BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan dan menganalisis data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang dirimuskan pada bab 1, yaitu Pelayanan Kereta Gantung *Skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" Melalui Senyum *Skylift* Sebagai Identitas Baru (Suatu Deskriptif Tentang pelayanan Kereta Gantung *Skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" Melalui Senyum Skylift Sebagai Identitas Baru Pelayanan Karyawan *Skylift* Kepada Pengunjungnya).

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi langsung dari lapangan yang kemudian peneliti analisis. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang didasari oleh orang atau perilaku yang diamati.

Wawancara dilakukan pada hari Sabtu 21 Mei 2011, Kamis 11 Juni 2011, dan pada hari Kamis 23 Juni 2011. Pada tanggal 21 Mei 2011 bertempat di kantor *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" pada pukul 11.00 WIB dan stasiun B *skylift* pada pukul 13.00 WIB peneliti melakukan wawancara bersama dua orang informan yaitu Bapak Rudi Hudiarto dan Bapak Sonnie Mandey, serta satu informan kunci yaitu

pengunjung Hamid, pada tanggal 11 Juni 2011 bertempat di kantin kereta gantung *skylift* pada pukul 12.30 WIB peneliti melanjutkan wawancara kembali dengan dua informan kunci yaitu Ali Munazar, dan Ibu Mayang. Dan pada tanggal 23 Mei 2011 bertempat di kantor *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" pada pukul 15.30 WIB peneliti mewawancarai Bapak Nuki J.A Ariffin. Proses wawancara berlangsung di ruang *meeting* kantor *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah", stasiun B *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah", kantin *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah".

Analisis ini lebih terfokus pada pelayanan karyawan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" kepada pengunjungnya melalui senyum *skylift* dalam kemudahan memperoleh informasi dari lapangan, yang dikaitkan dengan pernyataan beberapa informan, yang pada akhirnya dapat terlihat apakah pelayanan karyawan kereta gantung *skylift* melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru kepada pengunjungnya sudah tepat dan sesuai dengan harapan baik perusahaan maupun pengunjung. Jumlah informan pada penelitian ini meliputi tiga orang informan karyawan *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" yaitu *general manager*, *marketing support*, dan kepala stasiun. Dan tiga informan kunci yaitu pengunjung kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah".

Untuk tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan

sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui bagaimana informasi yang diberikan oleh informan peneliti, maka peneliti menggunakan beberapa tahap:

1. Pertama, menyusun draft pertanyaan wawancara berdasarkan dari unsur-unsur kredibilitas yang akan ditanyakan kepada narasumber atau informan.
2. Kedua, peneliti juga melakukan wawancara kepada pengunjung guna menjadi data pendukung.
3. Ketiga, melakukan dokumentasi langsung dilapangan untuk melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian.
4. Keempat, memindahkan data yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan.
5. Kelima, menganalisis hasil wawancara yang telah dilakukan.

Agar pembahasan lebih sistematis dan terarah maka peneliti membagi ke dalam 3 pembahasan, yaitu:

4.1 Deskripsi Profil Informan dan *Key* Informan

4.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

4.3 Pembahasan

4.1 Deskripsi Profil Informan dan *Key* Informan

Pada bab ini peneliti melakukan wawancara dengan para informan. Terdapat tiga informan yang diwawancarai dari pihak kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" dan tiga informan kunci yaitu pengunjung kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah".

4.1.1 Informan Penelitian

1. Bapak Nuki J.A Ariffin

Gambar 4.1
Nuki J.A Ariffin (General Manager/Informan Penelitian)



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2011

Nuki J.A Ariffin atau biasa di panggil oleh karyawan lainnya bapak Nuki adalah seorang *General Manager* kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" . Bapak Nuki lahir pada tanggal 17 Februari 1965 dan sekarang berusia 46 tahun ini berasal dari Jakarta.

Beliau memiliki postur tubuh tinggi dengan kulit putih dan sosok yang berwibawa. Memiliki pembawaan yang tegas, meskipun nada bicaranya tegas tetapi beliau sangat ramah. Pak Nuki adalah lulusan dari salah satu Universitas di New York. Kini informan tinggal bersama keluarga di Perumahan Balicius Jakarta Selatan.

Beliau baru tiga tahun bekerja di kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" sejak tahun 2009. Sebelumnya pada tahun 1990 beliau bekerja di perusahaan Bakrie dan pada tahun 1991 beliau bekerja di perusahaan Astra. Selama kerja di Astra beliau memiliki reputasi kerja yang baik sehingga bapak Nuki menjabat sebagai *general manager* di *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah".

Didasari dari banyaknya pengalaman bekerja sehingga beliau memiliki ide untuk memberikan inovasi pada pelayanan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" yaitu dimana beliau yang memiliki ide senyum *skylift* sebagai nilai-nilai prinsip yang harus ditanamkan pada diri karyawan *skylift*. Beliau menanamkan bahwa sebagai pemimpin harus

dapat menggerakan bawahannya untuk selalu bekerjasama dibawah nama *skylift* bukan hanya per-divisi saja. Walaupun pekerjaannya membuat beliau sangat sibuk dengan banyaknya tamu dan *meeting*, namun beliau tetap memperhatikan karyawan-karyawannya dan hobinya bermain golf.

2. Rudi Hudiarto

Gambar 4.2
Rudi Hudiarto (Marketing Support/Informan Penelitian)



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2011

Bapak Rudi adalah seoarang *Marketing Support* kereta gantung *skylift* Beliau lahir di Kota Jakarta pada tanggal 30 Januari 1975 yang saat ini berusia 36 tahun. Bapak Rudi sudah bekerja selama 5 tahun sejak tahun 2007, beliau berasal dari Jakarta. Beliau memiliki postur tubuh tinggi,

berkulit hitam manis. Penampilannya rapi dan sopan. Gaya bicaranya santai dan sopan, beliau terlihat orang yang supel dan ramah.

Saat ini informan tinggal di Pasar Gardu RT 07 RW 01 Lubang Buaya Jakarta Timur. Beliau memiliki satu orang putra dan kecintaannya terhadap olahraga membuat hobinya bermain badminton. Pak Rudi merupakan lulusan D3 Pariwisata Merdeka Malang.

Peneliti banyak sekali dibantu oleh bapak Rudi yang menjadi penghubung peneliti untuk melakukan penelitian serta mewawancarai *general manager* dan karyawan yang lain. Beliau memiliki pekerjaan yang cukup sibuk dan termasuk pekerja yang ulet.

3. Sonnie Mandey

Gambar 4.3
Sonnie Mandey(Karyawan/Infforman Penelitian)



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2011

Pria berusia 37 tahun ini lahir di Kota Manado pada tanggal 6 November 1974 adalah seorang karyawan kereta gantung *skylift* yang memiliki jabatan sebagai kepala stasiun. Beliau sudah 16 tahun bekerja di kereta gantung *skylift* sejak tahun 1995. Beliau kelahiran Manado yang memiliki postur sedang, serta kulit putih khas sekali wajah Manadonya. Gaya beliau santai dan ramah.

Saat ini informan tinggal di Jalan Padepokan TMII. Beliau memiliki satu orang anak laki-laki. Bapak Sonnie termasuk orang yang supel dengan

kemurahan senyumnya sering sekali terlihat menghiasi wajahnya. Beliau termasuk pekerja keras dan dekat dengan karyawan-karyawan yang lain.

4.1.2 *Key* Informan

1. Ali Munazar

Gambar 4.4
Ali Munazar
(Pengunjung/*Key* Informan penelitian)



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2011

Ali adalah seorang karyawan salah satu perusahaan swasta di Jakarta. Ia Lahir di Kota Cilacap pada tanggal 2 Maret 1982 ini berusia 29 tahun berasal dari Cilacap. Pria yang sekarang berdomisili di Jakarta Timur ini memiliki postur tubuh yang sedang. Dengan logat Jawa yang yang masih kental Ali bersedia diwawancara peneliti setelah menaiki

kereta gantung *skylift*. Ia memiliki penampilan yang rapi dan ramah. Gaya berbicaranya pun santai dan sopan, namun ia mengaku agak sedikit pemalu dengan wanita.

Ali termasuk pekerja keras, ia merupakan Sarjana Perikanan lulusan Universitas Jenderal Soedirman, dilatar belakangi sebagai seoarang perantau yang masih *single* ini termasuk seoarang yang mandiri dan supel. Selain bekerja sebagai karyawan swasta ia juga tertarik menjadi seorang *entrepreneur* bekerjasama dengan teman-temannya akan membuka bisnis online.

2. Hamid

Gambar 4.5
Hamid
(Pengunjung/Key Informan)



Sumber: Dokumentasi Pribadi 2011

Hamid adalah seorang mahasiswa tingkat akhir Politeknik LP3I di Jakarta. Ia lahir di Kota Bekasi pada tanggal 20 April 1989 berusia 21 tahun berasal dari Bekasi, dengan postur tubuh sedang berisi, dan memiliki kulit sawo matang. Perilakunya dan penampilannya terkesan cuek. Hamid merupakan seorang yang cukup supel dan humoris.

Gaya bicara yang santai tetapi sopan merupakan ciri dari Hamid saat di wawancarai. Ia cukup dekat dengan keluarganya dan teman-temannya. Sebagai mahasiswa tingkat akhir Hamid merupakan seoarang yang santai tetapi tetap serius dengan kewajibannya sebagai mahasiwa seperti pengakuannya yang senang main dan berkumpul dengan teman-temannya ini untuk bermain musik. Hamid memiliki hobi bermain gitar dan bernyanyi.

3. Ibu Mayang

Gambar 4.6
Mayang
(Pengunjung/*Key* Informan Penelitian)



Sumber: Dokumentasi Pribadi 2011

Ibu Mayang merupakan seoarang ibu rumah tangga berusia 36 tahun memiliki dua orang anak. Beliau kelahiran Cianjur 2 Juni 1975 berasal dari Cianjur, dengan penampilan sederhananya wanita yang mengenakan kerudung ini memiliki postur tubuh sedang kurus, dengan kulit sawo matang.

Ibu Mayang merupakan sosok ibu rumah tangga yang senang mengajak anak-anaknya liburan saat musim liburan sekolah. Beliau merupak sosok wanita yang ramah dan bersahaja.

4.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Analisis deskriptif data penelitian adalah analisis pada data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan 3 orang informan dari pihak kereta gantung *skylift* yaitu general manager, marketing support serta karyawan sebagai kepala stasiun yang memberikan pelayanan melalui prinsip senyum *skylift* kepada pengunjung dan 3 informan kunci yaitu dua orang pria dan satu orang ibu yang sudah pernah menaiki kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah".

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber atau informan, maka peneliti mencoba menganalisa berdasarkan data-data yang di dapat tentang pelayanan karyawan kereta gantung *skylift* Tamana Mini "Indonesia indah" melalui senyum *skylift* kepada pengunjungnya yang meliputi:

4.2.1 Kegiatan yang dilakukan karyawan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pelayanan karyawan *skylift* pada pengunjungnya

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakuakan pada hari Sabtu tanggal 21 Mei 2011 pukul 11.00 WIB dengan bapak Rudi di kantor *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" beliau mengatakan bahwa memberikan pelayanan kepada pengunjung berdasarkan prinsip senyum *skylift*, mulai dari saat pengunjung membeli tiket, di cap sebagai tanda masuk, saat akan

naik kereta gantung, dan sampai pengunjung turun dari kabin kereta gantung dan pada hari yang sama pada pukul 13.00 WIB dengan bapak Sonnie Mandey, yang bertempat di stasiun B *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah", mereka memiliki pendapat yang hampir sama.

Kegiatan yang dilakukan karyawan kereta gantung *skylift* melalui pelayanan senyum *skylift* dimulai saat pengunjung membeli tiket, antri untuk menaiki kereta gantung, dicap oleh karyawan kereta gantung hingga karyawan membukakan pintu kabin kereta gantung semua kegiatan itu dilakukan dengan memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada pengunjung.

Gambar 4.7
Kegiatan Karyawan Saat Pengunjung Naik dan Turun dari Kabin Kereta Gantung



Sumber: Dokumentasi *Skylift* 2010

Sama halnya dengan pendapat dari Bapak Nuki A.J Ariffin yang diwawancarai pada hari Kamis tangga 23 Juni 2011 pada pukul 15.30 WIB

di ruang meeting kantor *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah", sebagai seorang general manager berpendapat bahwa kegiatan yang dilakuakan karyawan *skylift* yaitu melayani dengan baik dan ramah pengunjung yang akan menaiki kereta gantung mulai dari awal pengunjung membeli tiket, memasuki pintu masuk di cap sebagai tanda masuk dan mulai menaiki kereta gantung sampai pengunjung turun dari kereta gantung dimulai saat pengunjung membeli tiket.

sebuah perusahaan pasti memiliki kegiatan pada setiap pekerjaannya, dimana kegiatan merupakan hal yang sangat mendasar untuk melaksanakan suatu pekerjaan untuk meningkatkan kinerja karyawan, seperti kegiatan pelayanan senyum *skylift* yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung.

Masih pada hari yang sama pada tanggal 21 Mei 2011 dengan informan bapak Rudi dan bapak Sonnie yang peneliti wawancarai pada hari Sabtu tanggal 21 Mei 2011 bertempat di *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah", Tujuan utama yang hendak dicapai dimana perusahaan menginginkan pengunjung merasa puas sehingga kami sebagai karyawan berusaha meningkatkan pelayanan kepada pengunjung. Menginginkan pengunjung merasa puas dan menikmati saat menaiki wahana kereta gantung *skylift*, memang tujuan utamanya adalah *profit* dan membangun kepercayaan pengunjung

Seperti jawaban dari bapak Nuki bahwa, tujuan yang hendak dicapai melalui pelayanan *skylift* tentunya menginginkan bahwa pengunjung merasa puas dan menikmati saat menaiki wahana kereta gantung *skylift*, terutama untuk meningkatkat *profit* perusahaan melalui penjualan tiket dan juga meningkatkan citra wahana *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" sebagai salah satu wahana transportasi di Taman Mini "Indonesia Indah" yang memiliki beberapa transportasi.

Untuk mengetahui apa manfaat yang didapatkan pengunjung selama menaiki kereta gantung yaitu salah satu pernyataan dari pengunjung yang sudah tiga kali menaiki kerta gantung *skylift* selama berkunjung ke Taman Mini yaitu Ali Munazar, wawancara yang dilakukan pada tanggal 11 Juni 2011 ia mengatakan bahwa manfaat yang didapat yaitu mendapat kepuasan, mengetahui lebih banyak bentuk Taman Mini "Indonesia Indah" seperti apa terutama bentuk miniatur Indonesia, dan lebih praktis dalam berkeliling Taman Mini "Indonesia Indah"

Melihat jawaban-jawaban yang di sampaikan informan bahwa tujuan utama dari pelayanan senyum *skylift* kepada pengunjungnya selain untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, kualitas dan citra perusahaan, memang tidak dapat di pungkiri pastilah setiap perusahaan memiliki tujuan

yang sama semua yaitu untuk meningkatkan profit. Baik perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun barang sebuah produksi.

Melalui wawancara lebih lanjut peneliti ingin mengetahui awal mulanya sejak kapan diresmikannya pelayanan karyawan melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pada pengunjungnya, wawancara pada hari Sabtu 21 Mei 2011 di kantor *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" bapak Rudi dan bapak Sonnie Mandey sambil mengingat-ngingat menjawab, sejak bulan Agustus tanggal 15 tahun 2009 mulai diresmikannya senyum *skylift*, dimana sebelumnya diadakan pelatihan-pelatihan dan karantina pada setiap karyawannya dan pada peresmiannya karyawan kereta gantung *skylift* menandatangani berkomitmen menjalankan nilai-nilai senyum *skylift*.

Gambar 4.8
Peresmian Senyum Skylift Sebagai Identitas Baru Pelayanannya



Sumber: Dokumentasi *Skylift* 2009

Peneliti mendapat jawaban yang berbeda dan lebih lengkap pada hari kamis 23 Juni 2011 saat mewawancarai informan lainnya yaitu Bapak Nuki A.J Ariffin sebagai pencetus awal pelayanan senyum *skylift* ini, mengungkapkan bahwa pada awalnya saya mencetuskan pelayanan senyum *skylift* sebagai budaya perusahaan baik untuk pengunjung mapun karyawan *skylift* itu sendiri dengan mengadakan training dan pelatihan kepada karyawan kereta gantung *skylift*, yang di adakan pada bulan Juni 2009 selama 2 hari. Dengan adanya pelatihan *team work* pada karyawan untuk lebih meningkatkan kerjasama sehingga semua karyawan saling

bekerjasama melayani pengunjung melalui komitmen melaksanakan nila-nila senyum *skylift*, sehingga pada tanggal 15 Agustus 2009 senyum *skylift* di resmikan.

Gambar 4.9
Karyawan Menandatangani Nilai-nilai Senyum Skylift



Sumber: Dokumentasi Skylift 2008

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan diatas senyum *skylift* yang di resmikan sejak bulan Agustus 2011 ini, maka karyawan dapat melakukan kegiatan seperti:

1. Memberikan pelayanan yang merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan perusahaan dan itu sangatlah penting, baik itu untuk perusahaan atau pengunjung
2. Melayani pengunjung saat membeli tiket, memberikan cap sebagai tanda masuk, saat akan naik kereta gantung, dan sampai pengunjung turun dari kabin kereta gantung
3. Perusahaan mengadakan pelatihan dan karantina untuk meningkatkan kerjasama team work dalam melayani pengunjung.

4.2.2 Pesan yang disampaikan karyawan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pelayanan karyawan *skylift* pada pengunjungnya

Pesan merupakan sebuah hal bermakna yang disampaikan kepada orang lain. Pesan mewakili amanat, nasehat atau permintaan bisa juga perintah yang disampaikan lewat orang lain. Terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata perlunya menyampaikan pesan kepada pengunjung. Kereta gantung *skylift* berusaha mengemas dengan menarik untuk menumbuhkan minat pengunjung untuk menaiki kereta gantung TMII tanpa perlu rasa takut.

Hal tersebut diperkuat dengan adanya pesan yang disampaikan karyawan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" kepada

pengunjungnya, yang pertama yaitu karyawan *skylift* mengenai pesan yang disampaikan karyawan melalui senyum *skylift*, bapak Rudi Hudiarto berpendapat pada wawancara yang dilakukan hari sabtu tanggal 21 Mei 2011 karyawan berikan pesan kepada pengunjung melalui bahasa tubuh yang meyakinkan pengunjung dengan senyuman dan keramahan sehingga pesan yang ingin di sampaikan kepada pengunjung dapat diterima dengan baik.

Bapak Sonnie Mandey menjelaskan mengenai pesan yang di sampaikan karyawan kepada pengunjung sesuai dengan nilai-nilai senyum *skylift* dengan memberikan pesan untuk meyakinkan keamanan dan kenyamanan dimana aman berarti karyawan menyadari bahwa dibidang jasa harus benar-benar mementingkan keamanan dari manajemen sendiri pun memprioritaskan rasa aman kepada pengunjung. Nyaman, memang belum 100% memberikan kenyamanan kepada pengunjung, tetapi kami selalu melakukan perbaikan-perbaikan dan juga melalui senyum, sapa, salam memberikan pesan untuk kepercayaan pengunjung kepada kami sebagai pemberi jasa dengan memberikan informasi-informasi keamanan kepada pengunjung.

Seperti halnya dengan pernyataan bapak Nuki yang diwawancarai pada tanggal 23 Mei 2011 sebagai general manager kereta gantung *skylift* Taman Mini “Indonesia Indah” beliau mengatakan, dalam hal ini pesan yang

disampaikan pada pelayanan senyum *skylift* kepada pengunjung yaitu mengkomunikasikan kepada pengunjung melalui nada dan intonasi, kata-kata yang diucapkan, dan *gesture* atau bahasa tubuh itu merupakan hal paling utama yaitu 70 %, nada dan intonasi 15 %, kata-kata yang diucapakan sopan 15 %. dan juga kami memberikan rasa aman dan nyaman saat anda menaiki kereta gantung.

Berdasarkan jawaban-jawaban tersebut bahwa seluruh informan memang memberikan isi pesan yang sama kepada pengunjung, bahwa pesan yang diberikan karyawan kepada pengunjung melalui senyum *skylift* merupakan komunikasi yang baik yang perlu diperhatikan terutama pada bahasa tubuh atau *gesture* karyawan yang meyakinkan pengunjung bahwa menaiki kereta gantung *skylift* terjamin keamanannya.

Pesan yang disampaikan *skylift* melalui pelayanan karyawan kereta gantung kepada pengunjungnya menggunakan bentuk pesan, seperti apakah bentuk pesan yang disampaikan pada pelayanan kereta gantung *skylift* Taman Mini “Indonesia Indah” melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pelayanan karyawan *skylift* pada pengunjungnya. Untuk mengetahui seperti apa wawancara berlanjut pada tanggal 21 Mei 2011 dengan informan bapak Rudi, beliau menjawab *Skylift* menggunakan media pin sebagai bentuk penyampaian pesan yang disematkan di dada kiri karyawan *skylift* dan

senyum *skylift* terdiri dari tujuh prinsip yaitu aman, nyaman, kepercayaan, ramah, peduli, berkesinambungan.

Sama halnya dengan informan lain yaitu bapak Sonnie Mandey, memberikan keterangan bahwa bentuk pesan dalam sebuah pin yang disematkan di dada kiri karyawan dengan seragam berwarna cerah ungu dan oranye sebagai warna yang cerah ceria dimana di dalam pin tersebut terdapat prinsip-prinsip senyum *skylift* yaitu aman, nyaman, kepercayaan, ramah, peduli, siap menolong, berkesinambunga.

Gambar 4.10
Penyematan Pin Pada Karyawan



Sumber: Dokumentasi *Skylift* 2009

Masih dengan jawaban yang sama bapak Nuki J.A Ariffin, memberikan jawaban yang lebih jelas seperti apa bentuk pesan yang

digunakan pada pelayanana senyum *skylift* melalui pin yang disematkan di dada kiri karyawan *skylift*.

Gambar 4.11
Pin senyum Skylift



Sumber: Dokumentasi *Skylift* 2008

Pin senyum *skylift* berisikan *tag line* tujuh prinsip didalamnya yang harus di tanamkan dalam diri setiap karyawan *skylift* yang menjadikan diantaranya yaitu:

1. Aman, sebagai perusahaan yang memberikan rasa aman yang diberikan kepada pengunjung terutama perawatan yang harus prima sparepart yang harus asli dan import sesuai dengan standar yang dimiliki *skylift* kereta gantung, tidak bisa kualitas dua karena tidak akan mengambil resiko kepada pengunjung.

2. Nyaman, saat menaiki *skylift* pada saat antri tidak panas dan intinya memberikan kenyamanan kepada pengunjung.
3. Kepercayaan, lebih kearah benar-benar memberikan kepercayaan, integritas yang dijunjung skylift sesuai kenyataan.
4. Ramah, lebih kearah member jawaban kepada pengunjung selalu dengan ramah dan senyuman.
5. Peduli, contohnya peduli jika ada pengunjung yang kesulitan membawa barang bawaannya dan pengunjung usia lanjut saat akan menaiki kereta gantung kami senantiasa peduli dengan member bantuan dengan budaya peduli yang ditanamkan pada setiap karyawan.
6. Siap menolong, setiap karyawan siap membentu dimana *action* setiap karyawan di sini sangat diperlukan. Contohnya pada saat ada pengunjung yang ingin minta diskon kepada karyawan yang tidak berwenang, namun karyawan tersebut dapat bertanya kepada karyawan yang lebih berwenang apakah pengunjung tersebut akan mendapatkan dikon atau tidak.
7. Berkesinambungan, apabila ada hal-hal yang harus diperbaiki tidak cepat merasa puas, seperti jika ada keluhan dari pengunjung harus ada feedback dari kami sebagai bentuk evalusi.

Seiring dengan berjalannya program pelayanan senyum *skylift* ini apakah merupakan pelayanan utama kereta gantung *skylift* Taman Mini

"Indonesia Indah", melalui wawancara lebih lanjut pada tanggal 21 Mei 2011 wawancara di kantor *skylift*. Bapak Rudi sebagai *marketing support* menjawab bahwa senyum *skylift* merupakan pelayanan utama kereta gantung TMII saat ini, beliau menambahkan karena karyawan sudah mulai menjalankan komitmen nilai-nila senyum *skylift* sehingga memberikan iklim budaya perusahaan yang baik dan terarah.

Bapak Nuki lebih menjelaskan dengan jawaban pada wawancara 23 Juni 2011 di bertempat di kantor *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" untuk saat ini senyum *skylift* merupakan pelayanan utama kereta gantung, karena melalui pelatihan terhadap karyawan dan setiap karyawan menjunjung komitmen nilai-nila senyum *skylift* sehingga memberikan inovasi baru.

Melalui wawancara pada tanggal 21 Mei 2011, peneliti menanyakan apa makna yang ingin diperoleh oleh karyawan kereta gantung *skyift* Taman Mini "Indonesia Indah" melalui pelayanan senyum *skylift* sebagai identitas barunya dan bapak Sonnie yang menjawab sebagai kepala stasiun dengan senyuman menjawab, makna dari senyum *skylift* melalui pelayanan senyum *skylift* sebagai identitas barunya bahwa dapat menimbulkan kepercayaan dan makna yang mendasar pada diri setiap karyawan dalam rasa kerjasama yang *solid*. Sesuai dengan awal diresmikannya bahwa karyawan harus menjunjung komitmen nilai-nilai senyum *skylift* sebagai karyawan kehidupan berasal dari

pengunjung jadi perlunya memaknai bahwa senyum *skylift* harus ditanamkan pada diri karyawan dimana pengunjung adalah raja.

Berdasarkan jawaban-jawaban karyawan mengenai pesan yang diberikan kepada pengunjung maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung yang sudah beberapa kali menaiki kereta gantung Taman Mini, yaitu Ali, Hamid, dan Ibu Mayang. Mereka merasa pesan yang yang disampaikan oleh karyawan *skylift* cukup bermanfaat dengan member kepercayaan dan keyakinan melalui keramahan karyawannya sehingga rasa takut karena faktor keselamatan tidak perlu di risaukan. Salah satu informan menambahkan jika adanya pemberitahuan pesan singkat penjelasan saat akan masuk ke dalam kabin kereta gantung dimana pengunjung tidak perlu panik saat tiba-tiba terjadi *trouble*.

Gambar 4.12
Menikmati Pemandangan dari Atas Kereta Gantung



Sumber: Dokumentasi *Skylift* 2010

Seperti yang diungkapkan oleh maintenance team bahwa :

“Keselamatan, kenyamanan dan kepercayaan merupakan komitmen kami kepada seluruh pengunjung Taman Mini “Indonesia Indah” secara umum dan skylift secara khususnya. Kami berupayan terus melakukan standar pengecekan setiap harinya, pemeliharaan berkala, pemeliharaan, dan penggantian spare part setiap harinya, demi keselamatan dan kepercayaan seluruh pengunjung kami.”

Gambar 4.13
Maintenance Team Melakukan Pengecekan



Sumber: Dokumentasi *Skylift* 2010

Dengan pesan yang disampailkan karyawan kepada pengunjung agar pengunjung mengetahui bahwa kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" memiliki keramahan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung salah satunya dengan senyum *skylift*. Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas, maka pesan yang meyakinkan melalui keramahan dan kenyamanan yang diberikan oleh pelayanan karyawan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" seperti hali-hal berikut:

1. Untuk dapat memuaskan pengunjung karyawan berkomitmen menjalankan nilai-nilai senyum *skylift*.
2. Dengan ketujuh prinsip senyum *skylift* yaitu aman, nyaman, kepercayaan, ramah, peduli, siap menolong, dan berkesinambungan, prinsip tersebut merupakan nilai-nilai senyum *skylift* yang menjadi komitmen karyawan untuk memberikan pelayanan prima kepada pengunjung.
3. Karyawan *skylift* diwajibkan memakai pin pada baju seragamnya yang berwarna oranye dan ungu yang disematkan di dada kirinya.
4. Pesan yang diberikan sudah cukup bermanfaat melalui maintenance team yang senantiasa selalu mengecek keamanan setiap hari, serta keramahan membuat pengunjung yakin untuk menaiki kereta gantung tanpa harus takut.

4.2.3 Harapan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pelayanan karyawan *skylift* pada pengunjungnya.

Kereta gantung *skylift* memiliki harapan sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan dijalankan kepada target sasaran yaitu pengunjung. Dimana rencana perusahaan untuk membuat pelayanan yang didasari dari senyum *skylift* dapat dijalankan oleh karyawan dengan baik dan dapat diterima oleh pengunjung kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah".

Harapan yang tinggi menjadi suatu bentuk kesungguhan hati untuk menggunakan semua kekuatan, sehingga harapan dari perusahaan dengan adanya senyum *skylift* ini dapat tercapai. Melalui pertanyaan peneliti menanyakan mengenai seperti apa yang diharapkan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pelayanan karyawan *skylift* pada pengunjungnya.

Hal tersebut di jelaskan oleh bapak Sonnie pada saat melakukan wawancara di stasiun B skylift Taman Mini "Indonesia Indah" mengatakan bahwa harapan yang ingin dicapai yaitu rasa kepercayaan dari pengunjung, sehingga akan terus menaiki dan senang naik kereta gantung setiap mengunjungi Taman Mini "Indonesia Indah" sehingga harapan yang paling penting yaitu dapat melihat pengunjung merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan karyawan kereta gantung Taman Mini "Indonesia Indah".

Pelayanan yang prima *service of excellent* karena opini publik sangat mempengaruhi pada pencitraan suatu perusahaan, contohnya jika harapan yang diberikan seimbang maka pengunjung belum puas, namun jika pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapankan pengunjung baru pengunjung biasanya merasa puas. Sehingga perusahaan sangat mengharapkan kepuasan pengunjung.

Target yang ingin dicapai kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pelayanan karyawan *skylift* pada pengunjungnya yang hendak dicapai tentunya *profit*, melalui inovasi-inovasi yang diberikan kereta gantung *skylift* untuk menarik pengunjung TMII lebih banyak yang menaiki kereta gantung *skylift*.

Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Nuki yang diwawancarai pada tanggal 23 Juni 2011 bahwa target yang ingin dicapai yaitu *income* dan *profit* dimana, salah satunya adalah rupiah, pelanggan setia yang puas secara *continue* dengan pelayanan yang baik dari karyawan dimana manajemen perusahaan yang baik pula, dengan target 650 ribu pengunjung menaiki kereta gantung *skylift* pada tahun 2011 ini, sehingga *income* pun semakin meningkat.

Gambar 4.14
Antrean Panjang Pengunjung Pada Stasiun *Skylift*



Sumber: www.google.com

Terlihat dari foto dokumentasi yang diambil pihak *skylift* bahwa antrean yang panjang membuat harapan skylift meningkat untuk terus memberikan pelayanan terbaiknya, seperti yang di uangkapkan oleh anton melalui beritajakarta.com pada tahun 2010 “Terlihat dari foto dokumentasi yang diambil pihak skylift bahwa antrean yang panjang membuat harapan skylift meningkat untuk terus memberikan pelayanan terbaiknya, seperti yang di uangkapkan oleh anton melalui beritajakarta.com pada tahun 2010 “Stasiun Kereta Gantung memang merupakan wisata unggulan yang ada di TMII. Hal ini terlihat dari suasana antrian pengunjung yang ingin naik

kereta gantung. Walaupun harus merogoh kocek sebesar Rp 25.000/orang, tapi para pengunjung yang turun dari kereta gantung mengaku puas".[1]

Dengan adanya pelayanan senyum *skylift* melalui identitas baru kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" kepada pengunjungnnya maka seperti hal-hal berikut:

1. Harapan memberikan kesan yang baik kepada pengunjung *skylift* melalui *service of excellent*.
2. Harapan kereta gantung *skylift* sebagai salah satu wahana transportasi di Taman Mini "Indonesia Indah" dapat memberikan rasa aman, nyaman pengunjungnya.
3. Kepercayaan pengunjung secara *continue* akan meningkatkan *profit* perusahaan.

4.2.4 Pelayanan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pelayanan karyawan *skylift* pada pengunjungnya.

Pelayanan merupakan hal terprnting dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata. Tentunya pelayanan inilah yang menjadi tolak ukur bahwa cukup baik atau tidaknya suatu perusahaan

[1] Sumber: Anton. http://www.beritajakarta.com/V_Ind/berita_print.asp?nNewsId=30712.3 Juli 2011.Pukul 8:58 WIB.

dimana karyawanlah yang berperan penting. Seperti apakah bentuk pelayanan yang diberikan karyawan *skylift* kepada pengunjungnya melalui senyum *skylift* sebagai identitas barunya, terbukti melalui kegiatan, pesan, dan harapan yang dilakukan oleh karyawan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah". Pelayanan dalam bentuk keramahan, rasa peduli dan berkesinambungan yang kami berikan sebagai karyawan kereta gantung *skylift* TMII.

Seperti yang diungkapkan bapak Nuki sebagai general manajer dan juga pencetus dari program senyum *skylift*, bahwa bentuk pelayanan yang di berikan karyawan kereta gantung *skylift* yaitu sesuai dengan tujuh prinsip senyum *skylift* yaitu aman, nyaman, kepercayaan, ramah, peduli, siap menolong, berkesinambungan. Contohnya melayani apabila ada pengunjung usia lanjut yang ingin menaiki kereta gantung kami menyediakan kursi roda dan mengantarkannya sampai menaiki kabin kereta gantung.

Sehingga yang ditekankan dalam pelayanan yaitu mengarah kepada keramahan dan fasilitas yang di berikan oleh kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" seperti keinginan-keinginan pengunjung untuk dapat menikmati wahana transportasi udara ini. Ali memberikan masukan seperti mungkin perlunya pembaruan-pembaruan pada armada kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah", dan perlunya

menambahkan kenyamanan pada toilet yang ada pada setiap stasiun kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah".

Melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pelayanan karyawan *skylift* pada pengunjungnya mulai berperan dengan baik dengan adanya pelatihan dan karantina yang diberikan kepada karyawan seperti pelatihan *team work* bermanfaat sehingga pelayanan melalui senyum *skylift* dilaksanakan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan pelayanan terutama menghasilkan kerjasama yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan menurut kami sudah berperan dengan baik.

Sedangkan Bapak Nuki sebagai General Manager *skylift* menjelaskan dengan senyuman bahwa, pelayanan yang diberikan karyawan melalui senyum *skylift* berperan dengan baik. Contohnya saja jika ada pelanggan yang *complain* kami dapat menghandlenya dengan cara, mendengarkan baik-baik *customer*, permintaan maaf atas ketidak nyamanan yang dirasakan pengunjung, apa yang dapat kami bantu untuk setiap pelanggan yang complain, berdialog dengan pengunjung dan memberikan apa yang pengunjung minta dan berkesinambungan.

Pelayanan yang didasari melalui prinsip senyum *skylift* sebagai identitas baru penuturan pak Rudi dan Bapak Sonnie bahwa pelayanan yang diberikan sudah tepat, karena sebagai karyawan saya melihat peningkatan-peningkatan sejak dicanangkannya senyum *skylift* yang harus di terapkan pada diri karyawan saat melayani pengunjung.

Penuturan *key* informnan dari penelitian ini, bahwa mereka merasa sudah cukup puas. Ibu Mayang mengakui merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan, seperti yang di ungkapkan Ali dan Hapid mereka mengharapkan karyawan meningkatkan keramahan, kedua pria ini dan satu orang ibu memberikan masukan kepada kereta gantung untuk selalu memberikan inovasi-inovasi baik dari segi teknologi ataupun keamanan dan keselamatan yang terpenting asuransi harus sesuai dengan kondisi apabila ada sesuatu yang diinginkan terjadi.

.

4.3 Pembahasan

Taman Mini "Indonesia Indah" merupakan salah satu tempat wisata yang berada di Timur Jakarta. Banyaknya wahana yang ada di Taman Mini "Indonesia Indah" (TMII) membuktikan dengan jelas bahwa Taman Mini "Indonesai Indah" selalu membuat pembaharuan dan perbaikan pada setiap wahananya, meskipun semakin berkembangnya wahana-wahana wisata yang ada di Indonesia, namun kereta gantung yang merupakan salah satu wahana transportasi yang sudah lama di TMII tetap berdiri dan semakin meningkatkan pelayanan dan memberikan inovasi baru.

Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kereta gantung *skylift* Taman Mini 'Indonesia Indah". Guna melihat inovasi-inovasi yang

diberikan oleh kereta gantung *skylift* TMII. Peneliti membahas mengenai Pelayanan Kereta Gantung *Skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" Melalui Senyum *Skylift* Sebagai Identitas Baru Pelayanan Karyawan *Skylift* Pada Pengunjungnya.

Setiap perusahaan terutama yang bergerak dibidang jasa pasti memiliki sesuatu yang menjadi identitas perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung guna memberikan pelayanan yang terarah, sebagaimana seperti yang kita ketahui bahwa produk jasa harus dapat memberikan pelayanan dalam bentuk keramahan dan kepedulian serta siap menolong, dan memberikan kepercayaan kepada pengunjung, seperti wahana kereta gantung TMII.

Sebagaimana kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" memiliki pelayanan melalui program senyum *skylift* yang menjadi identitas baru. Sebagai wahana yang unik dan terlama dan menjadi salah satu wahana yang diminati di Taman Mini "Indonesia Indah". Karyawanlah yang menjadi tolak ukur kesuksesan perusahaan.

Seperti yang sudah dipaparkan peneliti bahwa pelayanan menurut Badiuw Craven "Pelayanan konsumen adalah suatu proses kegiatan yang menambah nilai kepada hubungan pembeli dan penjual, prosesnya harus didefinisikan, dianalisis, dikelola, dengan tujuan untuk memperbaiki kepuasan konsumen." (Craven, 1998 : 220)

Kegiatan tentang pelayanan karyawan kereta gantung skylift melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru kepada pengunjungnya sudah terarah dengan adanya proses pelatihan, seperti yang diungkapkan Fandi Tjiptono kegiatan adalah "dimana suatu perusahaan melakukan prosesnya seperti apa untuk mendapatkan tujuan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Kegiatan dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan". (Tjiptono, 2001:219)

Seiring dengan proses kegiatan karyawan kereta gantung *skylift* TMII, dimana perusahaan membuat kegiatan pada pelayanan senyum *skylift* dengan dimulainya pelatihan-pelatihan dan karantina pada setiap karyawannya mengenai peningkatan kerjasama *team work* baik di dalam maupun di luar perusahaan, sehingga secara *attitude* dan pemikiran menjadi berubah lebih maju. Sikap yang solid dan lebih membaur dengan karyawan lain terutama bekerjasama tanpa melihat dari divisi yang sama saja.

Proses ini tentu tidak terjadi dengan sendirinya, melainkan melalui pemikiran-pemikiran pimpinan agar karyawannya bekerja dengan baik dan menjadi pekerja yang unggul dan bersinerji. Sehingga setiap karyawan saling bahu membahu untuk meningkatkan kerjasama, melalui kegiatan yang bermanfaat.

Setelah kegiatan tersusun maka berlanjut kepada **pesan** yang disampaikan kepada pengunjung. Dengan tahap pengemasan pesan, dimana komunikasi secara non verbal merupakan salah satu bahasa tubuh yang sangat mempengaruhi karyawan dalam menyampaikan pesan. Seorang komunikator yang baik menyampaikan pesan dalam sebuah pelayanan senyum *skylift* sebagai identitas baru kepada pengunjung, maka setiap karyawan wajib berkomitmen melaksanakan nilai-nilai senyum *skylift*, sehingga karyawan tidak keluar jalur dimana disini perusahaan bekerja keras untuk mencapai tujuan bersama yaitu kepercayaan dan kepuasan pengunjung

Dilihat dari prinsip senyum *skylift* bahwasannya isi pesan yang disampaikan pun bersamaan dengan bahasa tubuh yang memiliki peran utama untuk meyakinkan ekspresi wajah karyawan yang ceria dan ramah membuat pengunjung percaya keamanan dan kenyamanan. Sebagaimana diketahuinya bahwa “Seorang komunikan akan menerima sebuah pesan apabila ia dapat benar-benar mengerti pesan komunikasi”. (Effendy. 2003:42)

Apabila pengunjung dapat menerima pesan yang disampaikan karyawan kereta gantung maka pengunjung tidak akan merasa kawatir saat menaiki kereta gantung dan malah sebaliknya menikmati pemandang dari atas di dalam kabin kereta gantung.

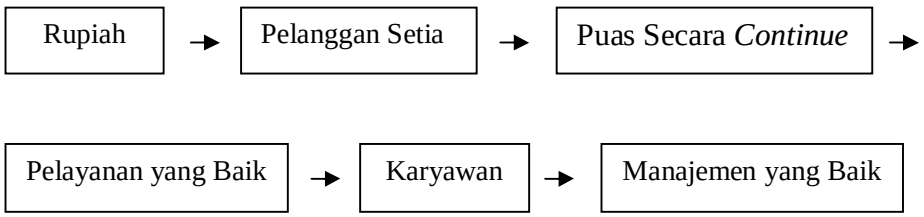
Isi pesan yang disampaikan karyawan kepada pengunjung sudah cukup baik, tetapi masih adanya kekurangan, dimana arti pesan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi bahwa pesan adalah “Seperangkat symbol nonverbal atau verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi (Mulyana, 63:2005).

Bentuk pesan yang disampaikan kereta gantung kepada pengunjung melalui pin yang isinya tujuh prinsip aman, nyaman, kepercayaan, ramah, peduli, siap menolong, berkesinambunga dengan di jadikannya *tag line* pada pin senyum *skylift* terdapat tanda gambar senyum dengan warna cerah biru dan oranye, pin ini disematkan di dada kiri karyawan kereta gantung *skylift*, dan seluruh karyawan wajib memakai pin ini saat bekerja. Dan pemakaian pin ini juga untuk menunjukkan hal yang baru kepada pengunjungnya.

Karyawan kereta gantung pun memiliki **harapan** yang ingin di capai. Harapan dalam pelayanan karyawan kereta gantung *skylift* melalui senyum *skylift* sebagai identitas barunya kepada pengunjung yang paling utama yaitu *service of excellent*, memberikan pelayanan yang melebihi harapan pengunjung sehingga karyawan mengharapkan pengunjung puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan adanya pelatihan karyawan perusahaan juga mengharapkan suatu lingkungan yang kondusif. Perusahaan mengharapkan:

- Komitmen pegawai meningkat
- Setiap orang mempersembahkan kinerja terbaiknya
- Senang berkorban untuk kepentingan yang lebih besar
- Kehidupan kerja sangat damai dan harmonis
- Budaya service people akan menunjang visi institusi dalam pencapaian customer satisfaction (kepuasan pelanggan)
- Merencanakan dan membuat program satandar dan budaya pelayanan prima untuk loyalitas pelanggan. (Rahmawaty, 4:2010)

Selain itu harapan karyawan kereta gantung melalui pelayanan senyum *skylift* sebagai identitas barunya dan menjadi pelayanan utama kereta gantung *skylift* tentu saja untuk meningkatkan *profit* dan menambah *income* perusahaan.



Tujuannya mendapatkan pelanggan yang setia, harus membuat pengunjung merasa puas secara *continue*, maka diperlukannya pelayanan yang ramah dari karyawan kereta gantung *skylift*, hal ini tergantung juga dari manajemennya baik atau tidak, karena kereta gantung *skylift* TMII memiliki tujuan bukan hanya tujuan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang saja tetapi secara

berkesinambungan dilihat dari kondisi-kondisi kedepannya dalam kemajuan pariwisata dan teknologi.

Kemudian dilanjutkan dengan seperti apa **pelayanan** yang diberikan karyawan kepada pengunjung, yaitu disesuaikan dengan kondisi pengunjung. Dengan memberikan pelayanan prima karyawan siap membantu para pengunjung. Dimana pelayanan prima menurut Nina Rahmayanty dalam bukunya Manajemen Pelayanan Prima, pelayanan prima adalah " pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat lengsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga." (Rahmayanti, 17:2010)

Melalui pelayanan prima, kereta gantung sudah menyediakan hal-hal yang tak terduga seperti kursi roda bila ada pengunjung usia lanjut yang ingin menaiki kereta gantung *skylift* karyawan dapat mengantarkannya sampai atas dimana tempat pengunjung menaiki kabin kereta gantung. Apabila keadaan pengunjung sangat ramai dan harus mengantri, maka setiap stasiun kereta gantung yaitu stasiun A, B, dan C, menyediakan tempat untuk istirahat, apalagi jika ada pengunjung yang pingsan.

Semua karyawan kereta gantung saling bekerjasama dalam menghandle apabila ada pengunjung yang *complain* dengan pelayanan karyawan yang kurang memuaskan. Jika pengunjung menginginkan sesuatu dari perusahaan selain meminta maaf, perusahaan memberikan *feedback* seperti memberikan tiket gratis kereta gantung atau wahana yang lain atau sesuai keinginan pengunjung agar tidak terjadinya opini publik yang dapat membuat citra buruk perusahaan.

Untuk memperkuat hasil wawancara dengan pihak kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah", peneliti melakukan uji keabsahan data dengan teknik triangulasi data. Peneliti melakukan wawancara dengan para pengunjung kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah".

Pengunjung kereta gantung Taman Mini "Indonesia Indah" mereka selama mengunjungi TMII dan menikmati wahana kereta gantung *skylift* pasti memperhatikan seperti apa pelayanan yang diberikan, menaiki kereta gantung merupakan sesuatu wahana yang dapat mengantarkan pengunjung untuk melihat pemandangan yang ada di Taman Mini "Indonesia indah", bersifat menghibur atau tidak hal tersebut tergantung dari sensasi yang dirasakan pengunjung sehingga pelayanan sangat berpengaruh.

Jelas bahwa pengunjung menginginkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Misalnya dengan pelayanan yang dapat terus ditingkatkan dimana pengunjung terbukti tidak kapok menaiki kereta gantung *skylift*. Keselamatan juga

harus memiliki asuransi, sesuai dengan kondisi dan harapan mereka, dimana pengunjung dapat menimbulkan suatu opini publik yang baik apabila pelayanannya baik pula.

Pernyataan yang diberikan pengunjung memang menjadi masukan yang sangat berarti bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja karyawan. Sekarang-sekarang ini Taman Mini "Indonesia Indah" sudah mulai memberikan pembaharuan-pembaharuan dari tahun ke tahun sehingga bila ada identitas baru maka akan menjadi menarik terutama pada pelayanannya, seperti pelayanan keramahan pada setiap karyawannya itu sangat perlu ditingkatkan dan terus menjadi motivasi untuk memuaskan pengunjung, dan terbukti sudah banyak pengunjung yang menginginkan pelayanan terus ditingkatkan melalui keramahannya.

Pengunjung, merupakan obyek terpenting dalam dunia bisnis, sehingga setiap perusahaan terus meningkatkan *image*nya baik dalam hal pelayanan, produk, ataupun fasilitas, pada kenyatannya bahwa pelayanan yang diberikan karyawan kepada pengunjung sudah cukup baik, namun banyaknya pengunjung yang tidak mengetahui seperti apa pelayanan senyum *skylift* yang merupakan identitas baru kereta gantung *skylift* TMII.

Dalam hal ini pihak perusahaan memang tidak mensosialisasikan kepada pengunjung kereta gantung *skylift* TMII, karena senyum *skylift* ini merupakan

nilai-nilai yang wajib dilaksanakan oleh karyawan dalam melayani pengunjungnya, sehingga karyawan terarah dan memiliki kesadaran dari diri mereka sendiri dengan menerapkan nilai-nilai senyum *skylift*. Terbukti bahwa dengan karyawan menjungjung komitmen nilai-nilai senyum *skylift profit* semakin meningkat."

Kereta gantung *skylift* TMII akan terus mengadakan evaluasi pada setiap kegiatan dan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dan juga kesejahteraan karyawannya, karena merupakan tanggung jawab kereta gantung *skylift* Taman Mini Indonesia. Dengan didukung bahwa wahana transportasi yang cukup lama dan unik dibandingkan wahana lain yang berada di Taman Mini "Indonesia Indah" membuat pengunjung ikut memperhatikan peningkatan dari tahun ke tahunnya.

Dengan banyaknya masukan setiap tahunnya dari pengunjung dalam segi pelayanan dalam bentuk keramahan, fasilitas, dan memberikan inovasi-inovasi agar wahana transportasi udara ini tetap menarik. Melalui pesan yang meyakinkan kepercayaan pengunjung, karyawan memberikan pelayanan atas dasar nilai-nilai senyum *skylift*, pengunjung tidak perlu kawatir akan keamanan dan keselamatan saat menaiki kereta gantung *skylift*.