

## **BAB IV**

### **PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Paparan Data Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah singkat *BNS (Batu Night Spectacular)***

Dalam Bab IV pada paparan data hasil penelitian ini, penulis memaparkan tentang profil *BNS (Batu Night Spectacular)*, yang meliputi sejarah berdirinya *BNS (Batu Night Spectacular)*, visi dan misi, struktur organisasi dan produk dan layanan yang ada dalam *BNS (Batu Night Spectacular)* ini.

Seiring perkembangan zaman yang semakin dinamis, Kota Batu sebagai Kota wisata yang relatif masih sangat muda dan menyimpan berbagai potensi wisata alam maupun wisata buatan, namun belum digarap secara maksimal, merupakan pilihan tepat bagi lokasi berdirinya PT. Mutiara Indah Sejahtera yang memang bergerak di bidang pariwisata.

Bertitik tolak pada pemikiran untuk turut memberikan kontribusi bagi daerah dengan menciptakan perubahan dan perkembangan daerah yang lebih baik menuju suatu tingkat kemajuan yang multi sektoral dengan harapan dapat mendongkrak potensi sektor lain seperti ekonomi, sosial budaya dan sebagainya yang merupakan program pemerintah pusat, maka para pesero sepakat untuk menjalin kerja sama dan bergabung dalam suatu bentuk Perseroan Terbatas sebagaimana tercantum dalam Akta Pendirian Nomer 51 tertanggal 11 Juli 2008 dibuat di hadapan Notaris Eko Handoko Widjaja, S.H. dan telah dirubah dengan Akta Nomer 91 tertanggal 28 Oktober 2008, dengan nama PT. Mutiara Indah

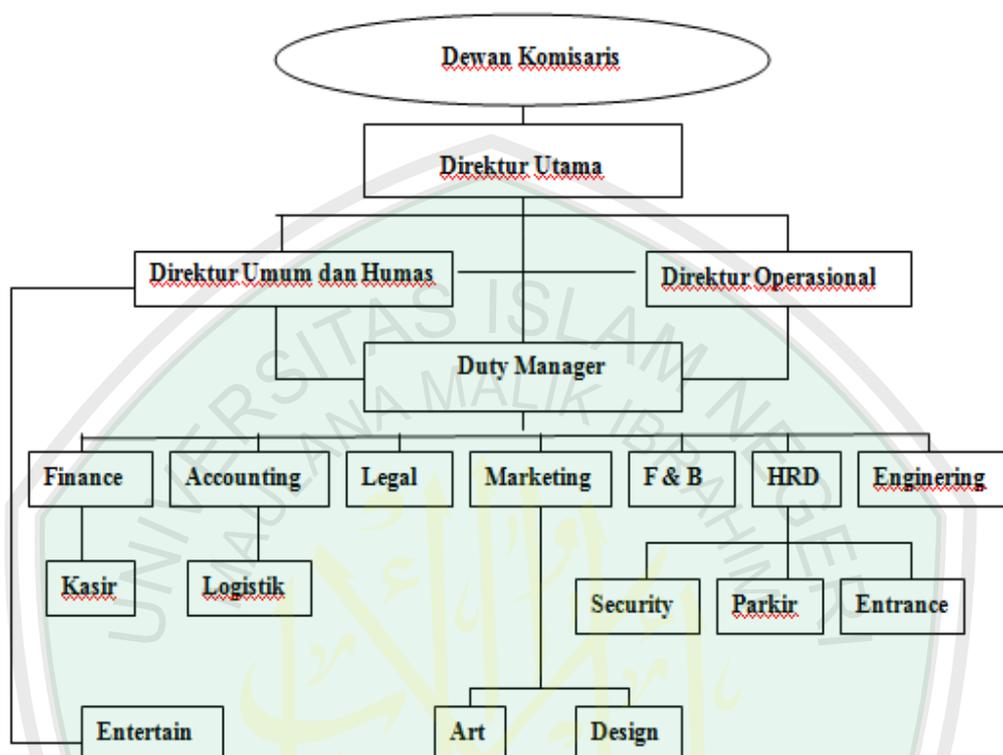
Sejahtera yang bertujuan untuk menyuguhkan konsep-konsep baru (pioneer) di bidang pariwisata yang belum ada dan belum diterapkan di kota-kota lain di Jawa Timur.

Sebagai awal, PT.Mutiara Indah Sejahtera menyajikan sebuah tempat wisata malam dengan berbagai hiburan, hobi, kuliner, market serta entertainment yang dikenal oleh masyarakat dengan nama ” *BNS (Batu Night Spectacular)*”. Oleh karena itu PT. Mutiara Indah Sejahtera lebih dikenal sebagai *BNS (Batu Night Spectacular)*.

#### **4.1.2 Stuktur Organisasi BNS (*Batu Night Spectacular*)**

Gambar 4.1 menggambarkan bagaimana pola hubungan struktural yang ada di *BNS (Batu Night Spectacular)*. Struktur *BNS (Batu Night Spectacular)* ini disusun berdasarkan fungsi. Struktur organisasi ini dimaksud untuk menggambarkan fungsi-fungsi, atau bagianbagian atau jabatan dalam *BNS (Batu Night Spectacular)* dan menunjukan garis intruksi dan susunan komunikasi yang resmi termasuk didalamnya tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Struktur organisasi *BNS (Batu Night Spectacular)* adapun strukturnya adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Sruktur Organisasi BNS (*Batu Night Spectacular*)**



Sember: Data Sekunder 2013

#### 4.1.3 Ruang Lingkup Kegiatan / Usaha Perusahaan

*BNS (Batu Night Spectacular)* merupakan nama yang tercetus sebagai konsep dasar untuk membawa kota batu sebagai tujuan wisata yang menarik dan eksotis. Hal tersebut didasarkan bahwa batu memiliki keindahan pemandangan yang sangat spektakuler, apalagi jika dinikmati di malam hari.

Kota pariwisata batu telah menghadirkan lagi satu objek pariwisata malam dengan konsep hiburan dalam satu tempat dan ruangan baru yang berada di daerah oro-oro ombo.

^Batu Night Spectacular ingin menghidupkan suasana malam kota batu dengan menghadirkan wahana-wahana yang spektakuler diantaranya:

**Tabel 4.1**  
**Macam-Macam Wahana Di BNS**

Cinema 4D	Carnival	Layar Terpanjang
Circuit Go Kart	Trampolin	Night Market
Slalom Test	Rumah Kaca	Cafe Hantu Elite
Drag Race	Ali Baba	After Me( Karaoke Keluarga)
Sepeda Udara	Kids Zone	Food Court
Lampion Garden	Battle Area	Warung Bethania
Galery Hantu	Games Room	Magic Square
Berburu Hantu	Play Ground	Pusat Pijat Refleksi
Disco Bumper Car	Banji Trampolin	Pasar Buah Malam
Aero Test	Air Mancur Menari	Scooter Corner
Flying Swinger	Laser Show	DII

Sumber : Data Sekunder 2013

**Tabel 4.2**  
**Harga Tiket Masuk**

Wahana	Senin – Kamis	Jumat – Minggu
Mouse Coaster	Rp. 7.000,-	Rp. 10.000,-
Kids Zone	Rp. 5.000,-	Rp. 6.000,-

Play Ground	Rp. 15.000,-	Rp. 15.000,-
Flying Swinger	Rp. 10.000,-	Rp. 10.000,-
Disco Bumper Car	Rp. 7.000,-	Rp. 10.000,-
Aero Test	Rp. 7.000,-	Rp. 10.000,-
Rumah Hantu	Rp. 7.000,-	Rp. 10.000,-
Berburu Hantu	Rp. 7.000,-	Rp. 10.000,-
Cinema 4D	Rp. 12.000,-	Rp. 12.000,-
Sepeda Udara	Rp. 7.000,-	Rp. 10.000,-
Lampion Garden	Rp. 7.000,-	Rp. 10.000,-
Banji Trampolin	Rp. 10.000,-	Rp. 10.000,-
Ali Baba	Rp. 7.000,-	Rp. 10.000,-
Banju Trampolin	Rp. 10.000,-	Rp. 10.000,-
Trampolin	Rp. 6.000,-	Rp. 6.000,-

Sumber : Data Sekunder 2013

### 1. Carnaval & Games Room

Jenis hiburan ini sudah banyak dikenal oleh masyarakat, karena hiburan ini dapat dinikmati oleh segala usia, mulai anak-anak sampai dewasa. tetapi ditempat ini jenis hiburan ini tersedia pada *event-event* khusus saja untuk menyambut momen istimewa. Sedangkan yang disediakan oleh BNS sangat berbeda dengan tempat lain. Pertunjukan dan permainan yang akan selalu diadakan setiap malam

tanpa menunggu *even-event* khusus, tentunya dengan ragam variasi yang jauh lebih baik dan menarik.

Nuansa bunga, tokoh-tokoh komik, badut, relief, miniatur, dan lain-lain disesuaikan dengan tema yang ada. Tidak hanya itu, di BNS juga menyediakan beberapa mainan hiburan dan ketangkasan menyenangkan yang dapat kita nikmati seperti lempar bola, pukul palu raksasa, panah dan sebagainya dengan hadiah-hadiah yang menarik buat pemenangnya. Kita akan dikondisikan seperti berada di pusat hiburan dengan ruangan terbuka layaknya dinegri-negri maju.

Selain itu juga disediakan *games room* yang berisikan games modern yang dapat memanjakan para game mania. Sehingga pecinta game akan terpuaskan dan enggan beranjak dari tempat ini

## **2. *Nigt Market***

Bagi yang suka dan menikmati berbelanja, disinilah tempatnya. Konsep *night market* (pasar malam) yang satu ini dirancang berbeda dengan pasar malam pada umumnya. *Stand-stand night market* lebih ditata, lengkap dan teratur mulai pakaian, sandal, aneka kerajinan, hingga *pet shop*. Kita akan disuguhi pilihan produk-produk unggulan terutama khas daerah batu dengan harga yang relatif terjangkau. Anda tidak perlu khawatir untuk tertipu membeli produk disini diksrenakan semua sudah diatur dan ditata dalam sebuah system dan peraturan yang jelas dengan *standart* yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen BNS.

Jumlah outlet	: 262 stand
Luas tiap outlet	: 2,5 x 3m
Fasilitas	: listrik penerangan

### 3. *Food Court*

Merupakan pusat berbagai macam sajian makanan dan jajanan komplit mulai tradisional, modern, bahkan internasional. Pengunjung diberi kebebasan dalam menentukan selera dan pilihannya, pengunjung bisa langsung menyantap hidangan disini.

Selain dapat menikmati keaneka ragam makanan dan minuman pengunjung juga akan dihibur dengan *entertainment* yang disajikan dipanggung spektakuler didalam area *food court*. Keindahan air mair mancur menari dan pertunjukan laser semakin melengkapi kenyamanan suasana *food court* di dalam BNS. Benar-benar konsep ideal yang sulit ditemukan di tempat lain

Jumlah outlet	: 33 buah
Luas	: 2,5m x 3,5/outlet
Fasilitas	: - listrik peneranga - air bersih

### 4. *Café & Resto*

Bagi pengunjung yang ingin menikmati suasana berbeda dan lebih *privacy*, di BNS juga tersedia bermacam-macam konsep *Café & Resto* yang dikemas sebagai tempat yang eksklusif, nyaman, menarik, dan sangat layak dikunjungi. Dimana pengunjung bisa menikmatinya bersama keluarga atau teman dekat secara lebih rileks, menyenangkan dan membahagiakan. Tersedia *café hantu elite*, *after me karaoke keluarga*, *café magic square*, *dewi sri garden stand resto*, warung *bethania* dan lain-lain. Keanekaragaman konsep, *entertainment* yang variatif ditambah lagi adanya pemandangan spektakuler yang dapat dinikmati

langsung dari lokasi, merupakan daya tarik *café & resto* di BNS yang merupakan warna baru bagi batu khususnya dan Jawa Timur pada umumnya.

## 5. Sirkuit Balap

Provinsi Jawa Timur boleh dikatakan sebagai barometer olahraga otomotif di Indonesia. Data yang kami peroleh dari IMI (Ikatan Motor Indonesia), Jawa Timur adalah provinsi yang mengadakan *event* otomotif terbanyak di Indonesia, terutama untuk *event* otomotif roda dua. Sehingga melalui sebuah pengamatan dan pemikiran yang panjang disediakan sirkuit semacam ini dengan tujuan menjadi tempat menyalurkan hobi dibidang otomotif dan dimaksudkan untuk mewadahi para pecinta otomotif guna lebih meningkatkan prestasinya. Selain hal tersebut, keberadaan sirkuit juga dapat dinikmati sebagai sarana berlomba dan hiburan. Disamping itu adalah menurunkan angka kecelakaan lalulintas yaitu menyediakan tempat untuk menyalurkan hobi balap ditempat yang tepat.

Lintasan : Aspal standart sirkuit

Fasilitas lain : - Tribun untuk menonton  
 - Panddock untuk official team pembalap  
 - System standart and finish dengan lampu dan digital timer  
 - Penerangan dengan standart sirkuit,  
 - Pengaman sirkuit (kecelakaan,kebakaran, dan lain-lain)

Keterangan : Sirkuit ini digunakan untuk olahraga otomotif antara lain slalomtest,drag race, road roace, dan go-kart.

## 6. Bioskop 4 Dimensi

Merupakan salah satu tempat nonton film 4 dimensi pertama dan satu-satunya di Malang Raya dimana pengunjung tidak hanya menikmati cerita asyik film yang akan ditonton, melainkan juga dapat merasakan seolah-olah berada di dalam bagian dari film itu. Suatu pengalaman sensasional dan yang tidak dapat diperoleh di bioskop konvensional lainnya.

Luas : 256m<sup>2</sup>

Kapasita : 64 orang

Fasilitas : - Ruangannya nyaman dengan air conditioner

- Wide big screen dengan teknologi terbaru 4D

- Moveable seat untuk kursi penonton

- Sound system dolby surround.

## 7. Rumah Hantu

Hobi ataupun hiburan biasanya mudah dan ringan untuk dinikmati. Tapi untuk yang satu ini, terutama bagi yang suka uji nyali di dunia horror atau mistis, maka disinilah tempatnya wahana yang menyeramkan ini mampu mendirikan bulu kuduk serta memompa *adrenalin*, *interior* bangunan disulap menjadi dunia lain yang bernuansa mistis. Ornamen, peralatan serta perlengkapan di-*setting* dengan cara canggih dan nuansa yang sangat menyeramkan dengan arsitek dan teknologi terbaru.

## 8. Observatory Deck

Untuk membantu pengunjung menikmati pemandangan Kota Batu di malam hari, BNS juga menyediakan tempat khusus dengan *view* yang sangat

indah dan dilengkapi dengan teropong yang dapat digunakan untuk melihat pemandangan malam hari dengan lebih mengasyikkan.

Keterangan : deck yang dilengkapi teropong untuk menikmati pemandangan di malam hari.

## **9. *Lampion Garden***

Sebuah konsep hiburan yang lain dari pada yang lain, yang mana kita dapat menikmati bermacam keindahan *lampion*, lebih dari 600 lampu lampion terpanjang di Indonesia tradisi dan budaya yang relatif baru dikenal ditengah air ini ternyata mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat untuk dapat dinikmati sebagai bentuk hiburan.

Keterangan : taman terbuka yang dihiasi oleh lampion dalam berbagai macam bentuk dan ukuran.

### **4.1.4 S.O.P Wisata *Batu Night Spectacular* (BNS)**

Pedoman yang ditunjukkan dalam S.O.P ini akan membantu dalam pelaksanaan fungsi-fungsi tempat kerja dalam cara yang professional dan aman. Karyawan organisasi taman hiburan adalah “*public face*” (orang yang berhadapan langsung dengan publik) dari perusahaan, dan merupakan orang yang dilihat oleh pengunjung dan masyarakat untuk memastikan bahwa mereka menerima pengalaman hiburan yang aman dan menyenangkan pada wahana. Karena itu, penting bagi karyawan untuk sepenuhnya memahami S.O.P.

## 1. Pemeliharaan Harian

1) Sebelum wahana dibuka , lakukan pengecekan harian terlebih dahulu. Pengecekan meliputi inspeksi visual dan mekanis dari semua bagian wahana seperti yang disebutkan dalam lembar pengecekan harian wahana / permainan, atau *daily inspection checklist* (D.IC).oleh

2) Wahana tidak boleh dibuka untuk umum sampai lembar inspeksi dan pemeliharaan harian diatas telah dilengkapi dan disahkan oleh oprator. Lembar ini akan disimpan oleh manajer lokasi / site manager (SM) atau atau orang yang berwenang / authorized person.

Catatan : kendali whana harus diisolir / dikunci pada panel control sebelum memuli pemeliharaan atau selama proses evakuasi.

Sepanjang hari, oprator dan asistennya harus menginspeksi dan memonitor whana secaravisual untuk memastikan operasi yang sesuai dan aman. Jika terjadi masalah pada wahana / permainan selama operasi, oprator harus menutup wahana / permainan dan memberitahu supervisor untuk memastikan tindakan perbaikan diselesaikan pada waktu yang paling tepat. Semua pekerjaan yang dilakukan pada wahana harus didokumentasikan oleh oprator wahana lembar inspeksi harian/ D.I.C.

## 2. Prosedure Kedatangan

Tahapan ini dirancang untuk memastikan keselamatan pengunjung dan untuk membuat wahan/permainan lebih menarik

- 1) Pemadam Kebakaran
  - a. Periksa penempatan pemadam kebakaran, dan ketahui tempat untuk mendapatkan pemadam kebakaran lainnya jika diperlukan
  - b. Periksa untuk memastikan alat terisi penuh dan pin masih lengkap(utuh)
- 2) Area Wahana
  - a. Area keluar dan masuk bebas dari gangguan(halangan)
  - b. Rambu-rambu instruksi mudah dilihat oleh publik
  - c. Pastikan gerbang dan pagar berada ditempatnya dalam kondisi aman
  - d. Periksa seluruh area wahana untuk memastikan area bebas dari gangguan
- 3) Housekeeping
  - a. Inspeksi bilik kontrol dan area wahana, bersihkan jika perlu
  - b. Pastikan semua persediaan kebersihan disimpan dengan benar(termasuk di bawah wahana)
  - c. Pastikan semua jendela dan lampu bersih
- 4) Papan Rambu Instruksi

Periksa rambu sesuai kebutuhan.

Catatan: rambu-rambu ini harus tampak oleh patron sebelum mereka masuk wahana. (Patron adalah pengunjung yang sudah membayar tiket)
- 5) Area Terlarang
  - a. Periksa pagar dan gerbang. Apakah tertutup dan terkunci?
  - b. Periksa area untuk memastikan tidak ada pengunjung yang masuk untuk keselamatan pengunjung

#### 6) Tempat Duduk Wahana

- a. Periksa kebutuhan perbaikan tempat duduk, benda-benda yang longgar pada tempat duduk dan kebersihan tempat duduk
- b. Periksa semua pinggiran tempat duduk dan area-area lain dimana pengunjung mungkin memegang pinggiran yang tajam, kepala baut atau bahaya keselamatan lainnya.
- c. Periksa untuk pelumas, minyak atau material lain yang berlebihan

#### 7) Susunan Staf

Anda adalah pimpinan tim yang menyediakan hiburan bagi orang-orang yang naik wahana kita. Tim harus bekerja bersama sama agar wahana berjalan dengan aman dan profesional. Operator harus mencatat shift masuk dan keluar dalam log operator wahana, dan harus diisi kapan pun ada perubahan operator pada wahana

### 3. Prosedure Evakuasi Darurat

Jika ada poin di atas yang tidak sesuai, laporkan kepada kapten wahana sebelum Wahana beroperasi.

### 4. Prosedure Operasional

Ketika bekerja pada suatu wahana atau mesin, anda mempunyai tanggung jawab atas pengoperasiannya yang aman dan efisien.

Semua operator bertanggung jawab kepada supervisor area. Sebagai operator wahana, anda akan bertanggung jawab dalam :

- 1) Mengoperasikan semua control
- 2) Memeriksa apakah tiap orang mempunyai kartu pas atau tiket dan memenuhi syarat Untuk naik wahana
- 3) Memastikan keselamatan pelanggan dengan-
  - a. Melakukan pemeriksaan keselamatan rutin
  - b. Membantu pelanggan naik dan turun wahana
  - c. Selalu waspada setiap saat
  - d. Memperhatikan perilaku pengunjung
  - e. Tidak pernah meninggalkan kontrol operator selagi wahana bergerak
- 4) Mengetahui batasan-batasan yang berlaku pada wahana dan menjalankannya secara Baik dan tegas
- 5) Menjaga semua peralatan tetap, peralatan tambahan, area di dalam dan di sekitar Wahana tetap bersih dan dapat berfungsi
- 6) Melapor kepada manajemen mengenai segala sesuatu yang mempengaruhi keamanan, Kesehatan, keselamatan staf atau pengunjung
- 7) Menyelesaikan semua laporan yang di perlukan seperti yang diminta
- 8) Komunikasi diantara para asisten yang lain dengan kata-kata dan sinyal tangan. Perlu diingat bahwa setiap operator bertanggung jawab atas keselamatan pengunjung, karyawan rekan dan dirinya sendiri. Lihat penilaian bahaya dan risiko untuk lebih lengkapnya.

## **5. Peringatan Bagi Operator**

- 1) Jangan pernah meninggalkan wahana tanpa ijin dari personel yang bertanggung Jawab atau orang yang berwenang

- 2) Jangan pernah meninggalkan wahana anda tanpa pengawasan
- 3) Jangan mengendarai perlengkapan saat bertugas kecuali memeriksa kesalahan yang dicurigai. Dalam hal ini anda harus duduk dengan benar sesuai modul penumpang dari wahana tersebut.
- 4) Jangan pernah melakukan servis atau berjalan di bawah wahana selagi masih Beroperasi

## **6. Kunci Dasar Untuk Menjadi Operator Yang Aman**

- 1) Perhatikan dengan baik bahwa tidak ada wahana yang dimulai sampai semua penumpang duduk terkunci, dan semua dek terbatas dari semua staf dan pengunjung lainnya.
- 2) Selalu muat dan seimbangkan wahana anda.
- 3) Jangan pernah mengorbankan keselamatan demi kecepatan
- 4) Pastikan semua kereta dimuati dengan tepat. Selalu pastikan tangan, kaki dan barang milik penumpang ada didalam kereta dan bahwa mereka mengamati semua tindakan pencegahan.
- 5) Ingat bahwa sebagai seorang operator, anda bertanggung jawab atas :
  - a. Keselamatan operasi wahana anda
  - b. Mengetahui bagaimana menghentikan dan mengevakuasi, wahana anda dalam kejadian darurat apapun.
  - c. Menghentikan operasi secepatnya dan menghubungi supervisor anda setiap kali anda memperhatikan ada suara, vibrasi, bau yang tidak biasa atau kejadian lain yang diluar kebiasaan operasi wahana.

## 7. Asisten Pada Wahana

Sebagai asisten pada suatu wahana, anda adalah asisten operator. Anda bertanggung jawab dalam:

- 1) Memastikan setiap orang memenuhi syarat untuk naik wahana / permainan, dan naik dengan aman dan selamat
- 2) Memastikan keselamatan para pengunjung dengan:
  - a. Membantu melakukan pemeriksaan keselamatan rutin
  - b. Membantu pengunjung untuk naik dan turun dari wahana
  - c. Selalu waspada setiap saat
  - d. Memperhatikan perilaku pengunjung
- 3) Mengetahui batasa-batasan yang berlaku untuk wahana anda dan menjalankannya dengan baik dan tegas.
- 4) Menjaga semua perlengkapan tetap, perlengkapan tambahan, area didalam dan diluar sekitar wahana tetap bersih dan berfungsi.
- 5) Melaporkan kepada operator / supervisor anda segala sesuatu yang mempengaruhi keamanan, kesehatan atau keselamatan staf atau pengunjung.
- 6) Komunikasi diantara operator dan asisten lain dengan kata-kata dan sinyal-sinyal tangan.

## 8. Insiden

Insiden adalah kejadian apapun yang tidak direncanakan yang menciptakan atau menyebabkan suatu situasi dimana keselamatan atau keamanan seseorang atau orang – orang berada dalam bahaya.

### 1) Terjebak Atau Cedera Karena Insiden Wahana

Terjebak Orang bisa terjebak di wahana karena dua hal, kerusakan daya listrik atau kerusakan mekanis. Di tiap kasus, integritas struktural dari mesin tidak berubah dan meskipun korban mungkin mengalami beberapa ketidaknyamanan fisik terkait dengan tubuh mereka dan bahkan gelisah, faktanya adalah korban aman.

Operator wahana mempunyai rutinitas berdasarkan pada manual pabrik dan pengalaman mereka sendiri untuk memindahkan penumpang dari berbagai mesin. Pihak yang Berwenang (*Competent Person*)/*General Manager (GM)*, *Manager Lokasi (Site Manager)*/Manager Operasi (*Operations Manager*) dan Petugas keselamatan (*Safety Officer*) diberitahu secepatnya mengenai tiap insiden dan harus hadir.

Cedera Aturan dasar dari Pertolongan Pertama yang harus diterapkan yaitu jangan memindahkan korban kecuali jika memindahkan mereka bisa mencegah dari material yang jatuh.

Petugas Keamanan Setempat akan memberikan keterangan Manager Area/Operasional dan *Safety Office* berkaitan dengan kejadian dan level bantuan yang diperlukan.

Jika dalam cedera minor pengunjung berjalan terhuyung-huyung, mereka harus didampingi menuju tempat terdekat dimana pertolongan pertama dapat diberikan.

Petugas Keselamatan harus memberikan semua laporan dari semua cedera yang terkait tidak hanya dengan wahana tapi permainan dan lokasi. Ia harus

memberikan laporan kepada Pihak Yang Berwanang/*General Manager*, Manager Lokasi/Operasi pada setiap kejadian yang terpisah.

Catatan: Jika cedera disebabkan oleh insiden yang disebabkan oleh wahana/permainan saat beroperasi atau karena kegagalan wahana/permainan untuk berfungsi secara normal, wahana/permainan harus dihentikan operasinya sampai Pihak yang Berwenang mengizinkan pembukaannya kembali. Prosedur ini juga berlaku dalam kejadian dimana penumpang terlempar/keluar dari wahana/permainan.

## 2) Prosedur Insiden

Dalam kejadian kecelakaan yang terjadi, atau di tempat yang berpotensi terjadi kecelakaan yang dapat mempengaruhi keselamatan public/karyawan, operator wahana akan:

- a. Mengisolasi/Menon-aktifkan wahana permainan secepatnya, area wahana, service atau hiburan dan memberi tahu semua asisten dan atau staf.
- b. Jika ada orang yang cedera, pastikan asisten atau anggota staf tetap menemani orang tersebut setiap saat.
- c. Hubungi secepatnya Supervisor, Petugas Keselamatan dan Manager Operasi/Lokasi yang akan menghubungi Pihak yang Berwewenang atau General Manager (GM).
- d. Mintalah bantuan pertolongan pertama jika timbul cedera atau dugaan cedera.
- e. Isolasi area dari semua staf yang tidak diperlukan dan publik.

- f. Penumpang lain atau orang yang menunggu harus diberitahu mengenai penundaan dan ditenangkan.
  - g. Pastikan benda-benda yang terkait dengan Insiden tidak dipindahkan atau direlokasi.
  - h. Mintalah nama, alamat, dan nomor telepon dari orang yang cedera dan saksi-saksi.
  - i. Buka kembali area hanya ketika dianjurkan oleh Manager Operasi/Lokasi.
- 3) Prosedur Wahana/Permainan
- a. Mengetahui bagaimana mengevakuasi wahana/permainan.
  - b. Latihan evakuasi darurat sekali sebulan.
- 4) Keputusan Operator

Sebagai operator wahana/permainan Anda mempunyai hak untuk tidak mengoperasikan atau membuka wahana/permainan jika Anda merasa tidak aman.

#### **4.1.5 Implementasi Kualitas Layanan Jasa Di Batu *Night Spectacular* (BNS)**

kualitas pelayanan terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para konsumen serta ketepatan penyampaian yang diberikan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2000:59), yaitu : Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dari hasil penelitian diantara produk dan layanan *BNS (Batu Night Spectacular)* Merupakan nama yang tercetus sebagai konsep dasar untuk

mewujudkan kota Batu sebagai kota tujuan wisata yang menarik dan eksotis. Hal tersebut didasarkan bahwa Kota Batu memiliki keindahan pemandangan yang sangat spektakuler, apalagi jika dinikmati pada malam hari. Dan pariwisata malam ini dengan konsep suasana hiburan keluarga yang terintegrasi memadukan konsep *mall, market, permainan, sport*, dan hiburan dalam satu tempat dan ruangan. Dalam membangun konsep pelayanan *BNS (Batu Night Spectacular)* tetap mengupayakan adanya peningkatan pelayanan terhadap konsumen. Yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan konsumen untuk dilayani dengan baik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna untuk menarik minat konsumen Tukas Denny Wirabhayu, *marketing BNS* mengatakan “Kita akan dikondisikan seperti berada di pusat hiburan dengan konsep pasar malam yang berada di ruangan terbuka layaknya di negeri-negeri maju,” Disamping itu, di wahana ini disediakan *games room* yang berisikan games modern yang dapat memanjakan para games mania. Sehingga pecinta game akan puas dan enggan beranjak dari tempat, selain itu para pengunjung yang hobi belanja juga dapat berkunjung di *Night Market* yang ada di BNS, dan suasana keindahan kota batu dimalam hari juga dapat di nikmati saat berada di *Batu Night Spectacular (BNS)*.

Menurut Lupiyoadi (2001:148), Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik meliputi :
  - a. Desain gedung *full color* menarik dengan atap terbuka layaknya pasar malam modern.

- b. Wahana-wahana yang disediakan oleh BNS cukup lengkap yaitu *mall, market, permainan, sport*.
  - c. Semua karyawan berpenampilan *casual* yang sudah ditentukan oleh perusahaan
  - d. Dan sarana prasarana umum yang disediakan oleh BNS meliputi tempat parkir mobil dan motor seluas kurang lebih dua hektar, toilet yang disediakan di luar dan di dalam gedung, serta musholla.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan mulai dari harga tiket yang murah dan wahana-wahana yang spektakuler.
- a. Dari segi tiket, BNS tidak menerapkan system paket *full servis* karna dianggap tidak efektif, soalnya tidak semua pengunjung bias menggunakan atau menikmati semua wahana dalam waktu satu malam, oleh karena itu BNS menerapkan system Cuma pembayaran tiket masuk saja dan setiap akan menikmati atau menggunakan wahana akan dipungut biaya lagi.
  - b. Carnival & Games Room : Jenis hiburan ini sudah banyak dikenal oleh masyarakat, karena hiburan ini dapat dinikmati oleh segala usia, mulai anak-anak sampai dewasa.
  - c. *Nigt Market*: Bagi yang suka dan menikmati berbelanja, disinilah tempatnya. Konsep *night market* (pasar malam) yang satu ini dirancang berbeda dengan pasar malam pada umumnya. *Stand-stand night market* lebih ditata

- d. *Food Court*: Merupakan pusat berbagai macam sajian makanan dan jajanan komplit mulai tradisional, modern, bahkan internasional. Pengunjung diberi kebebasan dalam menentukan selera dan pilihannya,
- e. *Café & Resto*: Bagi pengunjung yang ingin menikmati suasana berbeda dan lebih *privacy*, di BNS juga tersedia bermacam-macam konsep *Café & Resto* yang dikemas sebagai tempat yang eksklusif, nyaman, menarik, dan sangat layak dikunjungi.
- f. Sirkuit Balap: disediakan sirkuit semacam ini dengan tujuan menjadi tempat menyalurkan hobi dibidang otomotif dan dimaksudkan untuk mewadahi para pecinta otomotif guna lebih meningkatkan prestasinya.
- g. Bioskop 4 Dimensi: Merupakan salah satu tempat nonton film 4 dimensi pertama dan satu-satunya di Malang Raya dimana pengunjung tidak hanya menikmati cerita asyik film yang akan ditonton, melainkan juga dapat merasakan seolah-olah berada di dalam bagian dari film itu.
- h. *Observatory Deck*: Untuk membantu pengunjung menikmati pemandangan Kota Batu di malam hari, BNS juga menyediakan tempat khusus dengan *view* yang sangat indah dan dilengkapi dengan teropong yang dapat digunakan untuk melihat pemandangan malam hari dengan lebih mengasyikkan.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemauan karyawan BNS untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas, yang meliputi:

- a. Pusat informasi yang berada di sebelah loket tiket pintu akan sangat membantu bagi pengunjung yang membutuhkan informasi terkait tempat wisata
  - b. Di setiap wahana akan terdapat karyawan atau pegawai yang akan memandu para konsumen dalam penggunaan wahana.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dari *BNS (Batu Night Spectacular)* kepada konsumen yaitu:
- a. Biaya pengobatan akan ditanggung sepenuhnya oleh pihak perusahaan Apabila konsumen mengalami kecelakaan didalam tempat wisata *BNS (Batu Night Spectacular)* bekerja sama dengan Jasa Raharja.
  - b. Keamanan kendaraan pengunjung juga menjadi prioritas utama bagi perusahaan, oleh karena itu perusahaan bekerja sama dengan kepolisian kota batu dan penduduk sekitar untuk menjaga keaman.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dari pendapat di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor.

#### **4.1.5 Paparan Data Hasil Wawancara Dan Observasi Di *Batu Night Spectacular (BNS)***

##### **1. Dimensi *Tangible***

Menurut Lupiyoadi (2001:148) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak

eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan, hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan

Penampilan dan standar kinerja pelayanan pada *Batu Night Spectaculer* (BNS) menurut Ibu Yosi selaku HRD di *Batu Night Spectaculer* (BNS) dengan pertanyaan sebagai berikut :

Bagaimana tentang penampilan karyawan dan maintenans sarana prasarana disini?

“Kalau soal penampilan karyawan disini tidak terlalu resmi seperti pegawai bank atau sejenisnya, karena di dunia wisata karyawan disini lebih berpenampilan santai, untuk karyawan yang terjun dilapangan memakai sragam baju hitam lengan pendek dan keamanan memakai srakam yang telah ditentukan, tapi kalau yang di kantor setiap harinya bebas yang penting rapi kecuali hari sabtu dan minggu memakai sragam”.(Hasil wawancara dengan Ibu Yosi,23 Agustus 2013)

Dan Penampilan dan standar kinerja pelayanan pada *Batu Night Spectaculer* (BNS) menurut Bapak Dani selaku Staf Marketing di *Batu Night Spectaculer* (BNS) dengan pertanyaan sebagai berikut :

Bagaimana tentang penampilan dan standar kinerja pelayanan disini?

“Pada dasarnya kami bekerja sesuai dengan standart yang sudah di tentukan, dan kami juga bekerja sama dengan Pemkot Batu untuk menghidupkan suasana Batu di malam hari dengan mendirikan pasar malam modern yang, permainan dan wahana-wahana yang lain saling menonjolkan kelebihanannya masing-masing sehinnnga menjadi spektakuler.” (hasil wawancara dengan bapak Dani,26 Agustus 2013)

Penampilan dan standar kinerja pelayanan pada *BNS (Batu Night Spectacular)* menurut Nabila, seorang mahasiswi di salah satu perguruan tinggi

negri di surabaya yang baru pertama kali berlibur ke BNS (*Batu Night Spectacular*) dengan pertanyaan sebagai berikut :

Apa komentar anda tentang penampilan karyawan dan fasilitas disini?

“Disini semua tempatnya bagus buat foto-foto, pegawainya juga rapi dan cantik-cantik.” (Hasil wawancara dengan Nabila, 03 Agustus 2013).

Dan Bapak Samsul seorang Pegawai Negri Sipil (PNS) di kota Gresik yang sudah dua kali mengajak berlibur keluarganya di BNS (*Batu Night Spectacular*) mengatakan dengan pertanyaan sebagai berikut :

Apa komentar anda tentang penampilan karyawan dan fasilitas disini?

“Fasilitasnya disini sudah lengkap dan baik mas, tapi Tempat parkirnya kurang luas mas, padahal saya nyampek sini masih sore tapi parkiran yang disediakan BNS penuh , jadi mau gak mau ya parkir diluar mas.” (Hasil wawancara dengan bapak Samsul, 16 Agustus 2013).

Begitu juga Ibu lusi seorang ibu rumah tangga yang berasal dari Dampit Malang sudah berkunjung dua kali bersama keluarga di BNS (*Batu Night Spectacular*) mengatakan dengan pertanyaan sebagai berikut :

Apa komentar anda tentang penampilan karyawan dan fasilitas disini?

“Parkirnya susah mas, kurang lahan parkir tapi tempatnya rame sekali seneng mas.” (Hasil wawancara dengan lusi, 16 Agustus 2013)

sedangkan abdullah ubaid seorang mahasiswa pasca sarjana di salah satu perguruan tinggi negri di Malang yang sudah enam kali berkunjung di BNS selama lima tahun tinggal di Malang mengatakan dengan pertanyaan sebagai berikut : Apa komentar anda tentang penampilan karyawan dan fasilitas disini?

“Penampilan karyawan disini rapi sih, tapi saya hampir tidak bias membedakan antara karyawan dengan pengunjung, soalnya ada yang makai sragam dan ada yang enggak, dan parkiran disini kayaknya kurang mas, sampean bias lihan sendiri kondisi parkiran diluar kayak gimana, tapi kalau permainan-

permainan disini cukup memuaskan.” (Hasil wawancara dengan Abdullah Ubaid, 10 September 2013)

“Lahan parkirnya kurang mas, penampilan karyawannya biasa saja, kalau wahana disini cocok lah buat berlibur.” (hasil wawancara dengan Bpk Zubair 10, September 2013)

Bukti fisik yang diberikan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*) sudah memenuhi standar seperti seragam yang digunakan para pegawainya juga sudah ada dalam aturan yang telah digunakan BNS (*Batu Night Spectacular*) dalam memenuhi standar pelayanan kepada konsumen. Sedangkan standar kerja yang ada dalam BNS (*Batu Night Spectacular*) juga sangat positif dalam menerapkan kualitas pelayanan yang akan diberikan pada konsumen agar konsumen terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*) ini. Walaupun masih ada sedikit kekurangan dari segi fasilitas tempat parkir yang diberikan untuk menunjang kepuasan konsumen namun itu semua sudah dianggap cukup karena sudah bisa memberikan bukti kepada konsumen bahwa pelayanan yang diberikan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*) sudah bisa diterima dengan positif.

## **2. Dimensi *Reliability***

Menurut Lupiyoadi (2001:148) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan pada BNS (*Batu Night Spectacular*) menurut Ibu Yosi selaku HRD di BNS (*Batu Night Spectacular*) yaitu :

Dengan pertanyaan, bagaimana konsep pelayanan yang diberikan kepada konsumen?

“BNS (Batu Night Spectacular) dari tahun ketahun selalu mencoba memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen dengan menyajikan inovasi wahana-wahana terbaru agar konsumen enggan untuk meninggalkan tempat ini dan nantinya akan melakukan kunjungan ulang, selain itu untuk menjaga kenyamanan, keamanan dan keselamatan para pengunjung para teknisi kami juga selalu memeriksa tiap-tiap wahana sebelum beroperasi untuk menanggulangi hal-hal yang tidak diinginkan, dan selama ini wahana yang menjadi favorit pengunjung adalah lampion garden dan cinema empat dimensi.” (Hasil wawancara dengan Ibu Yosi, 23 Agustus 2013)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan pada BNS (*Batu Night Spectacular*) menurut bapak Dani selaku Staf Marketing di BNS (*Batu Night Spectacular*) yaitu Dengan pertanyaan, bagaimana konsep pelayanan yang diberikan kepada konsumen?

“Berdasarkan konsep dasar BNS adalah pasar malam yang modern yang spektakuler maka kami di bagian marketing memberikan pelayanan yang terbaik yaitu dengan menyuguhkan wahana-wahana yang spektakuler satu-satunya di batu, dan kami juga mengutamakan keamanan pengunjung, harapan kami agar pengunjung melakukan kunjungan ulang setiap harinya.” (hasil wawancara dengan bapak Dani, 26 Agustus 2013)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan pada BNS (*Batu Night Spectacular*) menurut pendapat konsumen yaitu dengan pertanyaan:

Apakah anda puas dengan wahana-wahana yang disediakan di BNS?

“Lumayan lah, tempat wahana bermain yang cukup menarik apalagi buka di malam hari, naik wahana di malam hari lebih menantang adrenalin dan Air mancur menarinya bagus. (Hasil wawancara dengan Nabila, 03 Agustus 2013)

“Tidak mahal, terjangkau, untuk lampionnya cukup bagus saya suka terutama anak-anak saya.” (Hasil wawancara dengan bapak Samsul, 16 Agustus 2013).

“Tempat yang menyenangkan untuk mencoba permainan di sana, tidak terlalu mahal untuk dicoba, semua kalangan bisa, tua, muda, remaja, dan anak-anak, lokasi juga cukup nyaman, apalagi ada resto dg aneka makanan, cukup menyenangkan dan lengkap.” (Hasil wawancara dengan lusi, 16 Agustus 2013)

“Puas mas, soalnya setiap saya kesini pasti ada wahana baru dan teketnya juga gak mahal, pas lah buat kantong anak kos-kosan.(Hasil wawancara dengan Abdullah Ubaid,10 September 2013)

BNS (*Batu Night Spectacular*) dalam kehandalan memberikan pelayanan jika dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan dan pegawai BNS (*Batu Night Spectacular*) telah handal dalam memberikan pelayanan,

BNS (*Batu Night Spectacular*) dalam kehandalan memberikan pelayanan menggunakan standar keamanan dalam mengutamakan kenyamanan dan apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen adalah kewajiban bagi semua karyawan untuk bisa melayani, maka dari itu selalu mengutamakan kepuasan konsumen.

### **3. Dimensi *Responsifnes***

Menurut Lupiyoadi (2001:148) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.

kemauan karyawan BNS untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas, menurut Ibu Yosi selaku HRD mengatakan, dengan pertanyaan:

Apakah karyawan keterampilan dalam memberikan pemahaman kebutuhan konsumen?

“Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat pada BNS (*Batu Night Spectacular*) untuk mengatasi keluhan konsumen. Untuk loket dan pusat informasi selalu mengakhiri dengan kalimat „ada yang bisa dibantu lagi Bapak/Ibu“, dan menyelesaikan keluhan konsumen secara maksimal. Dan dalam mengatasi kritik dan saran kami selalu memperhatikan dan menindak lanjutinya sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan terhadap nasabah agar lebih baik lagi

dan nasabah merasa nyaman dan puas.” (Hasil wawancara dengan Ibu Yosi, 23 Agustus 2013)

kemauan karyawan BNS untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas, menurut pendapat konsumen, dengan pertanyaan:

Apakah karyawan tanggap dalam menangani keluhan dari konsumen dan bagaimana mengenai penyelesaian transaksi pembeli tiket disini?

“Sudah cukup baik, dengan adanya pusat informasi jadi sebelum masuk saya bias Tanya-tanya sama pegawainya, meskipun di loket tiket tetep antri yang lumayan panjang tapi menurut saya wajar karna setau saya wisata malam satu-satunya di Malang yang kayak gini gaka ada lagi selain BNS ini, jadi banyak peminatnya.” (Hasil wawancara dengan Nabila, 03 Agustus 2013)

“Harga tiket masuknya gak sekalian aja, misalnya bayar sekian ribu wahana free semua biar lebih simpel biar gak bolak balik ngluarin duwit” (Hasil wawancara dengan bapak Samsul, 16 Agustus 2013).

“Meskipun antrian di loket masuk dan wahana 4D cukup panjang tapi tetep seneng mas, lagian dimana-mana yang namanya tempat wisata ya antri.” (Hasil wawancara dengan Ibu Lusi, 16 Agustus 2013)

“biasa saja mas,, kalau soal antrian tiket disini gak begitu susah kok, soalnya biasanya kalau pengunjung lagi banyak ada loket tambahan.” (hasil wawancara dengan Ubaid, 10 September 2013)

Untuk masalah ketanggapan para pegawai atau karyawan BNS (*Batu Night Spectacular*) sesuai dengan hasil wawancara diatas bahwa semua pegawai BNS (*Batu Night Spectacular*) selalu tanggap terhadap semua apa yang dibutuhkan oleh para konsumen, dan para pengunjung juga tidak terlalu mempermasalahkan tentang antrian di loket masuk.

#### 4. Dimensi *Empathy*

Menurut Lupiyoadi (2001:148) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen pada *BNS (Batu Night Spectacular)* menurut Ibu Yosi selaku HRD yaitu dengan pertanyaan:

Bagaimana cara karyawan memberikan pemahaman kepada konsumen?

“BNS (Batu Night Spectacular) dalam memberikan perhatian kepada konsumen selalu menunjukkan rasa empati dan bersikap sopan serta ramah kepada konsumen dengan melayani kebutuhan konsumen”. (Hasil wawancara dengan Ibu Yosi, 23 Agustus 2013).

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen pada *BNS (Batu Night Spectacular)* menurut pendapat konsumen yaitu: Dengan pertanyaan Apakah karyawan bersedia membantu anda, dan apakah ada perhatian lebih pada anda?

“Perhatian dalam bentuk pelayanan ya sudah mas, soalnya tadi saya pas nunggu temen saya yang masih beli tiket saya berdiri di depan pintu masuk, saya di datengin sama mbak yang jaga di pintu masuk, saya ditanyain “ada yang bias di bantu mb?” ya saya jawab saya nunggu temen saya yang masih beli tiket mbak.” (Hasil wawancara dengan Nabila, 03 Agustus 2013)

“Menurut saya ya biasa saja mas, yang pasti tidak mengecewakan pengunjung lah.” (Hasil wawancara dengan bapak Samsul, 16 Agustus 2013).

“Pas pertama kalinya saya kesini saya bingung mau keluar lewat mana, soalnya saya kejemak dan muter-muter di toko-toko yang jualan barang-barang itu mas, sebenarnya saya juga malu mau Tanya sama petugasnya tapi pas ada

pegawai yang lewat terus suami saya tanya dan kami di antar sampek di pintu keluarnya.” (Hasil wawancara dengan Ibu lusi, 16 Agustus 2013)

“ Biasa saja mas, gak ada perhatian yang berlebih kok pada pengunjung.” (Hasil wawancara dengan Ubaid, 10 September 2013)

*BNS (Batu Night Spectacular)* dalam segi empati selalu mengutamakan semua hal yang dibutuhkan oleh pelanggan dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa para pegawai dan karyawan *BNS (Batu Night Spectacular)* selalu memberikan pelayanan dan bantuan dengan baik. Dari hasil wawancara diatas bisa diketahui bahwa pelayan yang telah diterapkan oleh *BNS (Batu Night Spectacular)* sudah mencakup dari standar lima dimensi pelayanan.

##### **5. Dimensi Assurance**

Menurut Lupiyoadi (2001:148) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Untuk menumbuhkan rasa percaya pada *BNS (Batu Night Spectacular)*, menurut Ibu Yosi selaku HRD di *BNS (Batu Night Spectacular)* yaitu dengan pertanyaan:

Bagaimana cara anda untuk bisa menumbuhkan kepercayaan pada konsumen dari segi Pengetahuan, Kesopanan, dan kemampuan ?

“Pengetahuan, Kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pada tempat wisata *BNS (Batu Night Spectacular)*. Dalam segi pengetahuan dan kemampuan, untuk memberikan rasa

aman dalam pemakaian wahana maka para teknisi, operator, dan keamanan wahana permainan kami adalah orang-orang yang ahli dalam bidangnya, dan apabila terjadi kecelakaan baik ringan maupun berat semua biaya di tanggung oleh perusahaan, sedangkan dalam segi kesopanan adalah untuk memberikan kenyamanan selama berada di dalam wisata BNS (Batu Night Spectacular)". (Hasil wawancara dengan Ibu Yosi, 23 Agustus 2013)

Apakah disini pernah terjadi kecelakaan, dan bagaimana tanggung jawab dari pihak BNS?

" kalau kecelakaan di dalam wahana ya pernah mas, dan soal biaya pengobatan serstus persen dari pihak BNS, soalnya kami sudah ada asuransi jiwa mas, kami bekerja sama dengan Jasa Raharja." (Hasil wawancara dengan Bpk Deni selaku Staf Marketing, 26 Agustus 2013)

Pengetahuan, Kesopanan dan Kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada BNS (*Batu Night Spectacular*) menurut pendapat konsumen yaitu dengan pertanyaan:

Apakah sikap karyawan disini dapat menumbuhkan rasa kepercayaan anda dan apakah anda tau kalau disini ada asuransi jiwanya?

"Awalnya saya takut mau nyobain permainan kursi terbang, pikiran saya kemana-mana mas, takut talinya lepas lah, takut jatuh dan lain-lain lah pokoknya, tapi saya di paksa sama temen-temen dan akhirnya saya ikut naik, dan saya dikasih penjelasan sama mas-mas yang disana, pas sudah di atas ternyata seru banget. Kalau soal asuransi disini saya kurang tau mas" (Hasil wawancara dengan Nabila, 03 Agustus 2013)

"Keamanan di wahana ya sudah mas, tadi pas saya dan anak saya sebelum main di Sirkui Go Kart, kami diberi pengarahan pelindung keamanan permainannya, meskipun disini ada asuransinya tapi menurut saya pengarahan dari pegawai itu sangat penting." (Hasil wawancara dengan bapak Samsul, 16 Agustus 2013).

"Kalau soal keamanan wahana saya percaya kalau disini tenaga kerjanya professional mas, tapi saya gak berani mau nyobain permainan yang ekstrim itu mas, biar anak-anak saya saja lah yang main." (Hasil wawancara dengan Ibu lusi, 16 Agustus 2013)

"Sudah mas, kalau soal asuransi disini saya kurang tau, tapi pastinya juga ada mas, Cuma saya kurang tau aja bagaimana prosedurnya." (Hasil wawancara dengan Ubaid, 10 September 2013)

Dalam jaminan dan kepercayaan terhadap wahana-wahana yang ada di *BNS (Batu Night Spectacular)* dari hasil wawancara para konsumen sangat percaya dengan keamanan dan pelayanan yang diberikan oleh *BNS (Batu Night Spectacular)* yang memuaskan, jadi para konsumen percaya dengan keselamatan penggunaan wahana-wahana yang tersedia di wisata *BNS (Batu Night Spectacular)*.

#### **4.2 Pembahasan Data Hasil Penelitian**

*Batu Night Spectacular (BNS)* merupakan sebuah konsep hiburan modern dan tempat rekreasi keluarga di Kota Wisata Batu di malam hari. Konsep suasana hiburan keluarga yang terintegrasi dengan paduan konsep mall, market, permainan, *sport*, dan hiburan dalam satu tempat dan ruang baru. Berada di Jalan Raya Oro-Oro Ombo telah mengaplikasikan sistem pelayanan dari lima dimensi

Kualitas pelayanan *BNS (Batu Night Spectacular)* yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* telah diterapkan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari penerapan kualitas tersebut sudah sesuai dengan standar dan penilaian dari konsumen.

Dari hasil penelitian diantara produk dan layanan *BNS (Batu Night Spectacular)*, pariwisata malam ini dengan konsep suasana hiburan keluarga yang terintegrasi memadukan konsep *mall, market, permainan, sport*, dan hiburan dalam satu tempat dan ruangan. dalam membangun konsep pelayanan *BNS (Batu Night Spectacular)* tetap mengupayakan adanya peningkatan pelayanan terhadap konsumen. Yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan

konsumen untuk dilayani dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Yosi selaku HRD di BNS, sebagai berikut:

Beliau mengatakan kepada peneliti bahwa “Demi terciptanya kepuasan konsumen dan peningkatan pengunjung maka kami melakukan rolling atau pergantian wahana, jadi ketika ada wahana yang sudah tidak diminati oleh konsumen maka karena BNS (Batu Night Spectacular) sangat mengutamakan kualitas layanan dan keamanan yang bertujuan untuk menjadikan pelanggan dan kebutuhan-kebutuhan mereka sebagai fokus utama serta untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan pelanggan yang produktif, selain itu kami bekerja sama dengan Pemkot Batu dan kepolisian Kota Batu demi kelancaran dan kenyamanan konsumen.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi pelayanan yang telah diberikan oleh *BNS (Batu Night Spectacular)* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* telah diterima dengan baik dan para konsumenpun menanggapinya dengan positif. Walaupun masih ada sedikit kekurangan dari segi *tangible* yaitu dari segi sarana tempat parkir yang dirasa pengunjung kurang, dan sosialisasi terkait asuransi juga kurang baik, karna para pengunjung banyak yang tidak tau terkait hal tersebut. Namun dari konsumen sudah terpuaskan oleh permainan atau wahana di BNS dan pelayanan yang sudah diberikan BNS (*Batu Night Spectacular*). Dan dari data itu menunjukkan bahawa *BNS (Batu Night Spectacular)* sudah memenuhi standar kualitas yang diberikan kepada konsumen walaupun masih ada kekurangan namun itu semua sudah mencukupi dalam standar pelayanan.

Dalam memberikan suatu pelayanan seharusnya memiliki manfaat yang bisa diberikan kepada pihak lain sehingga pelanggan bisa merasa puas. Seperti dalam Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada

dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Tjiptono (2005:110) kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari hasil penelitian yang menggunakan teknik wawancara dan observasi ini, peneliti menemukan kesamaan antara standar pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh *BNS (Batu Night Spectacular)* dan pelayanan yang diterima oleh pelanggan, dan semua yang diterapkan sudah mencapai nilai positif bagi konsumen.

Dalam memenuhi pelayanan *BNS (Batu Night Spectacular)* selalu mengutamakan kepuasan dan keamanan konsumen. Karena kepuasan dan keamanan konsumen adalah tujuan dari pelayanan yang diberikan oleh *BNS (Batu Night Spectacular)* ini. Sesuai dengan ajaran agama Islam bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan / jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

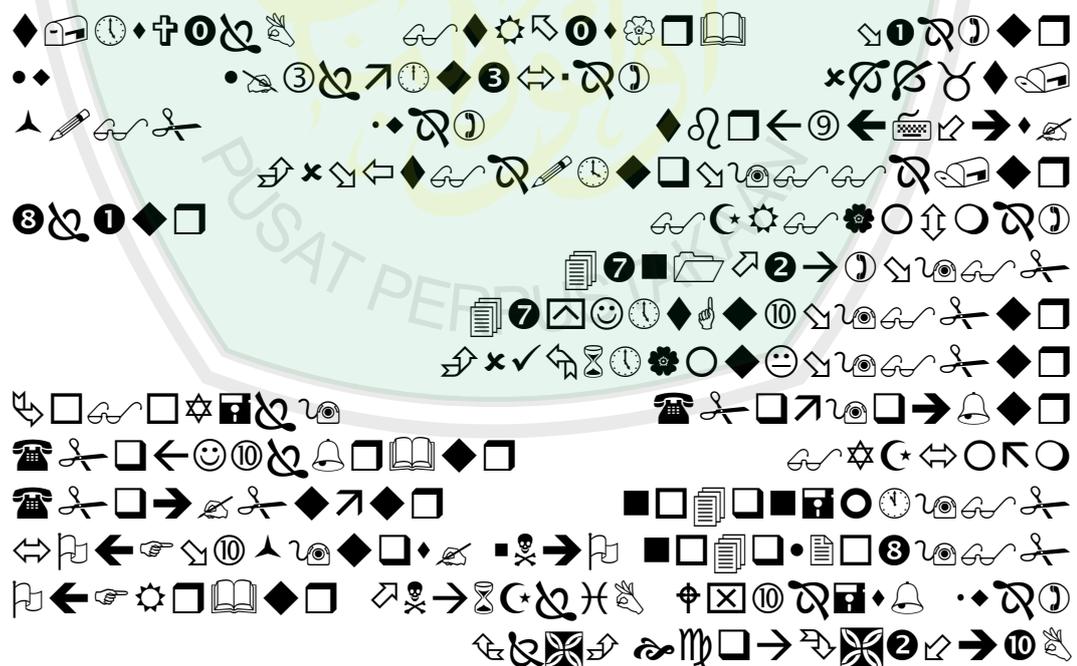




*dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

BNS (*Batu Night Spectacular*) mengutamakan kepuasan dan keamanan konsumen agar konsumen bisa merasa puas dan bisa memberikan nilai positif kepada perusahaan sesuai dalam Supranto (2001:44) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.

Dalam Al-Qur'an telah memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspresif agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Allah berfirman dalam Tafsir Al-Qur'an Surat al-Baqarah: 83,yang berbunyi:



*Atinya : Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebajikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan*

*tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.*

Hal ini jelas merupakan sebuah standar yang telah diberikan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*) demi mempertahankan pelanggan dan membuat pelanggan merasa puas dalam pelayanan yang telah diberikan.

