

ANALISIS PENGELOLAAN BUS MALANG *CITY TOUR* (MACITO)

SEBAGAI TRANSPORTASI WISATA KOTA MALANG

SKRIPSI



Oleh:

ADINDA NOVALIZA FAUDI

NPM. 21045010015

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Analisis Pengelolaan Bus Malang City Tour (MACITO) Sebagai
Transportasi Wisata Kota Malang
Disusun Oleh :**

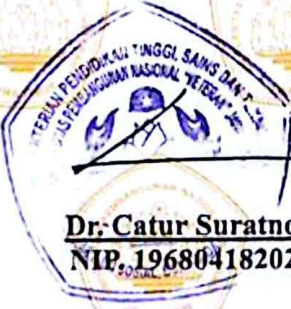
**Adinda Novaliza Faudi
NPM. 21045010015**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


**Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si
NIPPPK. 197410132021212005**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI

**Analisis Pengelolaan Bus Malang *City Tour* (MACITO) Sebagai Transportasi
Wisata Kota Malang**

Oleh:

**Adinda Novaliza Faudi
21045010015**

**Telah dipertahankan dihadapan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

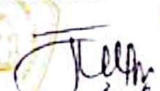
Tim Penguji

1. Ketua


**Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si
NIPPPK. 197410132021212005**


**Praja Firdaus N., M.Hub.Int.
NIPPPK. 198807292024211018**

2. Sekretaris


**Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004**

3. Anggota


**Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si
NIPPPK. 197410132021212005**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adinda Novaliza Faudi
NPM : 21045010015
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 04 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Adinda Novaliza Faudi
NPM. 21045010015

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengelolaan yang ada didalam layanan Bus Malang *City Tour* (MACITO) baik mengenai pelayanan, operasional, fasilitas dan aspek lainnya. Analisis dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Pariwisata saat ini banyak sekali perubahan dan perkembangan yang terjadi salah satunya mengenai trend. Adapun trend pariwisata yang sekarang ini sedang digemari yaitu *City Tour*. Bus Malang *City Tour* atau Macito merupakan salah satu inovasi layanan transportasi wisata berbasis *City Tour* atau wisata kota yang didirikan oleh Pemerintah Kota Malang. Hal tersebut menjadikan daya tarik wisata tersebut menarik untuk digunakan sebagai penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik untuk mengumpulkan data yaitu melalui wawancara mendalam serta observasi partisipan. Pada penelitian ini juga terdapat sampel yang digunakan sebagai informan atau narasumber. Penentuan sampel tersebut melalui teknik *purposive sampling*. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Bus Macito saat ini dapat dikatakan cukup baik karena telah memiliki rancangan rencana, pelaksanaan program kerja dan sebagainya namun belum signifikan artinya masih banyak yang perlu dioptimalkan baik dari segi pelayanan, fasilitas, operasional dan lainnya. Hal tersebut juga dapat dipengaruhi oleh faktor penghambat seperti terbatasnya jumlah anggaran serta keterlibatan sumber daya manusia yang ada. Akan tetapi, saat ini pihak pengelola tetap bersinergi untuk mengembangkan layanan Bus Macito dari segala aspek.

Kata Kunci : Pengelolaan, Transportasi Wisata, Wisata Kota, Bus Macito

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of analyzing the management of the Malang City Tour Bus (MACITO) service, both regarding service, operations, facilities and other aspects. The analysis in this study was conducted through a descriptive qualitative approach. Currently, tourism has experienced many changes and developments, one of which is regarding trends. The current tourism trend that is currently popular is City Tours. Malang City Tour Bus or Macito is one of the innovations in City Tour-based tourist transportation services established by the Malang City Government. This makes the tourist attraction interesting to use as research. In this study, the researcher used two techniques to collect data, namely through in-depth interviews and participant observation. In this study, there were also samples used as informants or sources. The determination of the sample was through purposive sampling technique. The results of the study indicate that the current management of the Macito Bus can be said to be quite good because it has a draft plan, implementation of work programs and so on, but it is not significant, meaning that there are still many things that need to be optimized in terms of service, facilities, operations and others. This can also be influenced by inhibiting factors such as limited budget and involvement of existing human resources. However, currently the management continues to work together to develop the Macito Bus service from all aspects.

Keywords : Management, Tourist Transportation, City Tour, Macito Bus

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Pengelolaan Bus Malang *City Tour* (MACITO) Sebagai Transportasi Wisata Kota Malang”, Adapun ucapan terima kasih penulis persembahkan:

1. Kepada Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Kepada Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Koordinator Program Studi Pariwisata Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Kepada Tim penguji yaitu NAMA DOSEN PENGUJI atas koreksi dan saran yang telah diberikan sehingga dapat menambah sudut pandang mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh penulis;
4. Kepada Seluruh Dosen Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan ilmu serta pengetahuan baru mengenai aspek pariwisata yang multidisiplin.
5. Kepada orang tua, terutama untuk ayah, bude, pakde serta kakak dari penulis yang begitu luar biasa dalam memberikan dukungan. Tanpa adanya doa serta

dukungan yang diberikan, maka penulis tidak akan mampu untuk menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini;

6. Kepada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) Kota Malang selaku pengelola dari Bus Malang *City Tour* (MACITO) yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian pada objek tersebut;
7. Kepada Amanda Vara selaku teman dekat penulis sejak menduduki bangku SMP. Sudah 9 tahun kita melalui semua bersama-sama baik suka maupun duka. Mungkin rasa terima kasih ini tidak akan cukup untuk membayar segala usaha dan dukungan yang telah diberikan. Besar harapan penulis agar kita tetap menjadi teman rasa keluarga sampai maut memisahkan;
8. Kepada Savira Kartika Ramadhani orang yang pertama kali berkenalan dibangku kuliah, orang yang selalu membantu penulis mulai dari masa orientasi siswa, kemudian selalu satu kelas bersama, bermain bersama, sekaligus menjadi orang kepercayaan keluarga besar saya. Memang tidak mudah untuk sampai titik pertemanan saat ini. Tidak jarang kami beradu argumen karena ketidakcocokan pendapat satu sama lain, namun hal tersebut bukan menjadi penghalang untuk kami selalu berteman baik. Terima kasih telah kebersamaan penulis untuk menghadapi drama kehidupan yang terjadi sekitar 4 tahun belakangan ini;
9. Kepada Pige Reta Yofi Oktaviona, seseorang yang juga penulis kenal sejak semester 1 perkuliahan. Satu-satunya orang yang paling sabar menghadapi penulis yang pemarah ini. Selalu menjadi penengah di setiap perdebatan yang

terjadi sekaligus pendengar yang baik bagi penulis mulai masalah perkuliahan, masalah keluarga dan lainnya. Terima kasih telah bersedia menjadi pendengar yang baik sekalipun penulis bercerita saat tengah malam;

10. Kepada Indira Aridha dan Salsa Diva yang juga membersamai penulis hingga saat ini. Memang kami dipertemukan bukan sejak awal perkuliahan dimulai, namun berteman dengan kalian menjadi salah satu hal yang harus disyukuri. Meskipun seringkali membuat marah dan jengkel, akan tetapi ke absurd an kalian menjadikan gelak tawa bagi orang lain salah satunya yaitu penulis. Terima kasih atas segala kehebohan dan kerandoman yang kalian ciptakan sehingga dapat menghibur penulis;
11. Kepada Awara Aleyda dan Nur Asyiah, terima kasih karena selalu membantu dan membimbing penulis mengenai perkuliahan dengan sabar dan tegas. Yang selalu mengingatkan dan menjelaskan dengan detail tentang apapun kepada penulis. Yang selalu melibatkan penulis dalam kegiatan apapun agar penulis dapat mengembangkan potensi diri. Terima kasih karena selalu meyakinkan penulis untuk melawan rasa takut, malas dan kurang percaya diri.
12. Kepada Rony Parulian Nainggolan selaku idola penulis, terima kasih karena telah menciptakan *playlist* yang dapat memberikan semangat untuk penulis agar rajin mengerjakan serta menyusun penelitian ini. Terima kasih juga karena telah menginspirasi dan mengajarkan bahwa untuk meraih impian tentu dibutuhkan kesabaran dan rasa pantang menyerah yang tinggi.

13. Kepada semua pihak yang terlibat namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terima kasih telah memberikan dukungan serta doa baik selama penulis menempuh perkuliahan.

Penulis menyadari jika tulisan ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis menghargai dan menerima segala bentuk saran, pendapat, maupun kritik yang dapat membantu untuk memperbaiki skripsi ini. Didalam ketidaksempurnaan ini penulis sangat berharap jika tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Surabaya, 21 Juli 2025

Adinda Novaliza Faudi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1 Komponen 6A pariwisata.....	16
2.2.2 Transportasi Wisata.....	19
2.3 Landasan Konseptual	23
2.3.1 Pengelolaan	23
2.3.2 <i>City Tour</i>	25
2.4 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Pendekatan Penelitian	29
3.3 Batasan Konsep Penelitian	30
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.4.1 Lokasi Penelitian	30

3.4.2 Waktu Penelitian	31
3.5 Subjek dan Objek Penelitian	31
3.5.1 Subjek Penelitian.....	31
3.5.2 Objek Penelitian.....	32
3.6 Jenis dan Sumber Data	33
3.6.1 Jenis Data	33
3.6.2 Sumber Data	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7.1 Wawancara Mendalam (<i>Indepth Interview</i>)	35
3.7.2 Observasi Partisipan (<i>Partisipatif Observation</i>).....	36
3.8 Teknik Analisis Data	36
3.8.1 <i>Data Colletion</i> (Mengumpulkan Data)	37
3.8.2 <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	37
3.8.3 <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	38
3.8.4 <i>Conclusion Drawing or Verification</i> (Pengarikan Kesimpulan atau Verifikasi)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum	39
4.1.1.1 Profil dan Sejarah Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO) .	39
4.1.1.2 Tujuan Didirikannya Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)	41
4.1.1.3 Struktur Organisasi Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)	43
4.1.1.4 Alur Pelaksanaan Trip Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)	47
4.2 Pembahasan.....	54
4.2.1 Perencanaan Program Pengembangan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO).....	54
4.2.2 Sistem Pengorganisasian dari Crew Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO).....	59
4.2.3 Pelaksanaan Program Kerja Layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO).....	64
4.2.3.1 Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) & Tata Tertib	64

4.2.3.2 Pelaksanaan Pelatihan Hospitality terhadap Crew Bus Malang City Tour (MACITO).....	72
4.2.4 Pengawasan dan Evaluasi terhadap Program Kerja Bus Malang City Tour (MACITO).....	73
4.2.5 Wisata Bermuatan Edukasi & Trip Keliling Kota	75
4.2.6 Fleksibilitas & Efisiensi Lokasi Bus Malang City Tour (MACITO)	76
4.2.7 Ketersediaan Fasilitas pada Layanan Bus Malang City Tour (MACITO)	78
4.2.8 Dukungan Pengelola terhadap Layanan Bus Malang City Tour (MACITO)	83
4.2.9 Aktivitas saat trip Bus Malang City Tour (MACITO) berlangsung	84
4.2.10 Ketersediaan Rute dan Jadwal Trip.....	86
4.2.11 Keterjangkauan dan Konektivitas Rute Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO).....	91
4.2.12 Kualitas Pelayanan Bus Malang City Tour (MACITO).....	92
4.2.13 Informasi dan Edukasi Bus Malang City Tour (MACITO) ...	95
4.2.14 Peran Bus Malang City Tour (MACITO) Sebagai Sarana Atraksi Wisata	96
4.2.15 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pada Pengelolaan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)	98
4.2.15.1 Faktor Pendorong.....	98
4.2.15.2 Faktor Penghambat	101
BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Pengelola Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)	43
Gambar 4. 2 SOP Pemesanan Tiket Online & <i>On the spot</i>	70
Gambar 4. 3 SOP Pemesanan Tiket Komunitas / Instansi	72
Gambar 4. 4 Rute Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO) Senin-Kamis	87
Gambar 4. 5 Rute Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO) Sabtu & Minggu	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan di Kota Malang.....	5
Tabel 1. 2 Data Kunjungan Wisatawan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2. 4 Kerangka Berpikir	28
Tabel 4. 2 Daftar Daya Tarik Wisata Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)	89
Tabel 4. 3 Jadwal Keberangkatan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO).....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara untuk pengelola Bus Macito.....	112
Lampiran 2 Pedoman Wawancara untuk wisatawan yang menggunakan Bus Malang City Tour (MACITO).	114
Lampiran 3 Wawancara Dengan Informan	115
Lampiran 4 Dokumentasi.....	142