



Strategi Manajemen Antrean Di Taman Mini Indonesia Indah Terhadap Kepuasan Wisatawan

Rizki Nurul Nugraha¹, Ajeng Aspuan Suke²

^{1,2}Universitas Nasional

Received: 04 Desember 2023
Revised: 08 Januari 2024
Accepted: 01 Februari 2024

Abstract

The purpose of this study is to conduct an analysis of queue management on traveler satisfaction in Taman Mini Indonesia Indah. data analysis was carried out by sending questionnaires to 100 respondents from the Taman Mini Indonesia Indah. The data analysis technique employs advanced regression analysis and the application Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.0. The result of this study use of the test method for testing validity on the variables queue management (X) and tourist satisfaction (Y) show that all of the result were signifacnt at the level of 0,05. The number of variables in then n – 100 range with a signifacnt level 0,05 is 0,196, hence all of the variables are considered legitimate. Based on the result of the study, the management strategy for queue has positive effects on the condition of tourist satisfaction.

Keywords: *Queue Management, Traveler Satisfaction*

(*) Corresponding Author: Rizki.nurul@civitas.unas.ac.id

How to Cite: Nugraha, R. N., & Suke², A. A. (2024). Strategi Manajemen Antrean Di Taman Mini Indonesia Indah Terhadap Kepuasan Wisatawan. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10628263>.

PENDAHULUAN

Daerah tujuan wisata adalah suatu letak geografis yang terletak di dalam satu atau lebih wilayah administratif sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang memuat informasi tentang tempat wisata, fasilitas umum, fasilitas wisatawan, aksesibilitas, dan orang-orang yang berinteraksi satu sama lain. Pariwisata terkait langsung dengan melibatkan masalah di lingkungan, oleh karena itu keterlibatan masyarakat secara menyeluruh menjadi syarat mempertahankan perkembangan pariwisata. Sehingga suatu wilayah geografis dapat memberikan daya tarik wisata dan memiliki amenities dan aksesibilitas yang menarik wisatawan disana dapat dikatakan sebagai daerah tujuan wisata. (Nugraha & Nahlony, 2023)

Sementara itu dalam dunia pariwisata Manajemen Antrean sangat penting untuk mengatur suatu proses dan prosedur masuknya ketempat atau ke objek wisata. Manajemen antrian merupakan sebuah proses mulai dari kedatangan pelanggan, menunggu untuk di layani hingga dapat pelayanan. Sistem antrean yang tidak dapat terorganisir dengan baik dapat menghambat pelayanan oleh sebab itu seiring berkembangnya teknologi, banyak pula perkembangan antrean menggunakan sistem. (Fauzi & Rahmi, 2021).

Masalah antrean dapat terjadi dimana saja, setiap ada sekumpulan orang, benda, dan objek-objek lain jika dihadapkan dengan tuntutan terhadap kebutuhan pelayanannya. Maka, aktifitas antrean akan terjadi misalnya antrean orang pada saat mendapatkan informasi perjalanan. Antrean merupakan hal yang penting dalam manajemen operasional terutama masalah antrean pengunjung di fasilitas pelayanan tiket atau pintu masuk lokasi wisata. Jika fenomena antrean ini tidak dibuat pemecahan masalahnya oleh pihak pengelola industri pariwisata, maka hal ini tentukan berdampak pada tingkat kepuasan pelayanan pada pengunjung. (Dewi, Musafa, & Yosep, 2019)

Tujuan dari manajemen antrean ini untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung dengan mengurangi waktu tunggu antrian dan meminimalkan ketidaknyamanan yang mungkin terjadi. Manajemen antrean yang efektif di destinasi wisata dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, mengurangi frustrasi, dan menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi para wisatawan.

Sistem manajemen antrean di Taman Mini Indonesia Indah yang dahulu harus mengantre antrean panjang terlebih dahulu untuk mendapatkan tiket masuk destinasi wisata tersebut, sehingga terjadi penumpukan di depan pintu masuk Taman Mini Indonesia Indah. Untuk menghindari kejadian seperti ini lagi Taman Mini Indonesia Indah merubah sistem antreannya dengan bisa memesan tiket via online di situs web Taman Mini, berikut situs web pemesanan tiket online Taman Mini Indonesia Indah <https://tiket.tamanmini.com/> dan Taman Mini Indonesia Indah juga merubah pembayaran untuk masuk ke Taman Mini dengan menggunakan non tunai seperti qris, mbanking, dan kartu elektronik. Untuk ke depannya semua sistem destinasi di Taman Mini Indonesia Indah semua akan menggunakan non-tunai. Untuk saat ini masih bisa menggunakan tunai untuk destinasi tertentu. Saat ini adanya perpindahan manajemen pada tanggal 1 juli 2021 didalam naungan Kementrian Sekretariat Negara. Untuk tiket masuk masih dengan harga yang sama yaitu 25.000. Dengan adanya manajemen baru adanya kelebihan dan kekurangan beroprasional.

Saat ini adanya fasilitas Shuttle bus yang akan mengantar para pengunjung yang datang tetapi bus yang beroperasi masih terbatas, untuk itu Taman Mini Indonesia Indah menerapkan 3 pilar yaitu Pilar Green, Pilar Smart, dan Culture.

Kepuasan Pengunjung merupakan suatu tingkat kepuasan seorang wisatawan setelah membandingkan antara kinerja yang di berikan dengan jasa yang mereka harapkan atau keinginanya (Nurul & Manjorang, 2022). Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada ekpektasi dan pengalaman pelanggan.

Menurut (Dewi, 2017) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari sebuah yang dirasakan dengan yang diharapkan. (Ulhaq, Astuti, Fadillah, Yusuf, & Dewi, 2021)

Kepuasan wisatawan didefinisikan sebagai respon wisatawan berupa perasaan senang atau kecewa setelah menikmati suatu produk pariwisata, Dalam mengukur kepuasan wisatawan menggunakan kategori pengukuran berdasarkan rasa senang akan pengalaman, kesesuaian dengan harapan, senang dengan keputusan berkunjung, dan pelayanan serta harga yang sesuai (Azhar dan Iskandarsyah 2019) (Afrilian & Silvandi, 2022)

TINJAUAN PUSTAKA

Strategi Manajemen Antrean

Antrean pada dasarnya kejadian yang dapat ditemui diberbagai tempat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya destinasi wisata, rumah sakit, bank, dan lainnya. Proses mengantre merupakan hal yang membosankan bagi masyarakat karena berbagai hal, antara lain proses mengantre yang panjang, ruang tempat menunggu antrian kurang nyaman, dan sistem antrean kurang bisa memberikan pelayanan yang baik. Masalah antrean timbul disaat apabila ada sejumlah konsumen yang datang pada suatu fasilitas pelayanan untuk minta dilayani tetap pada saat yang sama fasilitas tidak sanggup melayani semua. Antrean atau menunggu merupakan fenomena yang menjadi rutinitas harian kita apabila jumlah orang semakin banyak sehingga kebutuhan untuk berbagai

keperluan tertentu menjadi terbatas jumlahnya, timbulnya faktor antrian dikarenakan ketidakseimbangan antara permintaan pelayanan dengan kapasitas sistem yang memberikan layanan tersebut.

Menurut Kakiay (2009:36) dalam (Lucyantoro & Rachmansyah, 2017) indikator sistem antrian adalah :

- a) Pola kedatangan adalah dengan cara bagaimana individu-individu dari populasi memasuki system. Untuk pola kedatangan menggunakan asumsi distribusi probabilitas poisson, yaitu salah satu dari pola-pola kedatangan yang paling umum bila kedatangan didistribusikan secara random. Ini terjadi Karena distribusi poisson menggambarkan jumlah kedatangan perunit waktu bila sejumlah besar variabel-variabel random mempengaruhi tingkat kedatangan.
- b) Perilaku Konsumen tindakan-tindakan individu yang melibatkan pembelian penggunaan barang dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut sebagai pengalaman dengan produk, pelayanan dari sumber lainnya.
- c) Aturan antrian aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri, misalnya, datang awal dilayani dulu, datang terakhir dilayani dulu, berdasarkan prioritas, dan secara random.

Kepuasan Wisatawan

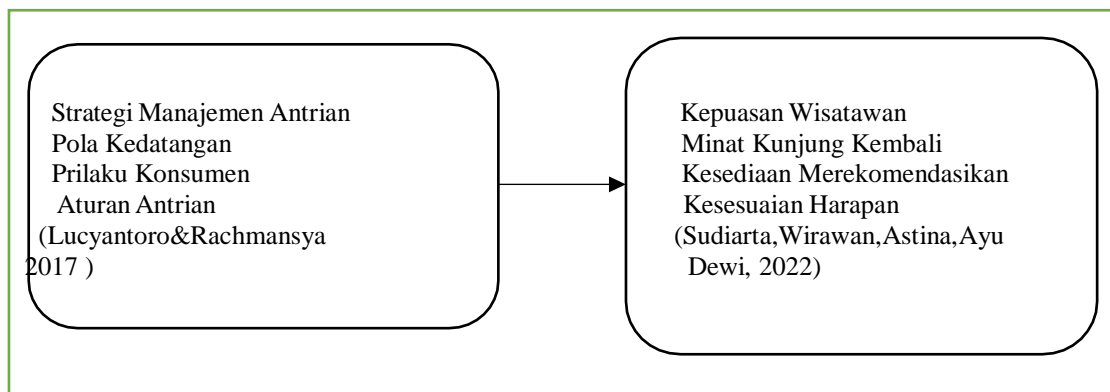
Kepuasan wisatawan merupakan jawaban positif dari pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan yang datang pada suatu objek wisata (Ulwan & Mandasari, 2022). Kepuasan Wisatawan Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam Juni (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Kepuasan wisatawan adalah tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh suatu tempat. Kepuasan wisatawan faktor kritis dalam mendapatkan dan mempertahankan wisatawan yang setia.

Kepuasan wisatawan sendiri merupakan suatu ekspresi wisatawan menilai kepuasan mereka terhadap produk yang mereka dapatkan dari suatu jasa atau tempat wisata, Kepuasan Wisatawan juga bisa disebut sebagai umpan balik untuk tempat wisata untuk memperbaiki atau meningkatkan tingkat kepuasan yang wisatawan rasakan (Rosa, Habiayah, & Inas, 2020) dalam (Pradini, 2022).

Menurut Barnes dalam Meliani & Agustini (2020) dan (Demolinggo & Sriwulandari, 2022) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tanggapan dari pelanggan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhannya. Hal ini berkaitan dengan bentuk spesial bentuk barang dan jasa yang dapat memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapannya. Meningkatkan kepuasan wisatawan adalah upaya yang membutuhkan komitmen dan fokus pada kebutuhan wisatawan. Dengan memberikan perhatian yang tepat pada wisatawan, objek wisata dapat mencapai keunggulan kompetitif. Indikator Kepuasan Wisatawan menurut (Tjiptono, 2004) dalam (Sudiarta, Wirawan, Astina, Ayu, & Dewi, 2022) :

- a) Kesesuaian harapan
- b) Minat Menggunakan kembali
- c) Kesiediaan merekomendasikan

Kerangka Analisis



METODE PENELITIAN

Jenis Sumber data

Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2017) data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulis. (Siregar, Raymond, Putri, Indrawan, & Simanjuntak, 2023) Data primer yang ada dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengumpulkan sampel yang berupa kuesioner yang telah ditentukan dan dibagikan kepada pengunjung atau wisatawan yang datang dan yang pernah ke Taman Mini Indonesia Indah.

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku dan artikel yang didapat dari website yang berkaitan dengan penelitian. atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang data secara langsung. Data ini mendukung pembahasan dan penelitian, untuk itu beberapa sumber buku atau data yang diperoleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut.

2. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif. Adapun menurut pengumpulannya menggunakan data titik (*cross section data*), yaitu data yang dikumpulkan pada waktu tertentu (*at a point of time*) untuk menggambarkan keadaan dan kegiatan pada waktu tersebut. Sumber dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dan teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik.

Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut (Sugiyono, 2019) sampel ialah bagian mengenai jumlah maupun sifat atau karakteristik yang ada pada suatu populasi yang dipilih dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sebanyak 100 pengunjung dari pengunjung Taman Mini Indonesia Indah.

Rumus Slovin: $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$

3. 070. 851

$$n = \frac{3.070.851}{1 + 3.070.851(0,1)^2} = 99,9967436797$$

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan instrument pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner dalam penelitian ini merupakan pengumpulan data berupa daftar pernyataan dalam bentuk *close and question* (pernyataan tertutup) Teknik pengumpulan data merupakan alat pendukung untuk melakukan penelitian. Peneliti melakukan teknik pengumpulan data ini untuk membantu dalam penelitian yang sedang dilakukan. Adapun beberapa jenis dan macam teknik alat pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu berupa angket (kuesioner).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

No	Variable	r hitung	r table	Kode	Teterangan
1	Varaiabel X	0.820	0.196	X1	Valid
2		0.907	0.196	X2	Valid
3		0.896	0.196	X3	Valid
4	Variabel Y	0.868	0.196	Y1	Valid
5		0.890	0.196	Y2	Valid
6		0.732	0.196	Y3	Valid
7		0.888	0.196	Y4	Valid
8		0,921	0.196	Y5	Valid

Sumber: SPSS 26, Penulis 2023

Dalam penilaian table di atas dinyatakan valid dengan syarat sebagai berikut :

1. Jika nilai r hitung > r tabel maka instrument valid.
2. Jika nilai r hitung < r tabel maka instrumen tidak valid.

Berdasarkan table diatas menjelaskan bahwa pengolahan data pada metode Uji Validitas pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada pertanyaan menyatakan nilai r tabel didapatkan dengan menghitung derajat kebebasan dari data yaitu 100 (n). Selanjutnya berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS versi 26, diketahui bahwa semua nilai hitung pada tingkat signifikansi 0,05 Nilai r tabel n = 100 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah 0,196. Maka disimpulkan semua variabel dinyatakan valid.

Uji R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.777 ^a	.604	.600	4.826
a. Predictors: (Constant), Y				

Sumber: SPSS 26, Penulis 2023

Dapat dilihat pada tabel bahwa nilai R² sebesar 0,604 atau 60,4% .artinya variable independent (Manajemen Antrean) dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) sebesar 60,04% sedangkan 39,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak ada dalam penelitian.

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3486.667	1	3486.667	149.729	.000^b
	Residual	2282.083	98	23.287		
	Total	5768.750	99			
a. Dependent Variable: X1						
b. Predictors: (Constant), Y						

Sumber: SPSS 26, Penulis 2023

Berdasarkan hasil dari tabel diatas uji F hitung sebesar 149.729 dengan tingkat signifikansi 0,000, setelah uji F hitung maka harus mencari nilai F tabel (α 0,005) dan $df_1 = 2 : df_3 = 100 - 2 - 1 = 97$ adalah 3,09 karena nilai F hitung lebih besar daripada f tabel ($149.729 > 3,09$) maka hasil uji F dari table diatas dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak berarti Manajemen Antrian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan atau Pelanggan di Taman Mini Indonesia Indah.

PEMBAHASAN

Hasil kuesioner disebarikan kepada 100 responden yang melakukan kunjungan ke Kawasan Wisata Taman Mini, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan pada angket dipakai dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel dari hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Hasil regrasi linier sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.795	2.881		3.053	.003
	Y	.833	.068	.777	12.236	.000
a. Dependent Variable: X1						

Sumber : SPSS 26, Penulis 2023

Berdasarkan table 4.15 dapat di jelaskan bahwa persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 8.795 + 0.833 (X)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Wisatawan

a = Konstanta (Constanta)

b = koefisien regrasi

x = Manajemen Antrean

Dari persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Koefisien : 8.795
2. Koefisien regrasi 0.833 dan positif. Hal ini menunjukkan jika Manajemen Antrian pada Kepuasan Wisatawan di Taman Mini Indonesia semakin meningkat.

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara Manajemen Antrean terhadap Kepuasan Wisatawan Taman Mini Indonesia Indah.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini menjelaskan bahwa strategi manajemen antrean memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi Taman Mini Indonesia Indah sebesar 0,309. Hal ini dinyatakan bahwa pengunjung destinasi wisata Taman Mini Indonesia Indah merasa senang akan adanya strategi manajemen yang sekarang. Dengan adanya strategi manajemen antrean yang sekarang bisa mempermudah wisatawan untuk tidak mengantre antrean panjang untuk masuk ke destinasi Taman Mini Indonesia Indah.

Saran

Hasil penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan dari variabel bebas dan variabel terikat. Hal ini dikatakan bahwa strategi manajemen antrian memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan Taman Mini Indonesia Indah. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian terkait dengan strategi manajemen antrian dan kepuasan wisatawan dalam pengembangan penelitian ini adanya upaya untuk tetap memprioritaskan kepuasan wisatawan dan meningkatkan jasa pelayanan saat berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah sebagai sarana dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta juga memberikan kenyamanan terhadap kepuasan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azahra, A. A. (2022). Analisis Prediksi Jumlah Penerimaan Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Regresi Linier Sederhana. *Bulletin of Applied Industrial Engineering Theory*, 75 -78.
- Dewi, S. W., Musafa, & Y. H. (2019). Analisis Model Antrian Pada Objek Wisata Candi Cangkuang. 145-152.
- Demolingo, R. H., & Sriwulandari. (2022). Analisis Artifical dan Natural Attraction Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Inonesia*, 7(8.5.2017), 2003-2005
- Lucyantoro, B. I., & Rachmansyah, M. R. (2017). Penerapan Strategi Digital Marketing, Teori Antrian Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. 38 - 57 .
- Luturlean, B. S. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata* .
- Meirza, & Stania, S. (2022). Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Dengan Menggunakan Tipe Inside-Outside Circle (Ioc) Terhadap Kemampuan Berfikir Kritis Siswa Di Sma Pasundan 2 Bandung Tahun Ajaran 2022/2023 .*Universitas Pasundan*, 12-39.

- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik Implementasi Metode Regresi Linier Berganda Dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Pradina Pustaka
- Nugraha, R. N., & Nahlony, A. Y. (2023). Strategi Pengembangan Destinasi Wisata Penanganan Pandemi Covid 19 Di Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2-7
- Pradini, G., & Padila, P. (2022). Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(3), 2720-273