

KUALITAS PELAYANAN BUS TINGKAT WISATA *CITY TOUR* JAKARTA SEBAGAI TRANSPORTASI KHUSUS PARIWISATA DI KOTA JAKARTA

Etika Novitasari
novitasarietika@gmail.com

B.S. Eko Prakoso
Bs_ekoprakoso@yahoo.com

Abstract

Tourism Bus of Jakarta City Tour is one of Jakarta Provincial Government's strategy to develop the tourism sector. The bus is not only a tourism transportation service, but also become tourism attraction through its service around the city. This study aimed to analyze the service quality of tourism bus, including explaining bus management and passenger's characteristics. The research approach was mixed method with analysis technique was descriptive analysis.

The management policy of Tourism Bus of Jakarta City Tour's changes often because there are many trials conducted. Passenger's characteristic of tourism bus who classified as tourists was dominated by women, especially housewives and students; 69,52% of the passengers were from Jakarta; and 60,95% of the passengers got information related the bus from friends. Service quality of Tourism Bus of Jakarta City Tour overall has a negative value of -0,87, which was not able to satisfy passengers.

Key words: *Tourism Bus of Jakarta City Tour, service quality, transportation, tourism*

Abstrak

Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta merupakan salah satu strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengembangkan sektor pariwisata. Bus tersebut tidak hanya menjadi jasa transportasi wisata, tetapi juga menjadi atraksi wisata melalui pelayanan tur berkeliling kota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dari bus tingkat wisata, termasuk menjelaskan pengelolaan dan karakteristik penumpang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah *mixed method* dengan teknik analisis deskriptif.

Kebijakan pengelolaan Bus tingkat wisata sering berubah-ubah karena banyak dilakukan uji coba. Karakteristik penumpang bus tingkat wisata yang tergolong wisatawan didominasi perempuan terutama ibu rumah tangga serta pelajar atau mahasiswa; 69,52% penumpang berasal dari Jakarta; serta 60,95% penumpang mendapat informasi terkait bus dari teman. Kualitas pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta memiliki nilai negatif (-0,87), sehingga belum mampu memuaskan penumpang.

Kata kunci: Bus Tingkat Wisata Jakarta *City Tour* Jakarta, kualitas pelayanan, transportasi, pariwisata

PENDAHULUAN

Kegiatan pariwisata mencakup dua komponen utama yaitu penawaran (*supply*) dan permintaan (*demand*) (Yoeti, 1996). Komponen penawaran dapat dibagi menjadi tiga kelompok besar yaitu atraksi, aksesibilitas, dan akomodasi. Komponen permintaan mencakup kegiatan serta aspirasi wisatawan dan masyarakat di sekitar kawasan wisata terhadap produk wisata.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya menggiatkan kegiatan pariwisata di Kota Jakarta. Bentuk keseriusan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengembangkan potensi pariwisatanya tercantum dalam Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) DKI Jakarta Tahun 2013-2017 meliputi peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan kemitraan pariwisata; pengembangan *event* dan daya tarik destinasi pariwisata; pengembangan pemasaran dan promosi wisata; peningkatan industri kepariwisataan; serta pengembangan sarana dan prasarana wisata.

Program pengembangan potensi pariwisata Kota Jakarta melalui pengembangan sarana dan prasarana wisata salah satunya diwujudkan dalam bidang transportasi wisata. Transportasi merupakan syarat penting bagi berkembangnya sektor pariwisata karena karakteristik kunci wisatawan adalah mobilitas (Tambunan, 2009). Peran transportasi menurut Hall (1999 dalam Tambunan, 2009) dapat dibedakan menjadi empat yaitu angkutan yang digunakan untuk

menuju lokasi tujuan, memastikan mobilitas di dalam lokasi tujuan, mobilitas di dalam pertunjukan wisata, dan perjalanan sepanjang daerah pariwisata.

Transportasi pariwisata harus memiliki kemudahan akses serta memiliki kualitas layanan yang memenuhi harapan maupun kepuasan pengguna. Umumnya wisatawan mencari suatu pengalaman dari perjalanan yang dilakukan pada lokasi wisata yang dikunjungi. Pengalaman perjalanan yang ditawarkan oleh sarana transportasi pariwisata harus menjadi bagian integral dalam pembuatan kebijakan desain penyediaan transportasi pariwisata. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemasaran sarana transportasi wisata untuk wisatawan harus dibuat menarik dengan disesuaikan kebutuhan wisatawan (Lumsdon, 2006).

Salah satu strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mendukung serta mengembangkan sektor pariwisata melalui transportasi wisata adalah dengan pengadaan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta. Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta merupakan transportasi khusus untuk kegiatan pariwisata pertama di Kota Jakarta. Bus Tingkat *City Tour* Jakarta tidak hanya merupakan jasa transportasi wisata yang disediakan pemerintah Kota Jakarta, namun juga menjadi salah satu atraksi atau produk wisata Kota Jakarta melalui pelayanan *city tour*. Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. menjelaskan pengelolaan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta sebagai transportasi khusus pariwisata di Kota Jakarta,

2. menjelaskan karakteristik penumpang Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta sebagai transportasi khusus pariwisata di Kota Jakarta,
3. menganalisis kualitas pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta sebagai transportasi khusus pariwisata di Kota Jakarta.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang akan dilakukan menggunakan gabungan kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*). Lokasi penelitian berada di Kota Jakarta Pusat dan Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta. Lokasi tersebut merupakan rute dari Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta yaitu rute Masjid Istiqlal-Kota Tua. Data yang digunakan meliputi data primer (berasal dari *in-depth interview*, observasi, wawancara, dan kuesioner) dan data sekunder (data jumlah penumpang bus tingkat wisata dari PT. Transjakarta).

Wawancara mendalam dilakukan terhadap pihak pengelola yaitu PT. Transjakarta untuk mendapatkan informasi mengenai pengelolaan yang dilakukan terhadap Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta sebagai transportasi khusus pariwisata di Kota Jakarta. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan untuk mengetahui karakteristik penumpang serta kepuasan wisatawan pengguna Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola. Data karakteristik penumpang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, tujuan atau motivasi menggunakan bus, serta

frekuensi penggunaan bus tingkat wisata.

Pertanyaan untuk mengetahui kualitas pelayanan disusun berdasarkan lima dimensi *Servqual* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988, dalam Tjiptono 2011:198) yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Pertanyaan yang diajukan bersifat tertutup dan menggunakan skala *likert* dengan tingkatan skor 1 sampai 4. Pengumpulan data melalui kuesioner tersebut menggunakan metode *nonprobability quota sampling* sebanyak 105 sampel (75 sampel untuk hari kerja dan 30 sampel untuk *weekend*).

Hasil kuesioner kualitas pelayanan diolah dengan menggunakan SPSS dan *Microsoft Excel*. Pengolahan dengan SPSS dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. SPSS juga digunakan untuk analisis kuadran kualitas pelayanan. Analisis kuadran (diagram kartesius) bertujuan untuk mendapatkan gambaran apa yang harus diperbuat untuk diperbaiki terhadap suatu pelayanan (Supranto, 1997:241-242).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta

Pengelolaan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta pada awalnya diserahkan kepada Dinas Pariwisata, tetapi kemudian diserahkan kepada Transjakarta. Penyerahan pengelolaan kepada PT. Transjakarta dikarenakan Transjakarta dianggap lebih ahli dalam mengelola bus untuk angkutan

massa. Kebijakan pengelolaan bus tingkat wisata sering mengalami perubahan, seperti perpanjangan jam operasional hingga penambahan rute-rute baru. Seringnya perubahan pengelolaan tersebut disebabkan program bus tingkat wisata tergolong masih baru, sehingga masih banyak dilakukan uji coba dan inovasi dalam pengelolaannya. Pengadaan bus tingkat wisata awalnya bertujuan untuk meningkatkan bisnis pariwisata di Kota Jakarta dan disubsidi penuh oleh pemerintah sehingga bersifat gratis. Namun, pada perkembangannya bus tingkat juga difungsikan sebagai angkutan umum gratis dalam upaya mengurangi kemacetan.

Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta tidak menyediakan *tour guide*, namun menyediakan sopir wanita yang handal serta petugas pengawal yang memiliki kualifikasi sebagai petugas pengamanan seperti di bus Transjakarta. PT. Transjakarta tidak melakukan promosi khusus untuk Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta, melainkan lebih mengandalkan promosi dari mulut ke mulut. Selain itu, penambahan jumlah armada bus tingkat wisata dilakukan melalui kerjasama dengan beberapa perusahaan.

Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta merupakan bus gratis yang disediakan untuk kepentingan pariwisata di Kota Jakarta. Tidak dikenakannya tarif untuk menggunakan bus tingkat wisata membuat masyarakat menjadi antusias terhadap program tersebut. Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta menjadi salah satu atraksi wisata pilihan bagi masyarakat Kota Jakarta yang murah meriah, terutama

bagi masyarakat kalangan menengah ke bawah. Tidak adanya pembatasan fungsi khusus untuk tujuan pariwisata membuat bus tingkat wisata dapat digunakan oleh siapa saja, sehingga karakteristik penumpang bus tingkat wisata pun beraneka ragam. Karakteristik penumpang bus tingkat wisata dibedakan menjadi dua golongan yaitu golongan wisatawan dan golongan bukan wisatawan.

Karakteristik Penumpang Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta

Karakteristik penumpang Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta yang berasal dari golongan wisatawan didominasi oleh perempuan terutama pada hari kerja dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga serta pelajar atau mahasiswa. Penumpang yang berasal dari Provinsi DKI Jakarta sebanyak 69,52%. Penumpang yang baru pertama kali menggunakan bus tingkat memiliki persentase sebanyak 63,81%, sedangkan 26,19% lainnya sudah menggunakan bus tingkat lebih dari satu kali. Sebanyak 60,95% penumpang menyatakan bahwa informasi yang mereka dapat terkait bus tingkat berasal dari teman; 12,38% berasal dari keluarga; 13,33% berasal dari televisi; 8,57% berasal dari internet; 0,95% berasal dari koran; dan 3,81% berasal dari lain-lain. Karakteristik penumpang dari golongan wisatawan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Penumpang Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta

Karakteristik	Golongan	Hari Kerja		Weekend		Jumlah	%
		Jumlah	%	Jumlah	%		
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	32,00	16	53,33	40	38,10
	Perempuan	51	68,00	14	46,67	65	61,90
Umur	<25 Tahun	26	34,67	12	40,00	38	36,19
	25-35 Tahun	20	26,67	12	40,00	32	30,48
	36-45 Tahun	18	24,00	5	16,67	23	21,90
	46-55 Tahun	10	13,33	1	3,33	11	10,48
	>55 Tahun	1	1,33	0	0,00	1	0,95
Asal	Jakarta	53	70,67	20	66,67	73	69,52
	Luar Jakarta	22	29,33	10	33,33	32	30,48
Pendidikan	SD	7	9,33	0	0,00	7	6,67
	SMP	9	12,00	2	6,67	11	10,48
	SMA	28	37,33	8	26,67	36	34,29
	D3	4	5,33	3	10,00	7	6,67
	S1	26	34,67	15	50,00	41	39,05
	S2	1	1,33	2	6,67	3	2,86
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	23	30,67	6	20,00	29	27,62
	Guru/Dosen	2	2,67	1	3,33	3	2,86
	Pegawai Swasta	10	13,33	21	70,00	31	29,52
	PNS	1	1,33	1	3,33	2	1,90
	Wiraswasta	18	24,00	1	3,33	19	18,10
	Ibu Rumah Tangga	21	28,00	0	0,00	21	20,00
Pendapatan	Rp 0-1.000.000	41	54,67	7	23,33	48	45,71
	Rp 1.000.000-3.000.000	17	22,67	4	13,33	21	20,00
	Rp 3.000.000-5.000.000	11	14,67	13	43,33	24	22,86
	Rp >5.000.000	6	8,00	6	20,00	12	11,43
Motivasi	Wisata	25	33,33	5	16,67	30	28,57
	Ingin Tahu	11	14,67	6	20,00	17	16,19
	Berkeliling Jakarta	39	52,00	19	63,33	58	55,24
Frekuensi	1 Kali	47	62,67	20	66,67	67	63,81
	> 1 Kali	28	37,33	10	33,33	38	36,19
Sumber Informasi	Keluarga	10	13,33	3	10,00	13	12,38
	Televisi	9	12,00	5	16,67	14	13,33
	Teman	47	62,67	17	56,67	64	60,95
	Internet	5	6,67	4	13,33	9	8,57
	Koran	0	0,00	1	3,33	1	0,95
	Lainnya	4	5,33	0	0,00	4	3,81

Karakteristik penumpang bus tingkat yang berasal dari golongan bukan wisatawan meliputi berbagai profesi yaitu pekerja, pelajar, pengemis, pengamen, hingga Pedagang Kaki Lima (PKL).

Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta

Kualitas pelayanan masing-masing dimensi pelayanan diuraikan sebagai berikut:

- *Tangible* (Bukti Fisik)

Semua atribut kualitas pelayanan untuk dimensi bukti fisik memiliki nilai *servqual* negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap atribut pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta belum memuaskan penumpang. Atribut keberadaan *tour guide* memiliki nilai *servqual* negatif tertinggi pada dimensi bukti fisik yaitu -1,85. Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta tidak memiliki *tour guide*. *Tour guide* hanya disediakan untuk program rombongan yang memesan bus tingkat wisata. Selain atribut keberadaan *tour guide*, atribut kelengkapan fasilitas halte juga memiliki nilai negatif yang cukup tinggi pada dimensi bukti fisik yaitu -1,13. Halte-halte bus tingkat hanya menyediakan kursi yang dapat digunakan oleh tiga hingga empat orang saja, bahkan ada pula halte yang tidak menyediakan tempat duduk bagi calon penumpang. Atap halte juga cukup kecil, sehingga membuat calon penumpang tidak nyaman karena kepanasan maupun kehujanan. Meskipun demikian, nilai atribut kebersihan bus dan kelengkapan fasilitas bus memiliki nilai yang rendah. Hal tersebut

dikarenakan kebersihan di dalam bus selalu dijaga dengan kelengkapan alat-alat kebersihan, alat keselamatan, audio, hingga monitor. Nilai kualitas pelayanan dimensi *tangible* (bukti fisik) dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No Atribut	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Nilai <i>Servqual</i> Atribut
		Harapan	Persepsi	
1	Kelengkapan fasilitas bus	3,77	3,31	-0,46
2	Kebersihan bus	3,87	3,49	-0,38
3	Kelengkapan fasilitas halte	3,81	2,68	-1,13
4	Penampilan petugas	3,71	3,19	-0,52
5	Keberadaan <i>tour guide</i>	3,74	1,89	-1,85
6	Dekorasi bus	3,48	2,96	-0,52
7	Dekorasi halte	3,43	2,67	-0,76

- *Reliability* (Keandalan)

Dimensi keandalan memiliki nilai *servqual* negatif tertinggi dibandingkan dengan nilai *servqual* dimensi lain yaitu -1,22 dan memiliki kualitas pelayanan yang belum memuaskan. Atribut dimensi keandalan dengan nilai *servqual* negatif yang tinggi (>-1) adalah penjelasan *tour guide* terkait tempat-tempat yang dilewati (-1,89), informasi kedatangan bus (-1,87), waktu tunggu bus (-1,57), serta kemudahan informasi terkait bus (-1,44).

Tidak adanya informasi kedatangan bus membuat banyak calon penumpang rela menunggu hingga berjam-jam. Lamanya waktu tunggu bus dapat disebabkan jumlah armada yang tidak sebanding dengan jumlah calon penumpang, terutama pada hari *weekend*. Nilai kualitas pelayanan dimensi *reliability*

(keandalan) dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No Atribut	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Nilai <i>Servqual</i> Atribut
		Harapan	Persepsi	
8	Waktu tunggu bus	3,82	2,25	-1,57
9	Informasi kedatangan bus	3,84	1,97	-1,87
10	Kemudahan informasi tentang bus	3,83	2,39	-1,44
11	Kemudahan akses menuju halte	3,76	2,84	-0,92
12	Penjelasan <i>tour guide</i> mengenai tempat-tempat yang dilewati	3,75	1,86	-1,89
13	Berfungsinya fasilitas dalam bus	3,81	3,12	-0,69
14	Rute bus sesuai lokasi wisata	3,79	3,28	-0,51
15	Jadwal bus sesuai informasi yang ada	3,79	2,89	-0,90

- *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai *servqual* negatif yang terendah yaitu -0,56, meskipun memiliki kualitas pelayanan yang belum memuaskan. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun memiliki nilai *servqual* negatif, tetapi dimensi daya tanggap memiliki kualitas yang cukup baik dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan yang lain. Dimensi daya tanggap ini sangat dipengaruhi oleh profesionalitas dari petugas bus.

Petugas pengawal sigap dalam membantu penumpang, baik penumpang yang akan turun maupun yang akan naik bus tingkat wisata.

Petugas pengawal sigap dalam membantu penumpang, baik penumpang yang akan turun maupun yang akan naik bus tingkat wisata. Selain itu, petugas pengawal juga cukup sigap dalam memberikan pelayanan kepada penumpang seperti mencarikan tempat duduk yang kosong. Nilai kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No Atribut	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Nilai <i>Servqual</i> Atribut
		Harapan	Persepsi	
16	Kesigapan petugas terhadap permasalahan bus	3,73	3,16	-0,57
17	Kesediaan petugas membantu penumpang	3,73	3,20	-0,53
18	Kesigapan petugas memberikan pelayanan	3,72	3,15	-0,57

- *Assurance* (Jaminan)

Dimensi jaminan memiliki nilai *servqual* negatif yaitu -1,13, sehingga memiliki kualitas pelayanan yang belum memuaskan. Atribut keamanan halte (-1,68) serta pengetahuan petugas terhadap bus, lokasi, maupun obyek wisata (-1,02) memiliki nilai *servqual* negatif yang cukup tinggi. Rendahnya kualitas keamanan halte disebabkan kurang lengkapnya fasilitas yang ada di halte.

Tidak seperti halte Transjakarta, halte khusus bus tingkat tidak memiliki petugas penjaga karena menggunakan halte reguler yang ada di pinggir jalan. Meskipun demikian, keamanan di

dalam bus tingkat wisata cukup terjamin. Selain disediakan alat-alat keselamatan seperti tabung kebakaran serta pemecah kaca, bus tingkat wisata juga memiliki atap yang tertutup, sehingga lebih aman untuk anak-anak. Nilai kualitas pelayanan dimensi *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Nilai Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No Atribut	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Nilai <i>Servqual</i> Atribut
		Harapan	Persepsi	
19	Pengetahuan petugas terhadap bus, lokasi, maupun obyek wisata	3,73	2,71	-1,02
20	Keamanan di dalam bus	3,88	3,20	-0,68
21	Keamanan di halte bus	3,57	1,89	-1,68

- *Empathy* (Empati)

Dimensi empati memiliki nilai *servqual* negatif yaitu -0,62 dan memiliki kualitas pelayanan yang kurang memuaskan. Nilai *servqual* negatif untuk semua atribut dimensi empati juga cukup tinggi karena jauh di bawah -1. Dimensi empati juga berkaitan erat dengan keprofesionalan petugas, sama seperti dimensi daya tanggap.

Petugas bus tingkat wisata lebih didominasi perempuan, sehingga lebih ramah dan sopan. Meskipun perempuan, petugas bus juga cukup cekatan dalam memberikan pelayanan maupun membantu penumpang. Kemampuan berkomunikasi yang baik, keramahan dan kesopanan petugas tersebut dapat meningkatkan persepsi penumpang terkait kualitas pelayanan serta profesionalitas petugas. Nilai kualitas

pelayanan dimensi *emphaty* (empati) dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai Kualitas Pelayanan Dimensi *Emphaty* (Empati)

No Atribut	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Nilai <i>Servqual</i> Atribut
		Harapan	Persepsi	
22	Kemampuan komunikasi petugas	3,74	3,10	-0,64
23	Petugas sungguh-sungguh mengutamakan penumpang	3,78	3,12	-0,66
24	Kesopanan petugas bus	3,83	3,23	-0,6
25	Keramahan petugas bus	3,78	3,20	-0,58

- Nilai *Servqual* Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta

Nilai *servqual* keseluruhan untuk kualitas pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta bernilai negatif yaitu -0,87. Nilai negatif tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan belum memuaskan penumpangnya. Diperlukan perbaikan-perbaikan terhadap kualitas pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta terutama untuk kepentingan pariwisata. Nilai *Servqual* dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Nilai *Servqual* Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Rata-Rata Dimensi		Nilai <i>Servqual</i> Dimensi
	Harapan	Persepsi	
Bukti Fisik	3,69	2,88	-0,80
Keandalan	3,80	2,58	-1,22
Daya Tanggap	3,73	3,17	-0,56
Jaminan	3,73	2,60	-1,13
Empati	3,78	3,16	-0,62
Rata-Rata	3,74	2,88	-0,87

- Uji Kuadran Atribut Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan terhadap atribut kualitas pelayanan bus tingkat terbagi menjadi 4 kuadran, yaitu:

1. Kuadran A

Kuadran A berisi atribut-atribut yang sangat mempengaruhi kepuasan penumpang, namun belum mampu memuaskan penumpang. Pentingnya atribut-atribut pada kuadran A terhadap kualitas pelayanan bus tingkat membuat atribut-atribut tersebut harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki pengelolaannya. Atribut-atribut yang berada di kuadran A yaitu:

- kelengkapan fasilitas halte,
- waktu tunggu bus,
- informasi kedatangan bus,
- kemudahan informasi terkait bus, dan
- penjelasan *tour guide* tentang tempat yang dilewati.

2. Kuadran B

Kuadran B berisi atribut-atribut yang memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan penumpang, namun mampu memuaskan penumpang. Keberhasilan dari pengelolaan yang ada pada kuadran B tersebut wajib untuk dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta. Atribut-atribut yang berada di kuadran B meliputi:

- kelengkapan fasilitas bus,
- kebersihan bus,
- kemudahan akses menuju halte,
- berfungsinya fasilitas dalam bus,

- e. rute bus sesuai lokasi wisata,
- f. jadwal bus sesuai informasi yang ada,
- g. keamanan di dalam bus,
- h. petugas sungguh-sungguh mengutamakan penumpang,
- i. kesopanan petugas bus, dan
- j. keramahan petugas bus.

3. Kuadran C

Kuadran C berisi atribut-atribut yang tidak terlalu mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, namun belum mampu memuaskan penumpang. Atribut-atribut tersebut menjadi prioritas kedua setelah atribut-atribut pada kuadran A untuk diperbaiki perbaikinya. Atribut-atribut pada kuadran C meliputi:

- a. keberadaan *tour guide*;
- b. dekorasi halte;
- c. pengetahuan petugas terhadap bus, lokasi, maupun obyek wisata; dan
- d. keamanan di halte bus.

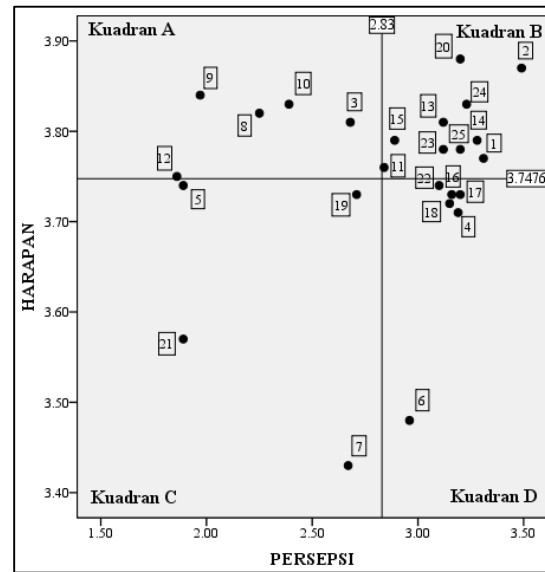
4. Kuadran D

Kuadran D berisi atribut yang kurang penting pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang, namun pengelolaan atribut-atribut pada kuadran D lebih baik dari pada kuadran B, sehingga pengelolaannya dianggap berlebihan. Kuadran D meliputi atribut:

- a. penampilan petugas;
- b. dekorasi bus;
- c. kesigapan petugas terhadap permasalahan bus;
- d. kesediaan petugas membantu penumpang;
- e. kesigapan petugas memberikan pelayanan; dan

- f. kemampuan komunikasi petugas.

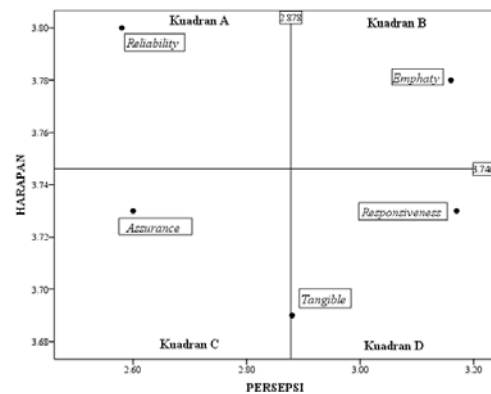
Hasil uji kuadran atribut kualitas pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Hasil Uji Kuadran Atribut Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta

- Uji kuadran dimensi kualitas pelayanan

Hasil uji kuadran dimensi kualitas pelayanan bus tingkat wisata dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Uji Kuadran Dimensi Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta

Arahan rekomendasi perbaikan terhadap pengelolaan Bus Tingkat Wisata *City Tour* Jakarta dapat dilakukan dengan menggunakan prioritas perbaikan kelima dimensi *servqual*. Dimensi *reliability* (keandalan) berada pada kuadran A. Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi *reliability* merupakan prioritas pertama untuk diperbaiki oleh pengelola karena kualitas pelayanannya yang belum memuaskan. Perbaikan terhadap dimensi *reliability* terutama pada atribut waktu tunggu bus, informasi kedatangan bus, kemudahan informasi terkait bus, serta penjelasan mengenai tempat-tempat yang dilewati.

Dimensi *assurance* (jaminan) berada pada kuadran C, sehingga pengelola dapat memberikan prioritas rendah (prioritas kedua) pada dimensi *assurance* untuk diperbaiki. Dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap) berada pada kuadran D, sehingga dianggap berlebihan karena lebih baik kualitas pelayanannya daripada kuadran B. Dimensi *emphaty* (empati) berada pada kuadran B, sehingga pengelola wajib mempertahankan kualitas pelayanannya pada dimensi tersebut.

KESIMPULAN

1. Kebijakan pengelolaan bus tingkat sering berubah-ubah dikarenakan masih tergolong program baru, sehingga masih banyak dilakukan uji coba dan inovasi.
2. Karakteristik penumpang yang bukan tergolong wisatawan meliputi profesi pelajar, pekerja, pengamen, pengemis, serta PKL.

Karakteristik penumpang yang tergolong wisatawan didominasi oleh perempuan terutama ibu rumah tangga, pelajar atau mahasiswa; 69,52% berasal dari Jakarta; 63,81% baru pertama menggunakan bus tingkat; serta 60,95% mendapat informasi terkait bus dari teman atau relasi.

3. Kualitas pelayanan bus tingkat memiliki nilai negatif (-0,87), sehingga belum mampu memuaskan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Lumsdon, Les M. 2006. Factors Affecting The Design of Tourism Bus Service. *Annals of Tourism Research*. Vol. 33, No. 3, 748–766.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2013 tentang *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2013-2017*.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tambunan, Nani. 2009. Posisi Transportasi dalam Pariwisata. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*, edisi VI, Januari-Juni 2009, 39-48.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoeti, Oka A 1996. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.