

PENGEMBANGAN BUS WISATA KOTA DALAM Mendukung Peningkatan Daya Tarik Kawasan Wisata

Anastasia Caroline Sutandi
Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik
Universitas Katolik Parahyangan
Jln. Ciumbuleuit 94, Bandung 40141
caroline@unpar.ac.id

Abstract

Government and private sector in Indonesia develop tourism in order to increase number of tourists come to Indonesia. Development of tourism needs infrastructure toward, inside, and out of tourism area. The aim of this study is to evaluate the development of city tour bus in increasing the tourism area attractiveness. Case studies are city tour bus Werkudara in Surakarta and city tour bus Bandros in Bandung. More than 300 tourists as respondents involved in this study. An Analysis was performed to determine important factors of service quality, performance of the city tour bus, and Customer Satisfaction Index. The results indicated that the important factors of service quality are driver performance, bus velocity, and tour guide performance. Furthermore, city tour bus performance that has to be increased is tour guide performance and safety equipment in the bus for Werkudara, with Customer Satisfaction Index of 69.30%, and easiness to have operational bus schedule for Bandros, with Customer Satisfaction Index of 66.17%.

Keywords: tourism, city tour bus, service quality, Customer Satisfaction Index

Abstrak

Pengembangan pariwisata di Indonesia yang dilakukan pemerintah dan swasta untuk meningkatkan jumlah kedatangan wisatawan memerlukan sarana dan prasarana transportasi menuju, di dalam, dan dari kawasan wisata. Tujuan studi ini adalah mengkaji pengembangan bus wisata kota dalam mendukung peningkatan daya tarik kawasan wisata. Studi kasus dilakukan terhadap bus wisata kota Werkudara di Surakarta dan bus wisata kota Bandros di Bandung. Lebih dari 300 wisatawan sebagai responden terlibat dalam studi ini. Analisis dilakukan untuk menentukan faktor-faktor penting kualitas pelayanan, kinerja bus wisata kota, dan *Customer Satisfaction Index*. Hasil studi menunjukkan bahwa faktor-faktor penting kualitas pelayanan menurut responden adalah kinerja pengemudi bus, kecepatan bus, dan kemampuan presentasi pemandu wisata. Selanjutnya, kinerja bus wisata yang harus ditingkatkan adalah kemampuan presentasi pemandu wisata dan peralatan keselamatan di dalam bus untuk bus wisata Werkudara, dengan *Customer Satisfaction Index* sebesar 69,30% dan kemudahan memperoleh informasi jadwal operasional bus untuk bus wisata Bandros, dengan *Customer Satisfaction Index* bernilai 66,17%.

Kata-kata kunci: pariwisata, bus wisata kota, kualitas pelayanan, *Customer Satisfaction Index*

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki potensi pariwisata yang tinggi. Pariwisata menghasilkan pendapatan cukup besar bagi masyarakat, daerah, dan negara (Jennings, 2010; Hall et al, 1998). Selain 10 prioritas destinasi wisata di Indonesia, berbagai wilayah yang memiliki keunikan dan nuansa tradisional menjadi daya tarik utama. Data Biro Pusat Statistik Indonesia (2015) menunjukkan peningkatan jumlah wisatawan per tahun yang berkunjung

ke Indonesia. Para wisatawan tidak hanya mengunjungi daerah wisata karena alamnya yang indah tetapi juga dapat melakukan wisata budaya (tarian, nyanyian, dan cendera mata), wisata religi, wisata belanja, wisata kuliner, wisata kota tua, wisata museum, dan wisata *heritage*.

Untuk hal ini sangat diperlukan dukungan sarana dan prasarana transportasi pariwisata untuk pengembangan pariwisata di Indonesia. Lebih detail transportasi pariwisata dan jaringan jalan, menuju dan di dalam kawasan wisata, juga sangat penting. Tujuan studi ini adalah mengkaji pengembangan bus wisata kota dalam mendukung peningkatan daya tarik kawasan wisata. Studi kasus dilakukan di Kota Surakarta, dengan bus wisata kota Werkudara, dan di Kota Bandung, dengan bus wisata kota Bandros (*Bandung Tour on The Bus*). Hasil studi ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan wisata di kota-kota dalam studi kasus tetapi juga bermanfaat dan dapat diterapkan dalam pengembangan wisata di kota-kota dan kawasan wisata lain di Indonesia.

BUS WISATA KOTA DI INDONESIA

Bus wisata kota pertama di Indonesia adalah Bus Wisata Werkudara, yang sudah beroperasi sejak tahun 2011 di Surakarta dengan menggunakan *double deck bus* (Pemda Surakarta, 2016; Dishubkominfo Surakarta, 2016). Bus ini merupakan pelopor adanya transportasi pariwisata yang digunakan untuk mengelilingi kota dan mengunjungi objek wisata budaya yang ada di kota tersebut. Bus wisata kota, sebagai transportasi publik, juga memiliki rute perjalanan, jadwal perjalanan, dan operator tersendiri (White, 2009; Hovell et al, 1981). Bus wisata di Surakarta ini menginspirasi Kota Bandung untuk menyediakan sarana pariwisata Bandros (Badan Promosi Pariwisata Kota Bandung, 2016), yang kemudian diikuti dengan munculnya Bus Wisata Mpok Siti di Jakarta, Bus Wisata Macyto (*Malang City Tour*) di Malang, dan Bus Wisata Semarjawi di Semarang.

Dengan beroperasinya bus wisata kota sebagai pelopor transportasi pariwisata kota, kunjungan wisatawan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini semakin meningkatkan kebutuhan akan pentingnya dilakukan evaluasi terhadap sistem operasional dan sistem pelayanan bus wisata kota tersebut. Hasil evaluasi yang diperoleh, seperti faktor-faktor penting pelayanan yang perlu ditingkatkan (Middleton et al, 2009), dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan bus wisata kota dalam mendukung peningkatan daya tarik kawasan wisata.

DUKUNGAN BUS WISATA KOTA TERHADAP PENINGKATAN DAYA TARIK KAWASAN WISATA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, menyatakan bahwa usaha pariwisata adalah usaha menyediakan barang dan/atau jasa bagi

pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Usaha pariwisata tersebut meliputi daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, dan penyelenggaraan pertemuan, perjalanan intensif, konferensi, serta pameran. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan kepariwisataan, pemerintah melakukan koordinasi strategis lintas sektor pada tataran kebijakan, program, dan kegiatan kepariwisataan. Koordinasi strategis lintas sektor yang dimaksud, antara lain, adalah bidang pelayanan kepublikan, keimigrasian, karantina, bidang keamanan, ketertiban, bidang prasarana umum, bidang transportasi, dan bidang promosi, serta kerjasama luar negeri.

Berpedoman kepada undang-undang kepariwisataan tersebut, dukungan bus wisata kota terhadap peningkatan daya tarik kawasan wisata sangatlah penting. Agar suatu kawasan wisata menarik, dukungan berbagai pihak dan berbagai segi harus dilakukan. Pihak-pihak yang perlu mendukung menariknya kawasan wisata adalah pemerintah dengan regulasi yang memudahkan, pengelola kawasan wisata yang profesional, bagian promosi wisata, bagian kuliner wisata, bagian produk wisata, bagian cendera mata tradisional, bagian dokumentasi wisata, bagian parkir wisata, bagian kebersihan di sekitar kawasan wisata, pengelola atraksi wisata, dan pengelola penginapan, termasuk hotel. Lebih lanjut dukungan juga harus diberikan dalam hal keberadaan dan kemudahan sarana wisata bus, minibus, mobil wisata, dan akses prasarana infrastruktur yang memenuhi standar, menuju dan dari kawasan wisata. Jadi pihak pemerintah dan pihak swasta dapat bersinergi untuk melaksanakan kegiatan kepariwisataan yang berkualitas dan menarik, yang tentunya berdampak sangat baik bagi pelestarian kearifan lokal dan perekonomian masyarakat.

Bus wisata kota dapat mendukung peningkatan daya tarik kawasan wisata jika bus wisata kota itu sendiri menarik wisatawan untuk menggunakannya. Agar menarik bus wisata kota harus mempunyai kinerja yang baik, dimulai dengan mudah diakses keberadaannya, mudah dicari informasi jadwal dan rute operasional serta tarifnya, jadwal operasional tepat waktu, tarif terjangkau, pengemudi menjalankan bus dengan berkeselamatan dan nyaman serta tidak terlalu cepat, pemandu wisata memberikan pelayanan yang memuaskan dalam hal presentasi dan pengetahuan tentang semua objek wisata yang dilewati atau dikunjungi, bus wisata aman dari tindak kriminal, sampai dengan penanganan atau *follow up* yang cepat dan ramah terhadap keluhan pelanggan. Untuk itu kinerja bus wisata perlu dievaluasi, baik dari segi operasional maupun dari segi pendapat wisatawan yang dilayani.

KINERJA BUS WISATA KOTA

Sesuai dengan tujuan studi kinerja bus wisata kota dikaji dari segi faktor-faktor penting kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kinerja bus wisata kota, dan indeks kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Studi kasus

dilakukan di Kota Surakarta, sebagai pelopor pelaksana bus wisata kota Werkudara tahun 2011, dan di Kota Bandung dengan bus wisata kota Bandros (*Bandung Tour on The Bus*) tahun 2014.

Lebih dari 300 wisatawan sebagai responden terlibat dalam studi ini dengan menjawab kuesioner yang telah divalidasi. Menurut Ott dan Longnecker (2010), jumlah minimal responden masing-masing bus wisata kota adalah 100 orang responden, berdasarkan rata-rata jumlah penumpang per bulan, sebesar 1.218 orang wisatawan untuk bus wisata Werkudara dan 1.793 orang wisatawan untuk bus wisata Bandros (Dishubkominfo Surakarta, 2016; Badan Promosi Pariwisata Kota Bandung, 2016).

Validitas kuesioner telah diuji dengan metode-metode statistika, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinearitas, uji heterohedastisitas, dan uji normalitas (Sutandi dan Hendra, 2016). Kuesioner terdiri atas 3 bagian, yaitu karakteristik responden (*respondent characteristic*), kepuasan responden (*respondent satisfaction*), dan kepentingan responden (*respondent importance*). Pilihan jawaban pertanyaan dalam kuesioner dibagi dalam 5 tingkat dengan pembobotan, dari 1, yang berarti sangat tidak puas atau sangat tidak penting, sampai dengan 5, yang berarti sangat puas atau sangat penting.

Kinerja bus wisata dinilai berdasarkan 20 faktor (Middleton et al, 2009), seperti disajikan pada Tabel 1. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh.

Tabel 1 Faktor-Faktor Penilaian Kinerja Bus Wisata

No.	Faktor-faktor Penilaian Kinerja Bus Wisata
1	Kemudahan untuk mengakses lokasi titik kumpul bus.
2	Informasi operasional bus di internet.
3	Ketersediaan rute bus.
4	Ketersediaan jadwal bus.
5	Ketepatan kedatangan bus.
6	Kinerja pengemudi bus.
7	Kecepatan bus saat berkendara.
8	Interior bus.
9	Kebersihan bus.
10	Keramahtamahan pemandu di dalam bus.
11	Harga tiket bus.
12	Kemudahan memesan tiket.
13	Keramahtamahan operator bus di kantor pusat.
14	Kesiapan operator bus dalam menangani keluhan penumpang.
15	Keramahtamahan operator bus dalam menangani keluhan penumpang.
16	Kejelasan presentasi pemandu di dalam bus.
17	Persiapan pemandu di dalam bus.
18	Kemampuan presentasi pemandu di dalam bus.
19	Ketersediaan peralatan keamanan di dalam bus.
20	Keamanan di dalam bus.

Data studi kasus Bus Wisata Kota Werkudara Surakarta disajikan pada Tabel 2 dan hasil analisis disajikan dalam Tabel 3. Berdasarkan rata-rata nilai Faktor Kepuasan dan Faktor Kepentingan diperoleh nilai CSI sebesar 69,30%.

Tabel 2 Data Responden Bus Wisata Kota Werkudara

Karakteristik	Detail Karakteristik	Bus Wisata Werkudara	
		Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	70	34,0
	Perempuan	136	66,0
Asal kota	Dalam kota	53	25,7
	Luar kota	153	74,3
Usia (tahun)	15-25	39	18,9
	26-35	74	35,9
	36-45	49	23,8
	46-55	29	14,1
	> 55	15	7,3
Pendidikan	< SMA	1	0,5
	SMA	37	18,0
	Diploma	22	10,7
	Sarjana	120	58,3
	Pascasarjana	26	12,6
Status pernikahan	Tidak menikah	56	27,2
	Menikah	150	72,8
Pendapatan	< 1 juta	18	8,7
	1-2,5 juta rupiah	40	19,4
	2,5-5 juta rupiah	73	35,4
	5-10 juta rupiah	47	22,8
	> 10 juta rupiah	28	13,6
Pernah menggunakan bus wisata	1 kali	194	94,2
	2 kali	6	2,9
	3 kali	1	0,5
	4 kali	2	1,0
	> 4 kali	3	1,5

Tabel 3 Hasil Analisis Faktor-Faktor Penting Kualitas Pelayanan Bus Wisata Kota Werkudara dan Nilai CSI Berdasarkan Kinerja Bus Wisata Kota

Faktor Kepuasan	Faktor Kepentingan
Kinerja pengemudi bus	Keamanan di dalam bus
Kemudahan pemesanan tiket	Kinerja pengemudi bus
Keramahtamahan operator di kantor pusat	Kenyamanan di dalam bus
Informasi jadwal pelayanan bus di internet	Harga tiket
Presentasi pemandu di dalam bus	Keramahtamahan pemandu di dalam bus
Berdasarkan rata-rata nilai Faktor Kepuasan dan Faktor Kepentingan didapat nilai CSI = 69,30%	

Data studi kasus Bus Wisata Kota Bandros Bandung disajikan pada Tabel 4 dan hasil analisis disajikan pada Tabel 5. Berdasarkan rata-rata nilai Faktor Kepuasan dan Faktor Kepentingan diperoleh nilai CSI sebesar 69,17 %.

Tabel 4 Data Responden Bus Wisata Kota Bandros

Karakteristik	Detail Karakteristik	Bus Wisata Werkudara	
		Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	45	45,0
	Perempuan	55	55,0
Asal kota	Dalam kota	61	61,0
	Luar kota	39	39,0
Usia (tahun)	15-25	30	30,0
	26-35	29	29,0
	36-45	22	22,0
	46-55	17	17,0
	> 55	2	2,0
Pendidikan	< SMA	1	10,0
	SMA	18	18,0
	Diploma	17	17,0
	Sarjana	54	54,0
	Pascasarjana	10	10,0
Status pernikahan	Tidak menikah	43	43,0
	Menikah	57	57,0
Pendapatan	< 1 juta	6	6,0
	1-2,5 juta rupiah	9	9,0
	2,5-5 juta rupiah	23	23,0
	5-10 juta rupiah	32	32,0
	> 10 juta rupiah	30	30,0
Pernah menggunakan bus wisata	1 kali	97	97,0
	2 kali	3	3,0
	3 kali	0	0,0
	4 kali	0	0,0
	> 4 kali	0	0,0

Tabel 5 Hasil Analisis Faktor-faktor Penting Kualitas Pelayanan Bus Wisata Kota Bandros dan Nilai CSI Berdasarkan Kinerja Bus Wisata Kota

Faktor Kepuasan	Faktor Kepentingan
Kinerja pengemudi bus	Keamanan di dalam bus
Kebersihan di dalam bus	Kinerja pengemudi bus
Presentasi pemandu di dalam bus`	Kenyamanan di dalam bus
Informasi jadwal pelayanan bus di internet	Harga tiket
Ketersediaan rute jadwal bus	Keramahmatan pemandu di dalam bus
Berdasarkan rata-rata nilai Faktor Kepuasan dan Faktor Kepentingan maka nilai CSI = 69,17%	

Dari kajian ini dapat diperoleh pemahaman bahwa, berdasarkan data, kegiatan pariwisata dapat meningkatkan pendapatan dan selanjutnya kemudian menyejahterakan masyarakat, terutama di kawasan wisata. Karena itu perlu dilakukan kajian, yang didasarkan pada data eksisting kawasan wisata, tentang faktor-faktor penting kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang harus diperbaiki untuk mendukung peningkatan daya tarik kawasan wisata, dan indeks kepuasan eksisting pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selanjutnya diperlukan tindak lanjut

terhadap faktor-faktor penting menurut wisatawan, terutama terhadap faktor-faktor yang harus diperbaiki, untuk mendukung peningkatan daya tarik kawasan wisata serta melaksanakan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan kawasan wisata dengan komitmen, konsisten, dan berkelanjutan. Jika semua ini dilakukan, pengembangan kawasan wisata di Indonesia dapat terus ditingkatkan, sehingga meningkatkan jumlah kunjungan wisata yang tentunya akan meningkatkan pendapatan masyarakat di kawasan wisata.

KESIMPULAN

Indonesia memiliki banyak sekali kawasan wisata dengan keunikan dan nuansa tradisional sebagai daya tarik utama. Walaupun pemerintah menetapkan 10 prioritas destinasi wisata Indonesia dan 25 kawasan strategis pariwisata nasional, tidak berarti kawasan wisata lain tidak perlu dikembangkan. Sarana dan prasarana pariwisata yang menunjang pengembangan pariwisata di Indonesia, seperti transportasi publik dan jaringan jalan, yang menuju, di dalam, dan dari kawasan wisata sangat penting.

Kajian terhadap kinerja pelayanan 2 bus wisata kota, yaitu bus wisata kota Werkudara di Surakarta dan bus wisata kota Bandros di Bandung, menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor penting dan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan terkait dengan kinerja pelayanan dan operasional bus-bus tersebut. Pemerintah dan swasta, dengan perannya masing-masing, harus bersinergi untuk meningkatkan daya tarik kawasan wisata secara konsisten dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada LPPM Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan sebagian dukungan dana dan kepada tim peneliti serta surveyor dalam pengumpulan data penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Promosi Pariwisata Kota Bandung. 2016. *Data Pengguna Bus Bandros 2015*. Bandung.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Statistik Indonesia 2015*. Jakarta.
- Dishubkominfo Surakarta. 2016. *Data Pengguna Bus Werkudara 2015*. Surakarta.
- Hall, Michael C. dan Lew, Alan A. 1998. *Sustainable Tourism: A Geographical Perspective 1st Edition*. Pearson Education Limited, Edinburg Gate, Harlow, Essex CM20 2JE, United Kingdom. (Online), (<https://www.amazon.com/Sustainable-Tourism-Geogra>)

- phical-Michael-Hall/dp/0582322626/185-2551137-4205100?ie=UTF8&*Version*=1&*entries*=0#reader_0582322626, diakses Juli 2016).
- Hovell, P.J., Jones, W.H., dan Moran, A.J. 1981. *The Management of Urban Public Transport, A Marketing Perspective*. Farnborough, Hants.: Saxon House; Lexington, Mass.: Lexington Books. (Online), (<https://trid.trb.org/view.aspx?id=41686>, diakses Juli 2016).
- Jennings, G. 2010. *Tourism Research*. 2nd Edition, ISBN: 978-1-74216-460-1. (Online), (<http://as.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd-1742164609.html#>, diakses Juli 2016).
- Middleton, V.T.C., Fyall, A., Morgan, M., dan Ranchhod, A. 2009. *Marketing in Travel and Tourism*. 4th edition. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Ott, R.L. dan Longnecker, M.T. 2010. *An Introduction to Statistical Methods and Data Analysis*. 6th edition. Duxbury. Pacific Grove, CA.
- Pemda Surakarta. 2016. *Bus Wisata Kota Werkudoro*. (Online), (<http://www.surakarta.go.id>, diakses Juli 2016).
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009, Tentang Kepariwisataaan*. Jakarta.
- Sutandi, A.C. dan Hendra, Y.N.R. 2016. *Important Factors of Service Quality to Improve Customer Satisfaction of City Tour Bus as A Public Transport in Large Cities in Indonesia*. Proceedings of International Symposium XIX FSTPT, Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- White, P. 2009. *Public Transport-Its Planning, Management and Operation*. 5th Edition. New York, NY.