

Peningkatan Sumber Daya Manusia pada Destinasi Wisata Pantai Ancol

Septia Lestari¹, Dominique Lyneelle Puti², Steven Gilbert Aditia³, Fachreza Ridho Thaimiyah⁴

^{1,2,3,4}Universitas Sahid Jakarta

2025120028@usahid.ac.id¹, 2025120032@usahid.ac.id², 2025120029@usahid.ac.id³, 2025120001@usahid.ac.id⁴

Published: January, 2026

ABSTRAK

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor strategis dalam menentukan kualitas pelayanan dan daya saing destinasi wisata, khususnya pada destinasi wisata perkotaan dengan tingkat kunjungan yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas SDM di Destinasi Wisata Ancol serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna mendukung kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain deskriptif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 35 pengunjung, sedangkan data kualitatif diperoleh dari analisis ulasan pengunjung pada platform Google Review. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan tematik, serta diperkuat dengan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum petugas Ancol dinilai ramah, sopan, dan profesional. Namun demikian, masih ditemukan kelemahan pada aspek responsivitas, kemudahan menemukan petugas di beberapa area, serta pengelolaan kebersihan dan fasilitas umum. Temuan ini selaras dengan Teori Pengembangan SDM dan Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL), yang menegaskan bahwa peningkatan kompetensi, responsivitas, dan peran aktif SDM sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan SDM merupakan faktor fundamental dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing destinasi wisata Ancol.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Destinasi Wisata

ABSTRACT

Human resources (HR) play a strategic role in determining service quality and competitiveness of tourism destinations, particularly urban destinations with high visitor intensity. This study aims to analyze the quality of human resources at Ancol Tourist Destination and identify service aspects that require improvement to enhance visitor satisfaction. This research employs a *mixed methods* approach with a descriptive design. Quantitative data were collected through questionnaires distributed to 35 visitors, while qualitative data were obtained from the analysis of visitor reviews on the Google Review platform. Data were analyzed using descriptive and thematic analysis, supported by data triangulation. The results indicate that Ancol staff are generally perceived as polite, friendly, and professional. However, several weaknesses were identified, particularly in terms of responsiveness, accessibility of staff in certain areas, and the management of cleanliness and public facilities. These findings are consistent with Human Resource Development Theory and Service Quality Theory (SERVQUAL), emphasizing that continuous HR development, responsiveness, and proactive staff involvement significantly influence visitor satisfaction. This study concludes that human resource development is a fundamental factor in improving service quality and strengthening the competitiveness of Ancol as an urban tourism destination.

Keywords: Human Resources, Service Quality, Tourism Destination

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu industri jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM), karena interaksi langsung antara petugas dan wisatawan menjadi penentu utama pengalaman berwisata. Berbagai studi menegaskan bahwa keberhasilan destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh daya tarik fisik dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh kompetensi, sikap pelayanan, dan profesionalisme SDM yang terlibat dalam operasional destinasi (Iskandar, 2024; Parasuraman dkk., 1988). Dalam konteks pariwisata modern yang semakin

kompetitif, SDM berperan sebagai aset strategis yang secara langsung memengaruhi kepuasan, loyalitas, dan persepsi wisatawan terhadap kualitas destinasi.

Di kawasan perkotaan, tantangan pengelolaan SDM pariwisata menjadi semakin kompleks seiring dengan tingginya intensitas kunjungan, keberagaman karakter wisatawan, serta tuntutan pelayanan yang cepat, aman, dan berbasis teknologi. Destinasi wisata urban dituntut untuk memiliki tenaga kerja yang tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga adaptif, komunikatif, dan responsif terhadap perubahan perilaku wisatawan (Amin dkk., 2020; Wardhana dkk., 2024). Kondisi ini menjadikan pengembangan SDM sebagai faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan dan daya saing destinasi wisata perkotaan.

Taman Impian Jaya Ancol sebagai salah satu destinasi wisata terpadu terbesar di Indonesia menghadapi tantangan tersebut secara nyata. Sebagai kawasan wisata dengan jumlah pengunjung yang tinggi dan ragam atraksi yang luas, kualitas pelayanan di Ancol sangat dipengaruhi oleh kinerja SDM yang tersebar di berbagai unit layanan, seperti petugas tiket, keamanan, kebersihan, dan pelayanan pengunjung. Meskipun Ancol memiliki infrastruktur dan daya tarik wisata yang kuat, berbagai ulasan pengunjung di platform digital menunjukkan masih adanya keluhan terkait kebersihan, ketersediaan petugas, serta responsivitas pelayanan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa pengelolaan SDM belum sepenuhnya optimal dan berpotensi memengaruhi citra destinasi secara keseluruhan.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak membahas peran SDM dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan. Sihotang & Simanjuntak (2025) menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi dan sikap pelayanan karyawan pariwisata berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pelanggan. Studi lain oleh Padmavati & Pradana (2023) menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kerja pariwisata. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada sektor perhotelan atau destinasi wisata berskala kecil dan menengah, serta belum banyak mengkaji destinasi wisata terpadu berskala besar di kawasan perkotaan dengan karakteristik kompleks seperti Ancol.

Selain itu, kajian empiris yang menggabungkan persepsi pengunjung melalui ulasan digital dan data survei pengunjung sebagai dasar evaluasi kualitas SDM masih relatif terbatas. Padahal, ulasan daring seperti Google Review telah menjadi sumber informasi penting yang memengaruhi keputusan berkunjung wisatawan sekaligus mencerminkan kinerja pelayanan secara aktual. Keterbatasan penelitian yang mengaitkan temuan ulasan digital dengan strategi pengembangan SDM menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi, khususnya dalam konteks destinasi wisata urban di Indonesia.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis kualitas sumber daya manusia di Destinasi Wisata Ancol serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kinerja SDM dari perspektif pengunjung melalui analisis kuesioner dan ulasan Google Review, sehingga mampu memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara kualitas SDM dan kepuasan wisatawan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian SDM pariwisata perkotaan sekaligus menjadi dasar rekomendasi praktis bagi pengelola Ancol dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain deskriptif, yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis kualitas sumber daya manusia (SDM) di Destinasi Wisata Ancol. Pendekatan ini dipilih karena evaluasi kinerja SDM pariwisata memerlukan pemahaman numerik atas persepsi pengunjung sekaligus interpretasi mendalam terhadap pengalaman wisatawan. Dengan demikian, penelitian ini mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan dan peran SDM dalam mendukung kepuasan pengunjung.

Data kuantitatif dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 35 pengunjung Destinasi Wisata Ancol yang pernah berinteraksi langsung dengan petugas selama kunjungan. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert empat tingkat untuk mengukur persepsi

pengunjung terhadap aspek kesopanan dan keramahan petugas, kemudahan menemukan petugas, kejelasan informasi, kecepatan merespons keluhan, profesionalisme, serta peran petugas dalam menjaga keamanan dan kebersihan area wisata. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan persentase untuk menggambarkan kecenderungan penilaian pengunjung terhadap kualitas SDM.

Data kualitatif diperoleh melalui analisis ulasan pengunjung pada platform Google Review yang berkaitan dengan pelayanan dan fasilitas di kawasan wisata Ancol. Ulasan publik yang relevan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik melalui proses pengodean, pengelompokan tema, dan interpretasi data. Untuk meningkatkan keabsahan temuan, dilakukan triangulasi dengan membandingkan hasil kuesioner dan temuan ulasan daring. Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, yaitu partisipasi responden secara sukarela dan penggunaan data publik tanpa pengungkapan identitas pribadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menyajikan hasil temuan berdasarkan analisis data kualitatif yang diperoleh dari ulasan pengunjung pada platform Google Review serta data kuantitatif hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung Destinasi Wisata Ancol. Data yang dianalisis mencerminkan pengalaman langsung wisatawan dan memberikan gambaran empiris mengenai kualitas lingkungan, fasilitas, serta kinerja sumber daya manusia (SDM). Penyajian hasil dilakukan melalui tabel untuk memperjelas temuan utama, yang selanjutnya diikuti dengan interpretasi analitis.

Temuan dari *Google Review*

Berdasarkan proses pengodean dan pengelompokan tema (*thematic coding*) terhadap ulasan pengunjung di Google Review, diperoleh beberapa isu dominan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja SDM, sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Temuan Utama dari Analisis Google Review

Aspek yang Dinilai	Temuan Utama	Indikasi terhadap SDM
Kebersihan lingkungan	Pantai dinilai kotor, air keruh, terdapat sampah dan lumut	Lemahnya pengawasan dan pengelolaan kebersihan
Fasilitas umum	Toilet tidak nyaman dan fasilitas kurang memadai	Kurangnya pemeliharaan dan kontrol operasional
Keamanan dan kenyamanan	Karpet licin yang berpotensi membahayakan anak-anak	Minimnya mitigasi risiko dan perhatian pada keselamatan
Pelayanan petugas	Petugas dinilai kurang membantu dan kurang responsif	Rendahnya kompetensi pelayanan dan komunikasi

(Sumber: Google Map, 2026)

Berdasarkan Tabel 1, aspek kebersihan lingkungan menjadi isu yang paling sering muncul dalam ulasan pengunjung. Kondisi pantai yang dinilai kotor serta keberadaan sampah dan lumut menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan belum dilakukan secara optimal. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan pengawasan dan koordinasi petugas kebersihan sebagai bagian dari penguatan peran SDM di lapangan.

Pada aspek fasilitas umum, keluhan mengenai kondisi toilet dan fasilitas pendukung menunjukkan bahwa pemeliharaan rutin belum berjalan secara konsisten. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas, tetapi juga mencerminkan kinerja SDM dalam menjalankan fungsi kontrol dan pemeliharaan operasional. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas fasilitas dan kualitas SDM saling berkaitan dalam membentuk pengalaman wisatawan.

Aspek keamanan dan kenyamanan juga menjadi perhatian pengunjung, terutama terkait kondisi karpet yang licin dan berisiko bagi keselamatan anak-anak. Kondisi ini mengindikasikan masih minimnya mitigasi risiko serta kurangnya kepekaan petugas dalam mengidentifikasi potensi

bahaya di area wisata. Dari perspektif SDM, temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran keselamatan dan pelatihan terkait manajemen risiko.

Sementara itu, pada aspek pelayanan petugas, beberapa ulasan menilai bahwa petugas kurang membantu ketika dibutuhkan. Temuan ini mengarah pada indikasi rendahnya kompetensi pelayanan dan komunikasi pada sebagian SDM. Secara keseluruhan, data Google Review tidak hanya merekam keluhan pengunjung, tetapi juga berfungsi sebagai cermin sosial yang menggambarkan keterkaitan langsung antara kualitas SDM dan tingkat kepuasan wisatawan.

Hasil Penyebaran Kuesioner

Selain analisis ulasan daring, penelitian ini juga menggunakan kuesioner untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap kinerja SDM secara lebih terstruktur. Hasil penyebaran kuesioner kepada 35 responden disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Kuesioner Persepsi Pengunjung terhadap Kinerja SDM Ancol

No	Pernyataan	SS (%)	S (%)	TS (%)	STS (%)
1	Pelayanan petugas Ancol sangat sopan dan ramah	74,3	17,1	0	0
2	Petugas Ancol mudah ditemui ketika saya membutuhkan bantuan	14,3	65,7	14,3	0
3	Petugas Ancol mampu memberikan informasi yang jelas	20,0	74,3	0	0
4	Petugas Ancol merespons keluhan dengan cepat	11,4	71,4	11,4	0
5	Pelayanan petugas sesuai dengan harapan pengunjung	11,4	74,3	0	0
6	Kinerja petugas memengaruhi kepuasan berwisata	17,1	74,3	0	0
7	Petugas Ancol terlihat profesional	11,4	77,1	8,6	0
8	Peningkatan kualitas SDM diperlukan untuk meningkatkan kepuasan	28,6	60,0	11,4	0
9	Saya merasa aman dan nyaman dengan adanya petugas	11,4	85,7	0	0
10	Petugas berperan penting menjaga kebersihan dan kenyamanan	28,6	60,0	0	0

(Sumber: Kuesioner Pengunjung, 2026)

Hasil penyebaran kuesioner kepada 35 responden menunjukkan bahwa secara umum pengunjung memiliki persepsi positif terhadap kinerja SDM di Destinasi Wisata Ancol, khususnya pada aspek sikap dan profesionalisme petugas. Sebanyak 74,3% responden menyatakan sangat setuju dan 17,1% setuju bahwa petugas Ancol melayani dengan sopan dan ramah. Temuan ini menunjukkan bahwa etika pelayanan dasar telah diterapkan dengan baik dan menjadi kekuatan utama dalam kualitas pelayanan SDM Ancol.

Pada aspek kemudahan menemukan petugas, mayoritas responden (65,7%) menyatakan setuju, namun masih terdapat 14,3% responden yang menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun jumlah petugas dinilai cukup oleh sebagian besar pengunjung, masih terdapat area atau waktu tertentu dimana keberadaan petugas sulit dijangkau. Temuan ini sejalan dengan keluhan dalam Google Review yang menyebutkan keterbatasan akses terhadap petugas di beberapa titik kawasan wisata.

Terkait kejelasan informasi, sebanyak 74,3% responden setuju dan 20% sangat setuju bahwa petugas mampu memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah memiliki pemahaman yang memadai mengenai produk dan layanan wisata. Namun demikian, masih terdapat perbedaan pengalaman pengunjung sebagaimana tercermin dalam ulasan daring, yang menunjukkan bahwa kualitas penyampaian informasi belum merata di seluruh unit layanan.

Pada aspek kecepatan merespons keluhan, sebagian besar responden (71,4%) menyatakan setuju, namun 11,4% responden menyatakan tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa responsivitas petugas belum sepenuhnya konsisten dan masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam situasi yang membutuhkan penanganan cepat. Hal ini memperkuat temuan Google Review yang menyoroti kurangnya ketanggapan petugas dalam beberapa kondisi.

Mayoritas responden juga menyatakan bahwa kinerja petugas memengaruhi kepuasan berwisata, dengan 74,3% setuju dan 17,1% sangat setuju. Selain itu, 88,6% responden menyatakan

setuju dan sangat setuju bahwa peningkatan kualitas SDM sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Temuan ini menegaskan bahwa SDM dipersepsikan sebagai faktor kunci dalam menentukan kualitas pengalaman wisata di Ancol. Tingginya persentase rasa aman dan nyaman (85,7% setuju) juga menunjukkan bahwa kehadiran petugas memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan wisata yang kondusif, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kebersihan dan responsivitas pelayanan.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan kesesuaian yang kuat dengan Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Resource Development Theory*) yang menekankan bahwa peningkatan kinerja organisasi jasa sangat bergantung pada pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja SDM secara berkelanjutan (Hosen dkk., 2022). Hasil kuesioner memperlihatkan bahwa mayoritas pengunjung menyadari pentingnya peran SDM dalam membentuk pengalaman wisata dan secara eksplisit menyatakan bahwa peningkatan kualitas SDM sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun etika pelayanan dasar telah berjalan dengan baik, aspek kompetensi lanjutan seperti responsivitas, pemerataan kehadiran petugas, dan kemampuan manajemen keluhan masih memerlukan penguatan melalui pelatihan yang berkelanjutan.

Selain itu, temuan penelitian ini juga selaras dengan Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*), khususnya pada dimensi SERVQUAL. Pada dimensi *responsiveness*, masih ditemukan keluhan pengunjung terkait lambatnya respons petugas dalam menangani keluhan atau memberikan bantuan, baik melalui kuesioner maupun ulasan *Google Review*. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapsiagaan pelayanan belum sepenuhnya konsisten di seluruh area wisata. Pada dimensi *assurance*, hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung merasa aman dan nyaman dengan keberadaan petugas, yang mencerminkan tingkat kepercayaan pengunjung terhadap peran petugas dalam menjaga keamanan. Dimensi *empathy* juga menunjukkan hasil yang positif, dimana aspek keramahan dan kesopanan petugas dinilai baik oleh sebagian besar responden, menandakan bahwa sikap interpersonal petugas telah memenuhi ekspektasi pengunjung (Saifuddin dkk., 2025).

Namun demikian, pada dimensi *tangibles*, masih muncul berbagai keluhan terkait kondisi fasilitas fisik seperti kebersihan pantai, toilet umum, serta sarana keselamatan yang dinilai kurang memadai, termasuk karpet licin yang berpotensi membahayakan pengunjung. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung antara petugas dan pengunjung, tetapi juga oleh peran aktif SDM dalam menjaga dan mengawasi kondisi fasilitas fisik (Azizah dkk., 2024). Dengan demikian, hasil penelitian menegaskan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan saling berkaitan dan memerlukan dukungan SDM yang kompeten dan responsif.

Lebih lanjut, temuan penelitian ini mendukung Teori Keunggulan Kompetitif (*Competitive Advantage Theory*) yang menyatakan bahwa kualitas SDM merupakan sumber keunggulan yang sulit ditiru dan menjadi faktor penentu daya saing destinasi wisata (Hadi dkk., 2024). Ketika SDM mampu memberikan pelayanan yang ramah, informatif, responsif, serta menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan, pengalaman wisatawan meningkat dan berpotensi mendorong loyalitas serta citra positif destinasi. Sebaliknya, kelemahan pada aspek kebersihan dan responsivitas pelayanan sebagaimana tercermin dalam ulasan *Google Review* berpotensi menurunkan daya saing Ancol dan memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas destinasi. Dengan demikian, temuan empiris penelitian ini memperkuat kerangka teoritis bahwa pengembangan SDM merupakan faktor fundamental dalam pengelolaan destinasi wisata modern yang berkelanjutan.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi sosial yang signifikan, khususnya dalam membentuk pengalaman dan persepsi pengunjung terhadap Destinasi Wisata Ancol. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas berperan langsung dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai oleh pengunjung. Ketika petugas bersikap ramah, mudah ditemui, dan responsif, pengunjung cenderung merasa lebih puas dan menikmati pengalaman wisatanya. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal berpotensi memunculkan keluhan yang disampaikan melalui media sosial dan platform ulasan daring, yang pada akhirnya dapat memengaruhi citra dan reputasi destinasi wisata secara luas.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan perlunya beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan oleh pengelola Ancol, antara lain: (1) peningkatan pelatihan SDM secara berkala dengan fokus pada komunikasi efektif, etika pelayanan, dan manajemen keluhan pengunjung; (2) penambahan dan pemerataan jumlah petugas di titik-titik strategis seperti area pantai, toilet umum, dan pusat informasi untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan; (3) penguatan pengawasan kebersihan dan pemeliharaan fasilitas, mengingat aspek ini paling banyak dikeluhkan pengunjung; (4) pemanfaatan teknologi digital berupa papan informasi elektronik, aplikasi layanan pengunjung, serta kanal pengaduan cepat untuk meningkatkan responsivitas pelayanan; dan (5) pelaksanaan program pembinaan sikap kerja guna mendorong petugas bersikap lebih proaktif dalam membantu pengunjung. Implementasi langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas SDM secara menyeluruh dan memperkuat daya saing Ancol sebagai destinasi wisata perkotaan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu disampaikan secara objektif. Keterbatasan utama terletak pada belum terlaksananya wawancara langsung dengan karyawan dan manajemen resmi Destinasi Wisata Ancol. Kondisi ini disebabkan oleh proses perizinan penelitian yang masih berlangsung, sehingga akses terhadap data primer internal organisasi belum dapat diperoleh secara optimal.

Akibat keterbatasan tersebut, data penelitian lebih banyak bertumpu pada sumber sekunder berupa ulasan Google Review dan data survei pengunjung. Meskipun data tersebut mampu menggambarkan persepsi dan pengalaman wisatawan, perspektif internal terkait kebijakan pengelolaan SDM, sistem pelatihan, dan kendala operasional belum sepenuhnya terungkap. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat merepresentasikan kondisi SDM secara menyeluruh dari sudut pandang internal organisasi.

Meskipun demikian, keterbatasan ini tidak mengurangi nilai akademik penelitian, melainkan menjadi dasar penting bagi penelitian lanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan wawancara mendalam dengan karyawan dan pihak manajemen Ancol guna memperkaya analisis, meningkatkan validitas temuan, serta memperkuat rekomendasi strategis terkait pengembangan SDM di destinasi wisata perkotaan.

KE Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas sumber daya manusia di destinasi wisata Ancol, ditemukan bahwa mayoritas pengunjung menilai pelayanan petugas sudah ramah, sopan, dan cukup informatif. Namun demikian, masih terdapat kelemahan pada aspek responsivitas, kemudahan menemukan petugas di lokasi tertentu, serta konsistensi dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area wisata. Secara umum, kualitas SDM terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung dan citra destinasi Ancol. Penelitian ini memberikan kontribusi penting berupa bukti empiris bahwa pengembangan sumber daya manusia di destinasi wisata tidak hanya berkaitan dengan peningkatan kompetensi teknis, tetapi juga sikap pelayanan, kecepatan merespons keluhan, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung. Penelitian ini juga mengintegrasikan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner dan pendekatan kualitatif melalui Google Review, sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif tentang kualitas pelayanan di Ancol. Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas SDM merupakan komponen kunci daya saing destinasi wisata modern.

Daftar Pustaka

- Amin, G., Rahmiati, F., Ismail, Y., Simatupang, T., Larso, D., & Othman, N. (2020). Pengembangan Pariwisata di Jakarta dalam Perspektif Sumber Daya Manusia | *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*. <https://journal.uib.ac.id/index.php/altasia/article/view/592>
- Azizah, A., Affrian, R., & Dharma, A. S. (2024). Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1111–1121.
- Google Maps. (2025). Ulasan pengunjung Destinasi Wisata Ancol. Diakses pada 10 Januari 2026, dari <https://goo.gl/maps/UHJKgaKQbEFYaaCz6>

- Google Maps. (2025). Ulasan pengunjung Destinasi Wisata Annd. Diakses pada 10 Januari 2026, dari <https://goo.gl/maps/du29Li2seYDFaREi9>
- Google Maps. (2025). Ulasan pengunjung Destinasi Wisata Annd. Diakses pada 10 Januari 2026, dari <https://goo.gl/maps/Zt2B8k9fQS2xeCoL6>
- Google Maps. (2025). Ulasan pengunjung Destinasi Wisata Annd. Diakses pada 10 Januari 2026, dari <https://goo.gl/maps/UVfTJ8iWQuk9GJ1W6>
- Hadi, S., Mansur, A., & Jabbar, U. A. (2024). Pengembangan keunggulan bersaing destinasi wisata glamping pada desa wisata Mangli Kabupaten Magelang. *JURNAL DARMA AGUNG*, 32(5), 270–277. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i5.4797>
- Hosen, S., Hamzah, S. R., Ismail, I. A., Alias, S. N., & Aziz, M. F. A. (2022). Human Resource Development Research in Tourism and Hotel: A Review of Current Literature and Suggestions for Future. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(12), Article 12. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i12/15590>
- Iskandar, R. (2024). Analysis of The Role Of Human Resources in Tourism Development in Margacinta Tourism Village Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 12(1), 48–57. <https://doi.org/10.36983/japm.v12i1.608>
- Padmavati, A., & Pradana, E. C. (2023). Implementasi Sertifikasi Kompetensi Kerja Bidang Pariwisata Dalam Upaya Menanggulangi Tingkat Pengangguran. *Education: Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(2), 66–76. <https://doi.org/10.51903/education.v3i2.335>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1), 12–40.
- Saifuddin, S., Bahruborahima, B., Novarizcapratiwira, N., & Radenhario, R. (2025). Impact of Human Resource Strategy on Service Quality, Sustainable Tourism | *Jurnal Administrare* <https://journal.unm.ac.id/index.php/administrare/article/view/7853>
- Sihotang, R. O. S., & Simanjuntak, M. (2025). Optimalisasi Peran Sdm Dalam Menciptakan Nilai Pelanggan Melalui Pendekatan Service-Dominant Logic Pariwisata Venue Bontean Balige. *Jurnal Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(1). <https://ijurnal.com/1/index.php/jsbk/article/view/370>
- Wardhana, Z. F., Sudiri, M., & Sengkey, F. (2024). The Strategic Role of Human Resource Management in the Tourism Industry. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8(2), 394–410. <https://doi.org/10.37484/jmph.080224>