sapari Dwi Hadian, and Shandra Rama Panji Wulung. 2020. "Pariwisata Berbasis Alam: Memahami Perilaku Wisatawan." *Jurnal Kepariwisata Indonesia : Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia* 14(1): 46–52. doi:10.47608/jki.v14i12020.46-52.
- Pajriah, Sri. 2018. Peran Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Pariwisata Budaya di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak* 5(1): 25. doi:10.25157/ja.v5i1.1913.
- Pokhrel, Sakinah. 2024. "No TitleEAENH." *Ayan* 15(1): 37–48.
- Ricky, Andesta Simanjorang, Djefry Deeng, and Titiek Mulianti. 2023. "Strategi Adaptasi Masyarakat Pada Objek Wisata Malalayang Beach Walk Studi Kasus Di Perumahan Minanga Indah." 16(3): 1–14.
- Rivani Sulistyowati. 2017. "11094813_bab1_bab5_daftarpustaka."
- Riyanti, Ni Kadek Ita, I Gusti Agung Ngurah Eka Teja Kusuma, and I Gede Rihayana. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Niat Berkunjung Kembali di Villa Rendezvous Bali." *Widya Amerta* 7(1): 84–99. doi:10.37637/wa.v7i1.591.
- Rizki Nurul Nugraha. 2024. "Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung." *urnal Ilmiah Wahana Pendidikan.*
- Sri Utari, Putu. 2021. The Effect of Service Quality and Facilities on Outpatient Satisfaction At The Bhayangkara Setukpa Sukabumi Hospital (Case Study at The Hospital Pharmacy Installation Bhayangkara Setukpa Sukabumi)." *Jurnal Mahasiswa Manajemen* 2(2).
- Sulaiman, Muhammad Enggi, Haris Setiawan, Muhammad Jalil, Fathan Purwadi, Christopel Adio S, Asri Wahyu Brata, and Andi Syaful Jufda. 2020. "Analisis Penyebab Banjir Di Kota Samarinda." *Jurnal Geografi Gea* 20(1): 39–43. doi:10.17509/gea.v20i1.22021.
- Tobing, Murniati. 2021. "Pengaruh Jumlah Obyek Wisata, Tingkat Penghunian Kamar, Dan Jumlah Kunjungan Wisatawan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Simalungun." *Jurnal Ekuilnomi* 3(2): 127–39. doi:10.36985/ekuilnomi.v3i2.263.

Vabiola Ghantynireta, Bunga, Inayatillah Inayatillah, and Evriyenni Evriyenni. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam* 2(2): 114–22. doi:10.22373/jimebis.v2i2.189.