

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata memiliki arti perjalanan yang dilakukan seseorang demi kesenangan sementara waktu (Suwantoro, 2004). Indonesia pada tiap daerahnya mempunyai keunikan yang dapat dilihat dari keindahan atau adat istiadat yang dapat menarik antusiasme wisatawan untuk berkunjung. Indonesia mempunyai prioritas pengembangan dan menjadi andalan pada sektor pariwisata (Khalishah & Akiriningsih, 2022). Pariwisata dapat membantu pembangunan infrastruktur seperti dengan menyediakan rumah makan, akomodasi serta semua hal yang berkaitan pariwisata (Junianto, 2023).

Setiap destinasi wisata memiliki faktor saling mendukung untuk pengembangan pariwisata yang dapat menarik wisatawan (Farida & Utami, 2018). Komponen pariwisata dapat membawa dampak pada perkembangan destinasi wisata (Khalishah & Akiriningsih, 2022). Komponen dalam pariwisata terdiri dari 4A meliputi *Attraction* (atraksi wisata), *Accessibility* (aksesibilitas), *Amenity* (amenitas), dan *Ancillary* (pelayanan tambahan) (Alvianna et al., 2020). Atraksi dapat diartikan sebagai suatu objek pada daya tarik wisata yang disukai wisatawan (Suwena & Widyatmaja, 2017). Amenitas adalah segala hal prasarana dan sarana yang diperlukan oleh wisatawan selama berada di daerah tujuan wisata (Suwena & Widyatmaja, 2017). Aksesibilitas mencakup sarana dan infrastruktur yang dapat memberi manfaat kepada wisatawan agar dapat berpindah ke daerah lain

(Novitasari & Prakoso, 2016). Pelayanan tambahan (*ancillary*) diartikan sebagai layanan pendukung yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan kenyamanan pada wisatawan (Suwena & Widyatmaja, 2017).

Kota Surabaya dikenal dengan kota pahlawan yang mempunyai berbagai wisata budaya (Aristyawan, 2021). Kota Surabaya mempunyai warisan berupa bangunan bersejarah antara lain Monumen Bambu Runcing, Tugu Pahlawan, Monumen Kapal Selam, dan bangunan bersejarah lainnya (Aristyawan, 2021). Kota Surabaya dengan luas sekitar 333.063 km<sup>2</sup> dengan daya tarik wisatanya tidak berada pada satu kawasan yang berarti daya tarik wisata pada Kota Surabaya tersebar (Trisnaningrum, 2015).

Pariwisata memerlukan transportasi darat yang mencakup angkutan pribadi, sewa atau angkutan umum (Aisah & Suseno, 2021). Transportasi darat dapat diartikan sebagai transportasi yang fleksibel yang dapat mengantarkan penumpang sesuai tujuan perjalanan yang ditempuh (Aisah & Suseno, 2021). Peningkatan kunjungan wisata dapat mengembangkan fasilitas lalu lintas seperti transportasi umum yang baik dan memadai (Utami, 2020). Kegiatan kepariwisataan dapat meningkatkan perekonomian serta kualitas sumber daya manusia di daerah wisata tersebut yang memerlukan peningkatan layanan angkutan umum yang terpadu (Utami, 2020). Transportasi sangat erat kaitannya komponen kepariwisataan yaitu aksesibilitas (*accessibility*). Keberadaan transportasi umum akan semakin mempermudah dalam menjangkau destinasi wisata sehingga menjadikan tempat yang jauh terasa lebih dekat.

Pada tahun 2013 Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata (Disbudporapar) Kota Surabaya menjalankan bus sebagai angkutan dalam mengelilingi kota (Trisnaningrum, 2015). Bus ini diberi nama Bus Surabaya *Shopping and Culinary Track* (SSCT) (Trisnaningrum, 2015). Bus SSCT berfungsi digunakan agar mempermudah wisatawan dalam mengunjungi daerah wisata di Kota Surabaya. Kehadiran Bus SSCT menjadi sebuah bentuk layanan dari pemerintah Kota Surabaya dengan konsep *city tour* (Eva Hany Fanida et al., 2018).

Bus SSCT dibuka tiga kali dalam sepekan antara lain pada hari Selasa, Sabtu dan Minggu (Trisnaningrum, 2015). Bus SSCT menyediakan 24 kursi (Trisnaningrum, 2015). Wisatawan yang ingin menaiki Bus SSCT harus reservasi sehari sebelum keberangkatan melalui *website* [tiketwisata.surabaya.go.id](http://tiketwisata.surabaya.go.id) (Surabaya, 2024). Harga tiket Bus SSCT dikenakan biaya Rp. 10.000 rupiah per orang (Surabaya, 2024). Rute bus wisata SSCT disusun secara tematik sesuai tema yang ada di bulan berlangsungnya tur. Rute Bus SSCT dikemas secara menarik dengan tujuan penumpang tidak bosan serta pemeratakan daya tarik wisata yang dikunjungi. Wisatawan dapat melihat jadwal dan rute daya tarik wisata Bus SSCT melalui akun instagram [@surabayasparkling](https://www.instagram.com/surabayasparkling) serta *website* [tiketwisata.surabaya.go.id](http://tiketwisata.surabaya.go.id).



Gambar 1. 1 Rute Bus SSCT  
 Sumber: Instagram @surabayasparkling

Gambar 1.1 merupakan salah satu konten instagram @surabayasparkling mengenai rute Bus SSCT khusus bulan April hingga Mei 2024. Bus SSCT beroperasi setiap hari Jumat, Sabtu, Minggu dengan 2 (dua) sesi keberangkatan. Rute yang ditempuh oleh pada hari Jumat mulai dari Alun-Alun Surabaya, Tugu Pahlawan, Museum 10 Nopember, De Javasche Bank hingga kembali lagi ke Alun-Alun Surabaya. Selanjutnya pada rute hari Sabtu dimulai dari Alun-Alun Surabaya, Taman Suroboyo, THP Kenjeran dan terakhir Alun-Alun Surabaya. Sedangkan, rute yang ditempuh Bus SSCT pada hari Minggu dari Alun-Alun Surabaya, Kebun Raya Mangrove, Alun-Alun Surabaya.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Bus SSCT Tahun 2020 – 2023  
Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Penumpang Bus SSCT</b>     |
|--------------|--------------------------------------|
| 2020         | 838                                  |
| 2021         | SSCT tidak beroperasi selama pandemi |
| 2022         | 353                                  |
| 2023         | 4483                                 |

Tabel 1.1 menunjukkan data jumlah penumpang Bus SSCT mulai tahun 2020 hingga tahun 2023. Tabel tersebut menunjukkan jumlah penumpang Bus SSCT pada tahun 2020 sejumlah 838 penumpang. Pada tahun 2020 Bus SSCT beroperasi hanya pada bulan Januari hingga Maret dikarenakan adanya pandemi covid. Pada tahun 2021 Bus SSCT tidak beroperasi sama sekali karena masih terjadi *pandemic covid*. Sedangkan, tahun 2022 pandemi mulai mereda dan bus bisa kembali beroperasi. Namun, tahun 2022 jumlah penumpang hanya 353 orang dikarenakan Juni 2022 hingga Januari 2023 bus sedang *maintenance*. Pada tahun 2023 penumpang Bus SSCT bertambah sehingga penumpang Bus SSCT pada tahun tersebut sebesar 4483 orang. Berdasarkan hasil data jumlah kunjungan Bus SSCT selama tahun 2020 hingga 2022 jumlah kunjungan Bus SSCT tidak banyak dikarenakan faktor eksternal yaitu kondisi pandemi covid. Pada tahun 2023 kenaikan jumlah penumpang Bus SSCT meningkat. Data tersebut menunjukkan wisatawan memiliki antusiasme tinggi untuk menggunakan jasa layanan Bus SSCT.

Pelayanan Bus SSCT melibatkan petugas *Tourism Information Center* (TIC), pemandu wisata dan sopir bus. TIC berperan sebagai media informasi dan

wadah pemasaran wisata setiap pengunjung yang hadir yang berasal dari lokal, domestik hingga mancanegara (Suwito et al., 2020). Petugas *Tourism Information Center* (TIC) berperan dalam menangani registrasi tiket Bus SSCT. Pemandu wisata Bus SSCT berasal dari Cak dan Ning Surabaya yang didapatkan dari pemberdayaan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sehingga paguyuban tersebut menjadi seseorang yang menemani wisatawan dalam perjalanan *city tour* (Eva Hany Fanida et al., 2018). Pemandu wisata menjadi tokoh utama dari kegiatan kepariwisataan (Wijana, 2020). Pemandu wisata mempunyai tugas tidak sekadar dalam pemberian kepuasan kepada wisatawan, tetapi juga mengurus berkesinambungan fungsi objek wisata (Wijana, 2020).

Penulis melakukan observasi awal untuk mendapatkan informasi yang valid terhadap Bus SSCT. Penulis mengamati bahwa wisatawan yang hendak naik Bus SSCT harus melakukan registrasi terlebih dahulu di TIC. Selanjutnya, wisatawan berkumpul dengan pemandu wisata untuk dijelaskan tata tertib selama *city tour*. Setiap wisatawan yang menggunakan layanan *city tour* dengan Bus SSCT diberi penanda berupa kalung kartu tanda pengenalan. Bus SSCT telah dilengkapi berbagai fasilitas yang tentunya dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan. Fasilitas Bus SSCT antara lain kursi penumpang, AC, *microphone* untuk pemandu wisata, kamera CCTV, dan payung. Kaca bus yang lebar membuat wisatawan bisa melihat pemandangan di luar dengan jelas dan leluasa. Bus SSCT melintasi beberapa bangunan bersejarah. Setiap rute juga akan didampingi oleh pemandu yang akan menjelaskan informasi tentang destinasi

wisata. Wisatawan yang menggunakan jasa transportasi Bus SSCT harus melakukan perjalanan hingga selesai.

Menurut Suswanto (2007) pada hakikatnya produk wisata dengan layanan yang dapat dirasakan wisatawan sejak pergi dari kediamannya ke daerah tujuan wisata sampai pulang menuju kediamannya kembali. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai usaha dalam pemenuhan keinginan wisatawan dalam mewujudkan ekspektasi wisatawan (Isabari et al., 2021). Cara untuk memahami kualitas layanan dengan kesesuaian layanan yang diserahkan dengan keinginan. Apabila suatu layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi dapat menimbulkan rasa kepuasan. Sedangkan kondisi layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan keinginan menimbulkan rasa ketidakpuasan pada ekspektasi pelanggan (Purba et al., 2017).

Berdasarkan observasi awal pelaksanaan layanan Bus SSCT masih mengalami beberapa permasalahan. Permasalahan yang dihadapi selama layanan berlangsung adalah ketidakpastian kondisi lalu-lintas dari lokasi pemberangkatan hingga ke daya tarik wisata. Hal ini mengakibatkan waktu mengunjungi destinasi wisata terpotong sehingga wisatawan tidak dapat berlama-lama di daya tarik wisata. Selain itu, kendala lainnya adalah kondisi cuaca yang panas yang mana kondisi cuaca sangat mempengaruhi ketenangan dan kenyamanan wisatawan. berdasarkan pengalaman peneliti lapangan pembelian tiket masuk daya tarik wisata masih terpisah. Pembayaran yang masih terpisah membuat wisatawan harus mengantri untuk membeli tiket wisata sehingga waktu berwisata menjadi terpotong.

Dalam menggali fenomena yang terjadi dilapangan diperlukan kegiatan wawancara dengan petugas Surabaya *Tourist Information Center* dan pemandu wisata Bus SSCT. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan petugas TIC pernah terjadi kendala dalam memberikan pelayanan untuk peserta tur Bus SSCT. Kendala tersebut berupa *website* sedang *down* atau eror sehingga mengakibatkan registrasi penumpang dengan *scan* elektronik tiket tidak bisa melakukan *check-in* di *website*. Hal ini menyebabkan registrasi dapat dilakukan secara manual saja. Petugas TIC melakukan registrasi dengan sistem *scan* elektronik tiket ataupun secara manual sangat bergantung dengan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan.

Hasil wawancara dengan pemandu wisata menyatakan bahwa Bus SSCT pernah dikunjungi oleh wisatawan asing. Pemandu wisata harus menjelaskan dua kali dengan menggunakan bahasa yang berlainan yaitu komunikasi menggunakan Bahasa Indonesia serta Bahasa Inggris. Penjelasan dengan dua bahasa membuat daerah yang dijelaskan sudah terlewat dikarenakan bus terus berjalan. Pemandu wisata harus menyampaikan informasi dengan tepat dan respon wisatawan sebagaimana yang diharapkan oleh *tour guide* menjadi tolak ukur dalam kepuasan layanan. Pemandu wisata juga mengungkapkan bahwa terdapat kendala lainnya yakni daya tarik wisata yang dituju sedang ada kegiatan acara atau renovasi. Pada kondisi ini membuat wisatawan kecewa karena rute yang dilewati tidak sesuai ekspektasi. Dalam melakukan sebuah perjalanan tentu banyak hal yang tidak bisa dikendalikan oleh pemandu wisata. Kondisi yang terjadi di lapangan bahwa daya tarik wisata yang dilewati tidak sesuai dengan rute membuat pemandu wisata

memberikan pemahaman yang tepat kepada wisatawan. Ketepatan pemandu wisatawan dalam memberikan pelayanan menentukan kepuasan wisatawan.

Berdasarkan dari *pra-survey* pada 10 pengguna layanan Bus SSCT mengenai tingkat kepuasan pada Bus SSCT dapat diketahui bahwa sebanyak lima responden atau sekitar 50% menyatakan tidak puas berwisata menggunakan Bus SSCT. Sedangkan, empat responden atau sekitar 40% menyatakan puas berwisata menggunakan Bus SSCT. Sisa satu responden atau sekitar 10% menyatakan cukup puas berwisata menggunakan Bus SSCT. Bahwa responden menyatakan terdapat beberapa permasalahan yang pernah dirasakan saat berwisata menggunakan Bus SSCT antara lain penjelasan petugas mengenai daya tarik wisata kurang dimengerti, petugas tidak menggunakan *microphone* sehingga wisatawan tidak mendengar penjelasan petugas serta rute Bus SSCT kurang menarik.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pada Bus SSCT. Namun, melihat antusiasme masyarakat terhadap bus SSCT sangat tinggi tentunya sangat penting bagi pengelola Bus SSCT untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik. Tanggapan wisatawan mengenai pelayanan tentunya akan memastikan bahwa umpan balik positif mengenai peningkatan pelayanan kedepannya. Dalam hal ini Bus SSCT harus mempunyai pelayanan yang baik dimulai dengan mudah dicari informasi jadwal, rute, serta pemandu wisata memberikan pelayanan dan pengetahuan tentang daya tarik wisata yang dilewati atau dikunjungi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap

kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT). Penelitian ini memberikan partisipasi yang bernilai penting dalam memahami secara mendalam antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan dalam konteks *accessibility* khususnya transportasi wisata. Terfokus pada wisatawan yang pernah menggunakan layanan Bus SSCT. Penelitian ini membawakan pengetahuan baru yang dapat bermanfaat bagi layanan Bus SSCT. Adanya pengukuran kepuasan wisatawan dapat bermanfaat bagi pihak yang terlibat dalam pengelolaan Bus SSCT dalam rangka mengevaluasi pelayanan Bus SSCT dibandingkan dengan transportasi pariwisata lainnya serta mendapati bagian kualitas layanan yang dibutuhkan peningkatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) ?
2. Apakah variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) ?
3. Apakah variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) ?
4. Apakah variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) ?
5. Apakah variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) ?

6. Apakah kualitas pelayanan memberikan sebuah pengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yakni untuk memahami kualitas pelayanan yang terjadi pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT).

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Bertujuan menganalisis kualitas pelayanan yang dilaksanakan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) dengan dikaitkan kepuasan wisatawan.
2. Bertujuan memberikan informasi dari kelima variabel kualitas layanan yang sangat dominan dengan kepuasan wisatawan pada Pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT)

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian yang dilakukan memiliki kegunaan yaitu sebagai suatu wadah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori kualitas layanan, kepuasan wisatawan dan menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya terkait kualitas layanan pariwisata.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian dapat memperbanyak ilmu, wawasan, dan pengalaman yang berkaitan dengan masalah yang diteliti khususnya tentang kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan.

b. Bagi Pihak Terkait

Penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan pandangan bagi pihak Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) untuk terus menjaga, meningkatkan kualitas pelayanan Bus *Sightseeing and City Tour* (SSCT)

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi mahasiswa program studi pariwisata sebagai bahan bacaan dan kajian pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.