

Identifikasi *Service Failure* dan Pemetaan *Service Blueprint* pada Transera Waterpark Bekasi

Sekar Ayu Ningtyas¹, Vitha Octavanny², Jessicha Alexandra³, Assyifa Azzahra⁴,
Putri Sukma Anggraeni⁵, Iza Azzahra⁶

Universitas Pancasila, sekarayu8024052@univpancasila.ac.id¹

Universitas Pancasila, vitha.octavanny@univpancasila.ac.id²

Universitas Pancasila, alexandrajessicha9@gmail.com³

Universitas Pancasila, assyifaazzahhra@univpancasila.ac.id⁴

Universitas Pancasila, sukmaaa8024032@univpancasila.ac.id⁵

Universitas Pancasila, izaazzahra0401@gmail.com⁶

ABSTRAK

Perkembangan wisata rekreasi berbasis air mendorong pengelola destinasi untuk meningkatkan kualitas layanan guna menciptakan pengalaman berkunjung yang positif serta mempertahankan daya saing destinasi. Meskipun berbagai penelitian telah membahas kualitas layanan, kepuasan wisatawan, dan *service failure* pada destinasi pariwisata, penelitian yang mengintegrasikan analisis *service failure* dengan pemetaan *service blueprint*, khususnya pada destinasi wisata air, masih terbatas. Akibatnya, keterkaitan antara *service failure* dan keseluruhan proses pelayanan belum banyak dijelaskan secara komprehensif. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab tiga pertanyaan penelitian, yaitu bagaimana bentuk *service failure* yang terjadi di Transera Waterpark Bekasi berdasarkan dimensi SERVQUAL, bagaimana pemetaan alur layanan berdasarkan *service blueprint*, serta bagaimana keterkaitan antara *service failure* dan *service blueprint* dalam proses pelayanan. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi *service failure*, memetakan alur layanan, serta menganalisis keterkaitan keduanya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui observasi, wawancara semi-terstruktur terhadap empat informan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service failure* terutama ditemukan pada aspek kebersihan kolam yang belum konsisten, antrean pada periode kunjungan tinggi, keterbatasan petugas operasional, serta penurunan kondisi beberapa fasilitas fisik. Pemetaan *service blueprint* menunjukkan bahwa permasalahan tersebut berkaitan dengan interaksi layanan di garis depan maupun proses operasional internal. Penelitian ini terbatas pada satu lokasi penelitian dengan jumlah informan yang relatif sedikit. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak destinasi wisata serta menggunakan pendekatan komparatif atau *mixed methods* agar menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

Kata kunci: SERVQUAL, *service blueprint*, waterpark, pariwisata, *service failure*

ABSTRACT

The rapid growth of water-based recreational tourism has increased the importance of delivering high-quality services to create positive visitor experiences and maintain destination competitiveness. Although previous studies have examined service quality, visitor satisfaction, and service failure in tourism destinations, limited research has integrated service failure analysis with service blueprint mapping, particularly in waterpark destinations. Consequently, the relationship between service failures and the overall service delivery process has not been comprehensively explained. This study was conducted to answer three research questions: (1) what forms of service failure occur at Transera Waterpark Bekasi based on the SERVQUAL dimensions; (2) how is the service process mapped using a service blueprint; and (3) how are service failures related to the service blueprint throughout the service process. Accordingly, this study aims to identify service failures, map the service process, and analyze the relationship between these two aspects. This research employed a qualitative method with a case study approach through direct observations, semi-structured interviews with four informants, and document analysis. The findings indicate that the main service failures involve inconsistent pool cleanliness, queue congestion during peak periods, limited staff availability, and the deterioration of several physical facilities. The service blueprint further reveals that these failures are associated with

both frontstage interactions and backstage operational processes. This study is limited to a single tourism destination with a relatively small number of informants. Therefore, future studies are recommended to involve different tourism destinations and apply comparative or mixed-method approaches to provide more comprehensive insights into service improvement.

Keywords: SERVQUAL, service blueprint, waterpark, tourism, service failure

Naskah diterima: 22 Januari 2026, direvisi: 19 Agustus 2026, diterbitkan: 20 Agustus 2026
DOI: <https://doi.org/10.37253/altasia.v8i2.12002>

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang terus berkembang dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu jenis pariwisata yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir adalah wisata rekreasi berbasis air (*water-based recreation*). Destinasi wisata air tidak hanya menawarkan berbagai wahana rekreasi, tetapi juga menghadirkan pengalaman yang terbentuk melalui interaksi antara pengunjung, petugas, fasilitas fisik, dan sistem pelayanan yang dikelola oleh pengelola destinasi. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan, pengalaman, serta niat wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali (Apriana & Kusumah, 2025; Hoque et al., 2023). Sejalan dengan perkembangan tersebut, (Calisto & Sarkar, 2024) menjelaskan bahwa pengalaman wisata modern semakin dipengaruhi oleh keterpaduan antara kualitas fasilitas, teknologi, dan interaksi layanan yang diterima wisatawan pada setiap tahapan kunjungan.

Transera Waterpark Bekasi merupakan salah satu destinasi wisata air keluarga di Kota Bekasi yang memiliki tingkat kunjungan relatif tinggi, terutama pada akhir pekan, musim liburan, maupun saat diselenggarakan program promosi. Selama berkunjung, wisatawan melalui serangkaian proses pelayanan yang dimulai dari kedatangan di area parkir, pembelian tiket secara daring maupun luring, pemeriksaan tiket, penggunaan wahana, pemanfaatan fasilitas pendukung, hingga meninggalkan kawasan wisata. Setiap tahapan pelayanan tersebut melibatkan interaksi antara pengunjung, petugas, sistem

operasional, dan fasilitas fisik yang secara bersama-sama membentuk pengalaman wisatawan selama berkunjung.

Di sisi lain, penyelenggaraan layanan pada destinasi wisata air memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi karena dipengaruhi oleh fluktuasi jumlah pengunjung, kondisi fasilitas, serta koordinasi antarbagian operasional. Pada kondisi tertentu masih ditemukan berbagai kendala, seperti antrean pada titik layanan, kebersihan fasilitas yang belum konsisten, keterbatasan petugas pada jam-jam sibuk, maupun penurunan kualitas fisik beberapa fasilitas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi *service failure* yang dapat memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan apabila tidak dikelola secara tepat (Zhang et al., 2024). Dengan demikian, kualitas layanan pada destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung antara petugas dan pengunjung, tetapi juga oleh efektivitas proses operasional yang mendukung penyampaian layanan.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas kualitas layanan pada sektor pariwisata dengan fokus yang berbeda-beda. Berdasarkan penelitian (Hoque et al., 2023), dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan aspek yang paling rentan mengalami penurunan ketika jumlah pengunjung meningkat. Penelitian (Rashid et al., 2022) menunjukkan bahwa *service blueprint* mampu memetakan hubungan antara aktivitas pelanggan dan proses operasional internal sehingga dapat digunakan sebagai alat evaluasi layanan. Sementara itu, (Fasa et al., 2023) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas destinasi wisata memerlukan integrasi antara sumber daya manusia, sistem

operasional, dan pengelolaan fasilitas secara berkelanjutan.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berkaitan erat dengan pengalaman wisatawan. Berdasarkan penelitian (Apriana & Kusumah, 2025), persepsi terhadap kualitas destinasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dan mendorong terbentuknya *word of mouth* positif. (Pangestu et al., 2023; Septiana & Febriyantoro, 2023) juga menyimpulkan bahwa kualitas fasilitas dan pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengunjung pada destinasi wisata. Selain itu, (Fibri & Ernawati, 2025) menjelaskan bahwa pengalaman wisatawan dipengaruhi oleh kombinasi kualitas pelayanan, fasilitas, dan interaksi yang diperoleh selama berada di destinasi wisata.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*). Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pengukuran kualitas layanan, kepuasan, maupun pengalaman wisatawan, sedangkan penelitian yang mengintegrasikan identifikasi *service failure* berdasarkan dimensi SERVQUAL dengan pemetaan keseluruhan proses pelayanan menggunakan *service blueprint*, khususnya pada destinasi wisata air, masih relatif terbatas. Selain itu, keterkaitan antara titik-titik terjadinya *service failure* dengan proses operasional internal yang mendukung penyampaian layanan juga belum banyak dijelaskan secara komprehensif. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai hubungan antara kualitas layanan dan proses operasional melalui integrasi analisis SERVQUAL dan *service blueprint*.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut: pertama, bagaimana bentuk *service failure* yang terjadi di Transera Waterpark Bekasi berdasarkan dimensi SERVQUAL; kedua, bagaimana pemetaan alur layanan Transera Waterpark Bekasi menggunakan *service blueprint*; dan ketiga,

bagaimana keterkaitan antara *service failure* dan *service blueprint* dalam proses pelayanan di Transera Waterpark Bekasi.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk *service failure* berdasarkan dimensi SERVQUAL, memetakan alur layanan menggunakan *service blueprint*, serta menganalisis keterkaitan antara *service failure* dan *service blueprint* dalam proses pelayanan di Transera Waterpark Bekasi.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dibandingkan penelitian terdahulu karena tidak hanya mengidentifikasi kualitas layanan atau bentuk *service failure*, tetapi juga mengintegrasikan hasil identifikasi tersebut dengan pemetaan *service blueprint* untuk menunjukkan hubungan antara pengalaman pengunjung, aktivitas layanan di garis depan (*frontstage actions*), proses operasional internal (*backstage actions*), proses pendukung (*support processes*), dan bukti fisik layanan (*physical evidence*). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen layanan pada sektor pariwisata sekaligus menjadi masukan bagi pengelola Transera Waterpark Bekasi dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka disusun sebagai landasan konseptual dalam menganalisis *service failure* dan pemetaan *service blueprint* pada Transera Waterpark Bekasi. Penelitian ini menggunakan tiga konsep utama, yaitu *service quality* (SERVQUAL), *service failure*, dan *service blueprint*, karena ketiga konsep tersebut saling berkaitan dalam menjelaskan kualitas proses layanan pada destinasi wisata berbasis jasa. Selain itu, penelitian terdahulu mengenai kualitas layanan pada sektor pariwisata menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara petugas dan pengunjung, tetapi juga oleh proses

operasional yang mendukung penyampaian layanan (Apriana & Kusumah, 2025; Fasa et al., 2023).

Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Dalam industri pariwisata, kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan, loyalitas, serta pengalaman wisatawan karena sebagian besar produk wisata berupa pengalaman yang diperoleh selama proses pelayanan. Menurut (Zeithaml et al., 2023), kualitas layanan merupakan evaluasi pelanggan terhadap keseluruhan proses pelayanan berdasarkan perbandingan antara harapan dengan layanan yang diterima sehingga kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh seluruh rangkaian interaksi yang dialami pelanggan sejak awal hingga akhir kunjungan.

Penelitian (Do et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan secara konsisten berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan niat pelanggan untuk kembali menggunakan layanan yang sama. Temuan tersebut diperkuat oleh (Pangestu et al., 2023) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata. Hasil serupa juga dikemukakan oleh (Septiana & Febriyantoro, 2023) yang menjelaskan bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengunjung taman rekreasi.

Berdasarkan konsep tersebut, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL sebagai dasar untuk mengidentifikasi kualitas layanan karena model ini masih banyak digunakan dalam penelitian sektor pariwisata dan *hospitality* untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima wisatawan (Hoque et al., 2023).

Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Menurut (Zeithaml et al., 2023), model SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*,

assurance, dan *empathy* yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan.

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas, kelengkapan sarana, kebersihan lingkungan, serta penampilan petugas yang secara langsung dapat diamati oleh pengunjung. Pada destinasi wisata air, dimensi ini mencakup kondisi kolam, wahana, toilet, ruang bilas, area parkir, gazebo, serta fasilitas pendukung lainnya.

Dimensi *reliability* menggambarkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai prosedur yang telah ditetapkan. *Reliability* terlihat dari kelancaran proses pembelian tiket, operasional wahana, maupun ketepatan pelayanan kepada pengunjung.

Dimensi *responsiveness* menunjukkan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan serta merespons kebutuhan pengunjung secara cepat. Pada destinasi wisata, *responsiveness* menjadi penting terutama ketika terjadi peningkatan jumlah wisatawan pada musim liburan.

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan rasa aman melalui kompetensi, pengetahuan, dan profesionalisme selama proses pelayanan. Pada *waterpark*, *assurance* tercermin melalui keberadaan *lifeguard*, prosedur keselamatan, dan penerapan standar operasional wahana.

Sementara itu, dimensi *empathy* menggambarkan perhatian personal yang diberikan petugas kepada pengunjung, seperti membantu keluarga yang membawa anak-anak, memberikan informasi dengan ramah, maupun memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi *service failure* yang ditemukan selama penelitian.

Penelitian (Sihombing et al., 2026) juga menunjukkan bahwa penerapan dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap pembentukan *customer value* dan loyalitas konsumen sehingga model ini masih relevan digunakan sebagai dasar evaluasi kualitas layanan pada berbagai sektor jasa, termasuk

pariwisata.

Service Failure

Service failure merupakan kondisi ketika layanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap pengalaman pelayanan. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh kesalahan prosedur, keterlambatan pelayanan, keterbatasan fasilitas, maupun kendala operasional lainnya (AlOmari, 2021; Hoque et al., 2023).

Dalam industri pariwisata, *service failure* tidak selalu disebabkan oleh petugas yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kegagalan layanan juga dipengaruhi oleh faktor operasional seperti kapasitas layanan, pengelolaan sumber daya manusia, sistem pendukung, maupun kondisi fasilitas fisik (Hoque et al., 2023).

Pada destinasi wisata air, *service failure* umumnya muncul dalam bentuk antrean panjang, kebersihan fasilitas yang tidak konsisten, maupun keterbatasan jumlah petugas pada saat kunjungan tinggi (Zhang et al., 2024). Oleh karena itu, identifikasi *service failure* diperlukan agar pengelola dapat mengetahui titik layanan yang memerlukan perbaikan.

Service Blueprint

Service blueprint merupakan alat yang digunakan untuk memetakan keseluruhan proses pelayanan sehingga hubungan antara aktivitas pelanggan, petugas layanan, proses operasional, dan sistem pendukung dapat dianalisis secara sistematis.

Menurut (Fasa et al., 2023), peningkatan kualitas layanan memerlukan pemahaman terhadap keterkaitan antara proses operasional dan aktivitas pelayanan sehingga titik-titik yang berpotensi menimbulkan *service failure* dapat diidentifikasi secara sistematis.

Dalam penelitian ini, *service blueprint* meliputi *physical evidence*, yaitu bukti fisik yang ditemui pengunjung seperti area parkir, loket tiket, wahana, toilet, gazebo, *food court*, ruang bilas, dan pintu keluar; *customer actions*, yaitu seluruh aktivitas pengunjung sejak datang hingga meninggalkan lokasi

wisata; *frontstage actions*, yaitu aktivitas petugas yang berinteraksi langsung dengan pengunjung; *backstage actions*, yaitu aktivitas operasional internal yang tidak terlihat oleh pengunjung; serta *support processes*, yaitu sistem pendukung seperti pengelolaan sumber daya manusia, sistem tiket, pemeliharaan fasilitas, dan pengelolaan kebersihan.

Melalui pemetaan tersebut, penelitian ini dapat mengidentifikasi keterkaitan antara *service failure* dengan proses operasional sehingga rekomendasi perbaikan layanan dapat disusun secara lebih tepat.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan kajian teori tersebut, penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL sebagai dasar dalam mengidentifikasi bentuk-bentuk *service failure* pada Transera Waterpark Bekasi. Hasil identifikasi tersebut selanjutnya dipetakan menggunakan *service blueprint* yang meliputi *physical evidence*, *customer actions*, *frontstage actions*, *backstage actions*, dan *support processes*. Integrasi kedua pendekatan tersebut memungkinkan penelitian menjelaskan keterkaitan antara kualitas layanan yang dirasakan pengunjung dengan proses operasional yang mendukungnya sehingga dapat dirumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan secara lebih komprehensif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai fenomena *service failure* dan proses pelayanan di Transera Waterpark Bekasi berdasarkan pengalaman pengunjung serta perspektif pihak pengelola. Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu objek, yaitu Transera Waterpark Bekasi, sehingga memungkinkan peneliti memahami fenomena pelayanan sesuai dengan konteks yang terjadi di lapangan. (Creswell & Creswell, 2023) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi suatu

fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data dalam kondisi alamiah, sedangkan (Taherdoost, 2022) menjelaskan bahwa pendekatan ini sesuai untuk memahami proses, pengalaman, dan interaksi sosial yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui data kuantitatif.

Penelitian dilaksanakan di Transera *Waterpark* Bekasi pada tanggal 2 Desember 2025. Pengumpulan data dilakukan selama operasional destinasi melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi terhadap seluruh tahapan pelayanan yang berlangsung mulai dari pengunjung memasuki kawasan wisata hingga meninggalkan lokasi.

Objek penelitian adalah proses pelayanan di Transera *Waterpark* Bekasi, sedangkan subjek penelitian terdiri atas empat informan, yaitu satu informan internal dan tiga informan eksternal. Informan internal adalah staf *Human Resources Development* (HRD), Ibu Feny Setiani, yang dipilih sebagai informan kunci karena memiliki pemahaman mengenai standar operasional prosedur (SOP), pengelolaan sumber daya manusia, serta sistem pelayanan yang diterapkan di Transera *Waterpark* Bekasi. Tiga informan eksternal merupakan pengunjung yang telah menggunakan berbagai fasilitas dan mengikuti seluruh alur pelayanan sehingga mampu memberikan informasi mengenai pengalaman pelayanan yang mereka rasakan. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap paling mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian (Campbell et al., 2020).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan, mulai dari area parkir, pembelian tiket, pemeriksaan tiket dan barang bawaan, penggunaan wahana, pemanfaatan fasilitas pendukung, hingga proses keluar dari kawasan wisata. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti menyusun pedoman wawancara berdasarkan indikator SERVQUAL dan komponen *service blueprint*.

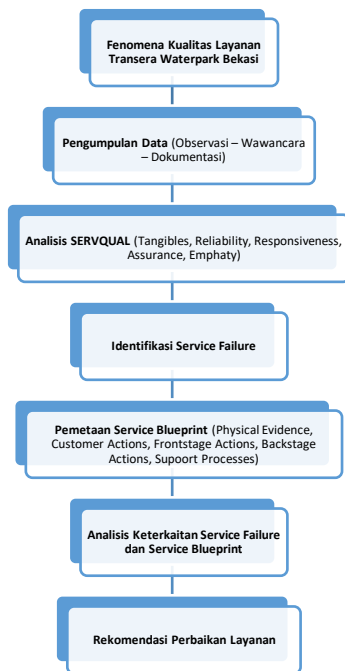
Wawancara semi-terstruktur kemudian dilakukan kepada informan internal dan informan eksternal untuk memperoleh informasi mengenai bentuk *service failure*, kualitas pelayanan, serta proses operasional yang mendukung pelayanan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto kegiatan penelitian, dokumen operasional yang diperoleh dari pihak pengelola, serta dokumen pendukung lainnya sebagai pelengkap hasil observasi dan wawancara.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif (Miles, Huberman, & Saldaña, 2022) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terlebih dahulu dikategorikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk *service failure*. Selanjutnya, temuan penelitian dipetakan menggunakan komponen *service blueprint* yang terdiri atas *physical evidence*, *customer actions*, *frontstage actions*, *backstage actions*, dan *support processes* sehingga hubungan antara *service failure* dengan proses operasional dapat dianalisis secara menyeluruh.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari informan internal dan informan eksternal, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penerapan kedua teknik tersebut bertujuan meningkatkan kredibilitas data sehingga hasil penelitian lebih dapat dipercaya (Abubakar, 2021; Creswell & Creswell, 2023).

Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian disusun untuk menggambarkan alur penelitian dari identifikasi masalah hingga penyusunan rekomendasi perbaikan layanan.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian
Sumber: (Penulis, 2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan empat informan yang terdiri atas satu informan internal dan tiga informan eksternal. Informan internal merupakan staf *Human Resources Development* (HRD) Transera Waterpark Bekasi yang memahami kebijakan operasional, pengelolaan sumber daya manusia, serta sistem pelayanan yang diterapkan. Sementara itu, tiga informan eksternal merupakan pengunjung yang telah menggunakan berbagai fasilitas dan mengikuti seluruh proses pelayanan sehingga mampu memberikan informasi mengenai pengalaman layanan yang mereka rasakan. Temuan ini sejalan dengan (Zhang et al., 2024) yang menjelaskan bahwa kebersihan lingkungan dan kualitas fasilitas merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan pada destinasi wisata. Hasil penelitian (Pangestu et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengunjung destinasi wisata. Temuan serupa juga dikemukakan oleh (Septiana & Febriyantoro, 2023) yang menjelaskan bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan

memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung taman rekreasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD, pengelola secara rutin melakukan pembersihan kolam, perawatan fasilitas, dan pengecatan ulang secara bertahap sebagai upaya menjaga kualitas lingkungan wisata. Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan tetap terjaga secara konsisten. Temuan ini mendukung penelitian (Fasa et al., 2023) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas destinasi wisata memerlukan integrasi antara pengelolaan fasilitas, sumber daya manusia, dan sistem operasional secara berkelanjutan.

Reliability

Pada dimensi *reliability*, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan pada kondisi normal telah berjalan sesuai prosedur operasional. Pengunjung dapat membeli tiket secara daring maupun luring, melakukan pemeriksaan tiket, dan memasuki area wisata tanpa kendala yang berarti. Namun demikian, pada akhir pekan, hari libur nasional, maupun periode promosi tertentu terjadi peningkatan jumlah pengunjung yang menyebabkan antrean pada loket tiket dan pintu masuk.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan sistem pelayanan dalam menghadapi lonjakan jumlah pengunjung masih menjadi tantangan operasional. Temuan ini sejalan dengan (Hoque et al., 2023) yang menjelaskan bahwa dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan mempertahankan konsistensi pelayanan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD, pengelola mengantisipasi peningkatan jumlah pengunjung dengan menambah jumlah tenaga operasional dari sekitar 100 orang menjadi sekitar 150 orang pada akhir pekan maupun saat berlangsung kegiatan tertentu. Langkah tersebut dilakukan untuk menjaga kelancaran pelayanan sehingga konsistensi kualitas layanan tetap dapat dipertahankan.

Responsiveness

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu kebutuhan pengunjung. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menilai petugas cukup cepat dalam memberikan informasi maupun membantu ketika diperlukan. Akan tetapi, pada saat jumlah pengunjung meningkat secara signifikan, waktu respons petugas menjadi lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi petugas, tetapi juga oleh kecukupan jumlah tenaga operasional yang tersedia pada waktu tertentu.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan dipengaruhi oleh keseimbangan antara jumlah petugas dan jumlah pengunjung. Temuan ini juga didukung oleh (Hoque et al., 2023) yang menjelaskan bahwa peningkatan jumlah pengunjung dapat memengaruhi kecepatan pelayanan apabila tidak diimbangi dengan kapasitas sumber daya manusia yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD, pengelola menambah jumlah petugas operasional dan tenaga pendukung pada periode kunjungan tinggi sebagai upaya menjaga kecepatan pelayanan sehingga kebutuhan pengunjung tetap dapat dilayani secara optimal.

Assurance

Pada dimensi *assurance*, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keselamatan merupakan salah satu keunggulan layanan Transera Waterpark Bekasi.

Setiap area kolam diawasi oleh *lifeguard* yang bertugas mengawasi aktivitas pengunjung dan memberikan pertolongan apabila terjadi kondisi darurat. Selain itu, pengunjung memperoleh informasi mengenai prosedur keselamatan melalui petugas maupun papan informasi yang tersedia di berbagai area.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengunjung memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap sistem keamanan yang diterapkan. Temuan ini sejalan dengan (Zhang et al., 2024) yang menjelaskan bahwa aspek

keamanan dan kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam membentuk pengalaman positif wisatawan.

Pada dimensi ini tidak ditemukan *service failure* yang signifikan karena sebagian besar informan menyatakan merasa aman selama menggunakan fasilitas yang tersedia.

Empathy

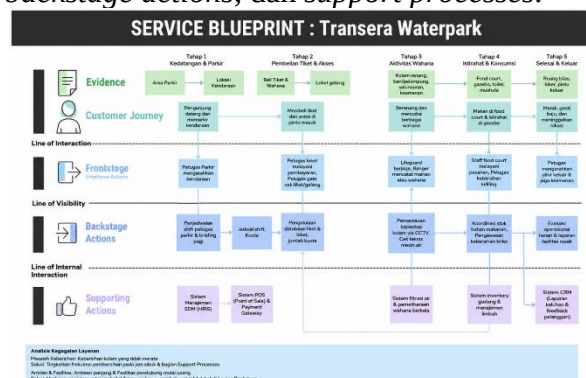
Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Transera Waterpark Bekasi dinilai memiliki sikap yang ramah, komunikatif, dan membantu pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.

Petugas membantu memberikan informasi mengenai lokasi fasilitas, mengarahkan keluarga yang membawa anak-anak, serta menjelaskan aturan penggunaan wahana kepada pengunjung yang baru pertama kali datang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek empati telah diterapkan dengan baik dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *empathy* belum menunjukkan adanya *service failure* yang berarti karena sebagian besar pengunjung memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas.

Pemetaan Alur Kerja Layanan Berdasarkan Service Blueprint

Untuk menjawab pertanyaan penelitian kedua mengenai pemetaan alur pelayanan di Transera Waterpark Bekasi, seluruh proses pelayanan dipetakan menggunakan *service blueprint* yang terdiri atas *physical evidence*, *customer actions*, *frontstage actions*, *backstage actions*, dan *support processes*.



Gambar 2. Service Blueprint Layanan Transera Waterpark Bekasi

Sumber: (Penulis, 2025)

Berdasarkan Gambar 2, alur pelayanan dimulai dari kedatangan pengunjung, area parkir, pembelian tiket, pemeriksaan tiket dan barang bawaan, penggunaan wahana, pemanfaatan fasilitas pendukung, proses bilas, pengambilan barang di loker, hingga pengunjung meninggalkan area wisata.

Pemetaan tersebut menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan melibatkan interaksi antara aktivitas pengunjung, petugas yang berhadapan langsung dengan pengunjung, aktivitas operasional internal, serta sistem pendukung yang memastikan pelayanan berjalan dengan baik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *service blueprint* mampu menggambarkan hubungan antara aktivitas pelanggan dan proses operasional internal sehingga titik-titik *service failure* dapat diidentifikasi secara sistematis. Hasil ini mendukung penelitian (Rashid et al., 2022) yang menyatakan bahwa *service blueprint* merupakan alat yang efektif untuk mengidentifikasi hubungan antara aktivitas pelanggan, proses internal organisasi, dan kualitas layanan yang dihasilkan.

Keterkaitan antara Service Failure dan Service Blueprint dalam Proses Layanan di Transera Waterpark Bekasi

Untuk menjawab pertanyaan penelitian ketiga, dilakukan analisis keterkaitan antara *service failure* yang telah diidentifikasi menggunakan SERVQUAL dengan pemetaan proses pelayanan berdasarkan *service blueprint*. Analisis ini bertujuan menjelaskan pada tahapan pelayanan mana *service failure* muncul serta faktor operasional yang menyebabkan terjadinya permasalahan tersebut.

Service failure terkait kebersihan kolam ditemukan pada tahap penggunaan wahana yang melibatkan komponen *physical evidence*, *backstage actions*, dan *support processes*. Meskipun pembersihan dilakukan secara rutin, tingginya intensitas penggunaan kolam pada periode tertentu menyebabkan kualitas kebersihan sulit dipertahankan secara konsisten.

Service failure berikutnya berkaitan dengan antrean pada loket tiket dan pintu

masuk. Berdasarkan *service blueprint*, kondisi tersebut terjadi pada titik interaksi antara *customer actions* dan *frontstage actions*, yang dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia dan sistem operasional. Untuk mengurangi antrean, pengelola menambah jumlah tenaga kerja operasional pada periode kunjungan tinggi.

Selain itu, kondisi fisik beberapa fasilitas yang mulai mengalami penurunan kualitas juga ditemukan pada komponen *physical evidence*. Walaupun tidak mengganggu fungsi utama layanan, kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan sehingga memerlukan pemeliharaan secara berkala.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar *service failure* dipengaruhi oleh proses operasional internal dibandingkan interaksi langsung antara petugas dan pengunjung. Integrasi analisis SERVQUAL dan *service blueprint* mampu menunjukkan titik-titik pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan secara lebih sistematis. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya memerlukan perbaikan fasilitas fisik, tetapi juga penguatan koordinasi operasional, pengelolaan sumber daya manusia, dan pengaturan kapasitas layanan agar pengalaman wisatawan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan (Fasa et al., 2023) yang menekankan pentingnya integrasi sumber daya manusia, sistem operasional, dan pengelolaan fasilitas dalam meningkatkan kualitas destinasi wisata. Selain itu, penelitian (Apriana & Kusumah, 2025; Fibri & Ernawati, 2025) menunjukkan bahwa kualitas pengalaman wisatawan dipengaruhi oleh keterpaduan antara fasilitas, pelayanan, dan proses operasional yang dijalankan secara konsisten.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab tiga pertanyaan penelitian, yaitu mengidentifikasi bentuk *service failure*

berdasarkan dimensi SERVQUAL, memetakan proses pelayanan menggunakan *service blueprint*, serta menganalisis keterkaitan antara *service failure* dan *service blueprint* pada Transera Waterpark Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian, *service failure* yang ditemukan terutama berada pada dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*. Permasalahan yang teridentifikasi meliputi kebersihan kolam yang belum konsisten pada waktu tertentu, antrean pada loket tiket dan pintu masuk ketika jumlah pengunjung meningkat, serta waktu respons petugas yang menjadi lebih lama pada periode kunjungan tinggi. Sementara itu, dimensi *assurance* dan *empathy* menunjukkan kualitas pelayanan yang relatif baik karena pengunjung merasa aman selama menggunakan wahana serta memperoleh pelayanan yang ramah dari petugas.

Hasil pemetaan menggunakan *service blueprint* menunjukkan bahwa proses pelayanan di Transera Waterpark Bekasi melibatkan keterkaitan antara *physical evidence*, *customer actions*, *frontstage actions*, *backstage actions*, dan *support processes*. Pemetaan tersebut memperlihatkan bahwa setiap tahapan pelayanan saling berkaitan dan membentuk pengalaman pengunjung selama berada di destinasi wisata.

Selanjutnya, hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar *service failure* tidak hanya dipengaruhi oleh interaksi antara petugas dan pengunjung, tetapi juga berkaitan dengan proses operasional internal, seperti pengelolaan fasilitas, pengaturan jumlah petugas, serta koordinasi antarbagian. Oleh karena itu, integrasi analisis SERVQUAL dan *service blueprint* mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai titik-titik pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan sehingga dapat menjadi dasar bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Pertama, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif

dengan studi kasus sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi pelayanan pada Transera Waterpark Bekasi dan belum dapat digeneralisasikan pada destinasi wisata air lainnya.

Kedua, penelitian hanya melibatkan empat informan yang terdiri atas satu informan internal dan tiga informan eksternal. Meskipun informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kemampuan memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, jumlah tersebut masih terbatas dalam merepresentasikan keseluruhan pengalaman dan persepsi pengunjung.

Ketiga, proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam waktu penelitian yang relatif singkat sehingga belum mampu menggambarkan dinamika pelayanan pada musim kunjungan yang berbeda maupun dalam periode operasional yang lebih panjang.

Rekomendasi

Berdasarkan keterbatasan penelitian tersebut, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah informan yang lebih banyak dengan karakteristik yang lebih beragam, baik dari pihak manajemen, petugas operasional, maupun pengunjung, sehingga diperoleh gambaran kualitas pelayanan yang lebih komprehensif.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* atau pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung secara statistik sehingga hasil penelitian kualitatif dapat diperkuat melalui analisis kuantitatif.

Penelitian berikutnya juga disarankan memperluas objek penelitian pada beberapa *waterpark* atau destinasi wisata rekreasi lainnya sehingga memungkinkan dilakukan analisis komparatif mengenai bentuk *service failure* dan penerapan *service blueprint* pada karakteristik destinasi yang berbeda. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik serta dapat memberikan rekomendasi yang lebih luas bagi pengelola destinasi wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H. (2021). *Triangulasi sumber dan metode dalam penelitian kualitatif*. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 15(2), 45–56.
- AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: Challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407–420.
- Apriana, A., & Kusumah, A. H. G. (2025). Pengaruh persepsi kualitas daya tarik wisata dan kepuasan wisatawan terhadap word of mouth di Tanah Lot. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(1), 94–106. <https://doi.org/10.37253/altasia.v7i1.10090>
- Calisto, M. D. L., & Sarkar, S. (2024). A systematic review of virtual reality in tourism and hospitality: The known and the paths to follow. *International Journal of Hospitality Management*, 116, 103623.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Do, Q. H., Kim, T. Y., & Wang, X. (2023). Effects of logistics service quality and price fairness on customer repurchase intention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70, 103165.
- Fasa, A. W. H., Andriani, D., Haribudiman, I., & Berliandaldo, M. (2023). Analisis strategi pengembangan smart destinations: Perspektif service-dominant logic. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 5(2), 101–112. <https://doi.org/10.37253/altasia.v5i2.7520>
- Fibri, Y. H., & Ernawati, E. (2025). Keputusan wisata generasi Z: Eksplorasi peran media sosial di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Bukittinggi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(1), 13–27.
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255–269.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2022). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Pangestu, R. A., Handoko, T., & Widodo, Z. D. (2023). Influence of service quality and facilities on visitor satisfaction. *International Journal of Asian Business and Management*, 2(4), 485–490.
- Septiana, H., & Febriyantoro, M. T. (2023). The influence of tourist facilities and service quality on visitor satisfaction at Dunia Fantasi (DUFAN) Taman Impian Jaya Ancol. *Perfect Education Fairy*, 1(2), 45–53.
- Sihombing, D. A., Lie, S., & Hariyanto, O. I. B. (2026). Pengaruh SERVQUAL dan customer value terhadap consumer loyalty: Studi empiris restoran sushi di Kota Batam. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 8(1), 110–122.
- Taherdoost, H. (2022). What are different research approaches? Comprehensive review of qualitative, quantitative, and mixed method research. *Journal of Management Science & Engineering Research*, 5(1), 53–60.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zhang, Y., Wang, X., & Li, H. (2024). Service quality, visitor experience, and satisfaction in tourism destinations: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 52, 101231.