

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara untuk pengelola Bus Macito

(Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang)

- 2.) Bagaimana sejarah didirikannya Bus Malang *City Tour* (MACITO)?
- 3.) Bagaimana sistem pengelolaan Bus Malang *City Tour* (MACITO) dari awal didirikannya hingga saat ini?
- 4.) Bagaimana sistem operasional dari Bus Malang *City Tour* (MACITO)?  
(Meliputi jam operasional, rute perjalanan, pemesanan tiket dan sebagainya)
- 5.) Bagaimana sistem perawatan pada fasilitas yang tersedia seperti area tunggu, area loket maupun didalam bus?
- 6.) Bagaimana sistem anggaran untuk Bus Malang *City Tour* (MACITO)? Mengingat Bus Malang *City Tour* (MACITO) tidak memberlakukan sistem restribusi
- 7.) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) dalam meningkatkan kualitas SDM yang terlibat pada Bus Malang *City Tour* (MACITO)?  
(Meliputi tour guide, pengemudi bus, penjaga loket dan lainnya)

- 8.) Bagaimana SOP mengenai hospitality dan standar grooming untuk staf Bus Malang *City Tour* (MACITO) di lapangan? (Tour guide, penjaga loket, dan pengemudi bus)
- 9.) Bagaimana SOP pemesanan tiket jika membawa rombongan?
- 10.) Apa saja aktivitas yang dapat dilakukan dan dirasakan oleh wisatawan ketika menggunakan jasa dari Bus Malang *City Tour* (MACITO)?
- 11.) Apakah terdapat kegiatan monitoring evaluasi secara rutin dari pihak DISPORAPAR?
- 12.) Apakah tour guide yang berdinasi pada Bus Malang *City Tour* (MACITO) memiliki lisensi atau tidak?
- 13.) Apakah ada kegiatan rekrutmen untuk petugas lapangan pada Bus Malang *City Tour* (MACITO)?  
(tour guide, penjaga loket, dan pengemudi bus)
- 14.) Saat ini ada berapa jumlah personil atau staff lapangan pada Bus Malang *City Tour* (MACITO)?
- 15.) Apa saja kendala atau tantangan yang dihadapi selama mengelola dan mengembangkan Bus Bus Malang *City Tour* (MACITO)? serta bagaimana solusi untuk menanganinya?
- 16.) Apakah terdapat rencana pengembangan atau pembaharuan mengenai Bus Malang *City Tour* (MACITO) kedepannya?

**Lampiran 2 Pedoman Wawancara untuk wisatawan yang menggunakan Bus Malang *City Tour* (MACITO).**

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf dari Bus Malang *City Tour* (MACITO)?
2. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang telah disediakan, baik mengenai kelengkapannya maupun kebersihannya?
3. Apakah anda merasa mudah dalam melakukan pemesanan tiket, baik secara *online* maupun *on the spot* (ditempat)?
4. Pengalaman apa saja yang anda rasakan dan dapatkan setelah menggunakan jasa dari Bus Malang *City Tour* (MACITO)?
5. Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk Bus Malang *City Tour* (MACITO) kedepannya?

### Lampiran 3 Wawancara Dengan Informan

#### A. Wawancara dengan koordinator lapangan Bus Macito (Bapak Yudi)

**Peneliti:** Selamat siang Bapak Yudi, terima kasih telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan saya.

**Bapak Yudi:** Selamat siang mbak, itu sudah kewajiban saya untuk memberikan informasi mbak.

**Peneliti:** Langsung saja pak, jadi tujuan penelitian saya mengenai pengelolaan Bus Macito. Sehingga saya membutuhkan data mengenai Bus Macito.

**Bapak Yudi:** Oh iya siap, saya akan bantu kasih informasi sebisa saya ya.

**Peneliti:** Untuk saat ini masih dalam masa transisi, apa saja rencana pengembangan yang sedang difokuskan untuk Bus Macito dari DISPORAPAR?

**Bapak Yudi:** Untuk sejauh ini dari pimpinan itu mengenai dokumen tulis yang belum ada, karena kalau ngomong perencanaan itu harus ada dokumen tulis. Jadi difokuskan untuk penguatan kapasitas pemandunya, drivernya bahkan fasilitasnya supaya lebih memperhatikan *hospitality issue*.

**Peneliti:** Langkah apa yang dilakukan untuk merealisasikan rencana tersebut pak?

**Bapak Yudi:** Kami sempat mendatangkan senior pemandu wisata dari HPI atau Himpunan Pramuwisata Indonesia yang ada di Malang Raya. Yang tentunya sudah memiliki lisensi yang cukup bagus serta kru bus yang kemudian lebih menekankan apa itu pariwisata.

**Peneliti:** Apa yang menjadi tujuan dari adanya pembakalan untuk pengemudi Bus Macito?

**Bapak Yudi:** Kan kalau sekedar sopir yasudah cuma mengemudikan bus. Tapi kalau pengemudi bus wisata kan tidak seperti itu harus

ada sikap ramah, bisa mencairkan suasana ya pokoknya hospitality yang seharusnya lah.

**Peneliti:** Saat ini, bus yang dioperasikan setiap hari kan hanya tiga ya pak padahal unit bus yang tersedia ada lima. Jika boleh tahu kenapa ya pak?

**Bapak Yudi:** Iya benar, sebenarnya sayang ya kalau ga dimaksimalkan tapi kan kami juga harus memperhatikan sumber daya manusia dan sumber dana yang ada. Jika semua unit dijalankan maka akan butuh lebih banyak orang dan biaya operasional seperti BBM dan service iku meningkat. Sedangkan kru kami cukup terbatas. Tidak hanya itu kondisi pool kami juga tidak memungkinkan untuk menampung seluruh unit bus serta pengunjung yang datang. Meskipun pool berada dikawasan DISPORAPAR tapi seluruh fasilitas tersebut masih miliki DISHUB. Kru driver dan pemandu wisata juga masih staff DISHUB. Sehingga intervensi kami belum bisa jauh.

**Peneliti:** Apakah ada rencana untuk menarik staf pemandu wisata dan pengemudi menjadi bagian dari DISPORAPAR?

**Bapak Yudi:** Iya pastinya, karena biar kita punya kewenangan dan tanggung jawab penuh atas mereka. Jadi kalau ada pelatihan-pelatihan akan lebih mudah pelaksanaannya.

**Peneliti:** Saat ini yang menjadi masalah besar dalam pengembangan Bus Macito itu apa saja pak?

**Bapak Yudi:** Sebenarnya ya mbak masalah utama yang sedang kami hadapi itu sampai saat ini kami belum memiliki master plan, akibatkan kami kesusahan untuk ambil tindakan dalam pengembangan Bus Macito. Kami juga harus mengikuti arahan dari kepala dinas dan membutuhkan anggaran serta waktu yang cukup banyak. Ya mungkin itu juga akan menjadi perhatian khusus dari kami saat ini. Jadi ya pelan-pelan saja asalkan tetap berproses. Terus saat ini kami selaku

Koordinator Lapangan kan tidak hanya fokus di Bus Macito, kami juga ada tugas lain seperti dikantor maupun diluar kantor. Jadi kami mendahulukan tanggung jawab yang dibutuhkan saat itu. Nanti mengenai Bus Macito akan kami serahkan sementara kepada *crew* dilapangan. Tetapi jika membutuhkan kami hadir saat itu maka mereka (*crew* lapangan) bebas menghubungi kami kapan saja. Sampai saat ini mungkin itu ya masalah besarnya dengan keterbatasan yang ada.

**Peneliti:** Menurut bapak, apakah fasilitas yang saat ini disediakan sudah cukup layak untuk digunakan wisatawan?

**Bapak Yudi:** Untuk kursi dari Bus Macito sendiri menurut saya kurang layak karena dari besi tidak ada bantalannya, sehingga akan kurang nyaman jika digunakan untuk durasi yang cukup lama sekitar 40 menit. Kemudian bisa dilihat jika tidak ada *safety belt*, jadi kurang aman terutama untuk lansia dan anak-anak. Tapi kita sudah sadar akan kekurangan tersebut, itu sudah menjadi catatan untuk kami tapi kami belum tahu kapan akan melakukan perbaikan mengenai hal itu. Harus menunggu dari atasan dulu.

**Peneliti:** Apakah terdapat rencana untuk merekrut petugas yang berlisensi khususnya untuk pemandu wisata?

**Bapak Yudi:** Jika bicara tentang lisensi ya mbak. Kalau kita mau *ngehire* pemandu yang punya lisensi pasti dananya juga akan semakin besar itu tidak akan sebanding dengan anggaran yang kami punya. Nah kayak gitu kan pasti butuh kajian dan pertimbangan dulu ya mbak.

**Peneliti:** Apakah terdapat rencana mengenai perberlakuan retribusi (berbayar)?

**Bapak Yudi:** Ituu juga jadi bahan pertimbangan kami sekarang ini. Karena kan Bus Macito ini gratis ya jadi sangat terbatas dari segi

apapaun. Tapi kalau berbayar maka akan bertentangan sama ketentuan Pemkot yang nggak memperbolehkan komersialisasi. Banyak pelaku dari kampung wisata juga menyarankan untuk berbayar dan bekerja sama dengan mereka jadi mengajak wisatawannya itu turun ke satu per satu objek wisatanya. Tapi kan balik lagi dengan keputusan dari atasan, mungkin masalah itu akan kami negosiasikan ya untuk kedepannya.

**Peneliti:** Kemudian mengenai aplikasi pemesana tiket yang di Malang Mbois, bagaimana tanggapan bapak mengenai kendala yang terjadi seperti jadwal yang secara tiba-tiba tidak tersedia?

**Bapak Yudi:** Ada beberapa kegiatan yang mengharuskan bus ini tidak beroperasi terutama saat ada kebutuhan untuk acara kedinasan. Contohnya ada tamu dari pimpinan Kota Malang yang ingin menggunakan bus itu jadi ya kami harus sediakan.

**Peneliti:** Bagaimana tanggapan bapak mengenai keluhan masyarakat yang bertanya-tanya mengapa jika hari libur nasional Bus Macito tidak beroperasi?

**Bapak Yudi:** Itu sebenarnya juga menjadi pertanyaan untuk saya sendiri karena setau saya dalam industri pariwisata hari libur nasional itu momen yang paling rame. Kan Bus Macito termasuk dalam industri pariwisata ya cuma bidangnya transportasi. Pariwisata terkenal ya kan orang lain libur kami masuk orang lain kerja kami libur. Nah bayangan saya juga seperti itu. Tapi mungkin masalah itu bisa untuk bahan pengembangan selanjutnya. Karena kan saat ini juga ada peraturan jam kerja, disiplin pegawai, kontrak non-pegawai itu akan didiskusikan.

**Peneliti:** Apakah bapak tetap melakukan pengawasan disetiap harinya?

**Bapak Yudi:** Iya kami setiap hari melakukan pengawasan, kami datang ke pool nya. Kan koordinatornya ada 2 jadi saya gantian setiap hari. Tapi pasti ada hari dimana saya tidak bisa hadir dipagi

harinya mungkin ada kesibukan dikantor yang harus saya dahulukan nah itu saya hubungi anak-anak yang ada dilapangan saya minta tolong ke mereka untuk mengawasi terlebih dahulu, kalau ada apa-apa hubungi saya.

**Peneliti:** Apakah terdapat kegiatan evaluasi mengenai layanan Bus Macito?

**Bapak Yudi:** Arahan dari atasan kemarin ada mbak, jadi akan dilaksanakan setiap 2 minggu sekali dan harus diikuti oleh seluruh kru.

**Peneliti:** Berarti untuk saat ini secara pengelolaan Bus Macito sudah dialihkan ke DISPORAPAR semua ya pak, kecuali status staf pengemudi dan pemandu wisata?

**Bapak Yudi:** Sebetulnya begini penjelasannya. Untuk operasional memang ikut di kami yaitu Bidang Destinasi, tapi untuk BBM ikut sekretariat dan kru nya masih orang DISHUB. Kayak gitu kan karena saat ini masih dalam masa transisi. Banyak sekali tahapan yang harus dilakukan dan butuh waktu bertahun-tahun.

**Peneliti:** Berarti untuk saat ini semuanya masih dalam kajian dan diskusi ya pak mengenai perencanaan, pelaksanaan dan sebagainya?

**Bapak Yudi:** Iya benar, apalagi kami kan terikat ya dengan Pemerintah Daerah atau Kota gitu ya jadi kami ya harus mengikuti arahan dari atasan dulu. Nggak bisa sembarangan karena kami bawa nama instansi kalau terjadi apa-apa nanti kepercayaan masyarakat terhadap kami menurun ya pastinya. Itu bukan hal yang kami inginkan, kami ingin melayani masyarakat dengan baik dan optimal ya kiranya begitu. Saya sendiri berharap semoga dengan penelitian-penelitian kayak kamu ini bisa menjadi dukungan dan masukan buat kami tentang pengembangan Bus Macito ini ya.

**Peneliti:** Iya pak semoga bisa memberikan kontribusi secara tidak langsung untuk pengembangan Bus Macito ya pak. Mungkin itu saja pertanyaan dari saya. Kurang lebihnya mohon maaf ya pak dan terima kasih banyak atas kesempatannya. Selamat siang pak.

**Bapak Yudi:** Siap mbakk, sama-sama, siang.

#### **B. Wawancara dengan pengemudi Bus Macito (Bapak Ony)**

**Peneliti:** Selamat siang pak, sebelumnya perkenalkan saya Adinda dari UPN Veteran Jawa Timur. Di sini saya sedang melakukan penelitian mengenai pengelolaan Bus Macito. Dan membutuhkan informasi atau data mengenai operasional Bus Macito. Apakah bapak berkenan untuk melakukan wawancara dengan saya?

**Bapak Ony:** Siang mbak, iya mbak boleh-boleh saja.

**Peneliti:** Saat ini saya berbicara dengan bapak siapa?

**Bapak Ony:** Saya dengan Bapak Ony

**Peneliti:** Di sini sebagai petugas apa pak kalau boleh tahu?

**Bapak Ony:** Saya driver mbak, tapi perbantuan jadi saya sebenarnya sopir kantor DISPORAPAR tapi karena jumlah drivernya kurang jadi dialihkan ke saya. Kan drivernya cuma 4 sedangkan busnya ada 5.

**Peneliti:** Untuk pembagian drivernya sendiri itu bagaimana ya pak?

**Bapak Ony:** Untuk setiap hari busnya hanya 3 yang dioperasikan. Jadi sisanya standby jika semisal ada kondisi darurat atau ada kebutuhan dari atasan. Tapi untuk jadwal jelasnya itu sudah ditentukan sama orang kantor.

**Peneliti:** Bapak sendiri sudah berapa lama ditugaskan menjadi pengemudi Bus Macito?

- Bapak Ony:** Saya barusan si mbak, karena kan Macito saat ini masih dalam masa transisi dari DISHUB ke DISPORAPAR. Mungkin ya 2 bulan ini ya.
- Peneliti:** Bagaimana cara bapak menentukan estimasi waktu agar sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
- Bapak Ony:** Mungkin main dikecepatan ya mbak, semisal jalannya lenggang biasanya 20-25 km/jam. Tapi kalau lagi macet ya agak ngebut sedikit pas ada jalan yang sedikit sepi. Jadi kondisional saja.
- Peneliti:** Untuk jadwal pengisian BBM bagaimana ya pak?
- Bapak Ony:** Kalau pengisian BBM tidak tentu sih. Jadi kalau panahnya sudah menunjukkan ke arah setengah ya kami minta ke kantor. Kami fotokan juga, nanti pihak kantor yang akan menghubungi pihak SPBU mengenai pembayaran.
- Peneliti:** Kemudian untuk perawatan, apakah terdapat jadwal yang pasti?
- Bapak Ony:** Untuk perawatan sejauh ini tidak ada ya. Paling kalau limit atau ada kerusakan kami langsung bilang ke orang kantor. Nanti orang kantor yang menghubungi orang bengkel, nah baru dari situ kami mengantarkan unitnya ke bengkel.
- Peneliti:** Apabila unit bus tiba-tiba trouble saat beroperasi, bagaimana langkah yang dilakukan?
- Bapak Ony:** Kalau troublenya pas di pool ya mau tidak mau busnya tidak dijalankan. Tapi jika troublenya waktu trip berlangsung ya kami menghubungi petugas yang standby untuk menjemput penumpangnya. Tapi sejauh ini belum pernah kejadian trouble ditengah jalan.
- Peneliti:** Apakah digarasi Bus Macito terdapat petugas untuk mengecek kondisi bus setiap harinya?

- Bapak Ony:** Tidak ada, jadi ya masing-masing driver yang harus memastikan kondisi busnya. Sepenuhnya dari driver masing-masing.
- Peneliti:** Apabila terjadi hujan atau cuaca buruk lainnya saat bus beroperasi, apakah berhenti atau bagaimana ya pak?
- Bapak Ony:** Jadi kami punya SOP kalau semisal hujan atau cuaca tidak memungkinkan maka bus tidak jalan. Tetapi jika hujan ditengah jalan maka penumpang akan diarahkan untuk merapat kearea tengah bus biar tidak basah. Bus akan tetap jalan namun dipercepat karena kasihan kalau penumpangnya kehujan.
- Peneliti:** Kemudian mengenai APAR. Di setiap unit kan disediakan APAR ya pak. Apakah seluruh kru telah diberikan pelatihan mengenai penggunaan APAR pada kondisi darurat?
- Bapak Ony:** Jujur saja kalau saya belum, karena saya masih baru. Tapi kalau kru yang lain harusnya sudah ya.
- Peneliti:** Apakah terdapat persyaratan khusus untuk menjadi driver Bus Macito?
- Bapak Ony:** Setahu saya tidak ada ya mbak. Minimal punya SIM khusus bus itu ya mbak. Kalau lisensi dan lainnya tidak ada.
- Peneliti:** Selama Bus Macito beroperasi dibawah naungan DISPORAPAR, pernah terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau tidak ya pak? Seperti kecelakaan atau apapun?
- Bapak Ony:** Selama saya menjadi driver alhamdulillahnya belum pernah ya mbak dan jangan sampai terjadi. Karena kami kan juga membawa penumpang mulai dari anak-anak, remaja hingga dewasa. Jadi sebisa mungkin kami yang hati-hati.
- Peneliti:** Jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan kecil karena kelalaian pengguna jalan lain, bagaimana langkah yang harus diambil driver?

**Bapak Ony:** Tentunya kami tidak boleh anarkis, harus menyelesaikan dengan kepala dingin. Namun jika pengguna jalan tersebut ngeyel maka kami akan membawa permasalahan tersebut keatasan. Jadi diatasi bersama-sama dengan atasan. Karena kami juga selalu sesuai dengan SOP, jalan juga sudah pelan.

**Peneliti:** Siapa penanggung jawab kebersihan unit bus pak?

**Pak Ony:** Ya tentunya driver. Karena tugas driver selain perawatan kendaraan dan mesin tentunya juga mengenai kebersihan unit. Jadi istilahnya itu sudah jadi satu-kesatuan yang harus dilakukan setiap driver Bus Macito.

**Peneliti:** Jadi disetiap unit terdapat dua petugas yaitu pemandu wisata serta driver ya pak?

**Bapak Ony:** Iya benar sekali mbak.

**Peneliti:** Baik pak, mungkin itu saja pertanyaan dari saya mengenai operasional Bus Macito. Mohon maaf bila mengganggu waktu istirahat dan mungkin ada salah kata yang menyinggung bapak. Saya berterima kasih banyak ya pak.

**Bapak Ony:** Sama-sama mbak. Semoga informasi dari saya dapat membantu penelitian mbak adinda ya.

### C. Wawancara dengan pemandu wisata Bus Macito (Ibu Della)

**Peneliti:** Selamat pagi Bu Della, perkenalkan saya Adinda dari UPN Veteran Jatim bu. Disini saya sedang melakukan penelitian mengenai Bus Macito. Apakah ibu bersedia untuk melakukan wawancara dengan saya?

**Ibu Della:** Siang mbak. Iya mbak monggo. Pertanyaannya apa mbak?

**Peneliti:** Baik ibu terima kasih. Untuk yang pertama. Apakah benar saat ini bertugas sebagai pemandu wisata di Bus Macito?

**Ibu Della:** Iya benar mbak.

**Peneliti:** Sudah berapa lama ibu menjadi pemandu di Bus Macito?

- Ibu Della:** Sudah lama mbak sejak masa pengelolaan DISHUB, sekitar 2 tahunan.
- Peneliti:** Untuk saat ini apakah sudah dilakukan sertifikasi untuk pemandu wisata Bus Macito bu?
- Ibu Della:** Kalau sertifikasi belum ya mbak, tapi kami sempat mengikuti pembekalan mengenai hospitality. Jadi disana kita diarahin cara nge-*handle* penumpang, cara bersikap yang baik seperti itu mbak.
- Peneliti:** Kemudian untuk materi yang akan disampaikan kepada wisata itu berasal darimana ya bu?
- Ibu Della:** Untuk informasi yang akan saya berikan hanya *by google* saja atau mungkin dari buku-buku tapi secara singkatnya saja. Jadi saya rangkum sendiri, saya pelajari sendiri hingga paham, biar penyampaiannya juga enak ke penumpang.
- Peneliti:** Apakah ibu pernah berkontribusi di industri pariwisata atau jasa sebelum menjadi pemandu di Bus Macito?
- Ibu Della:** Belum mbak, tapi meskipun saya basicnya bukan dari pariwisata atau pemandu wisata karena saya dari Dinas Perhubungan (DISHUB) tetapi karena pengalaman kerja saya yang lumayan lama jadi saya mulai hafal dengan profil, sejarah dan informasi lainnya tentang area-area yang dilalui oleh Bus Macito.
- Peneliti:** Apakah pemandu wisata dilibatkan dalam penentuan rute Bus Macito?
- Ibu Della:** Kalau rute nggak ya mbak, karena itu sudah ditentukan oleh orang kantor dulu.
- Peneliti:** Bagaimana bridging yang dilakukan ketika trip sedang berlangsung?
- Ibu Della:** Mungkin kalau bridging kita nggak seberapa banyak ya mbak palingan kita info-info tentang event yang mau dilaksanakan dalam waktu dekat. Karena informasi yang akan diberikan

sudah disesuaikan sama durasi trip. Jadi dari objek ini ke ini berapa menit nah nanti kami susun materinya biar pas.

**Peneliti:** Untuk sekarang ini apakah seluruh pemandu wisata fasih berbahasa asing? Misalnya bahasa Inggris.

**Ibu Della:** Kami kan ada 5 ya mbak, yang bahasa inggrisnya aktif baru 2 sisanya masih pasif tapi itu sedang kami tingkatkan lagi.

**Peneliti:** Apakah selama trip berlangsung pemandu wisata juga menggunakan bahasa asing?

**Ibu Della:** Kalau secara SOP itu nggak mbak, jadi kita full bahasa Indonesia. Karena kan titik satu ke titik selanjutnya kadang berdekatan jadi waktunya gaakan cukup untuk menjelaskan dua kali. Tapi kalau memang dibutuhkan kita sebisa mungkin menggunakan bahasa asing itu. Apalagi penumpang kan didominasi sama orang lokal jadi kita mengutamakan itu dulu. Biasanya bule-bule itu juga bawa petugas untuk menerjemahkan bahasa mereka sendiri.

**Peneliti:** Baik bu, mungkin itu saja informasi yang saya butuhkan dari ibu mengenai penelitian saya. Saya ucapkan terima kasih dan mohon maaf mengganggu waktunya. Selamat pagi bu.

**Ibu Della:** Pagi mbak, siap mbak hati-hati dijalan.

**Peneliti:** Baik bu.

#### **D. Wawancara dengan admin lapangan / *in the pool* (Bapak Rafael)**

**Peneliti:** Selamat siang pak, saya adinda dari UPN Veteran Jatim. Saya disini sedang melakukan penelitian mengenai Bus Macito. Apakah bapak berkenan jika saya wawancarai mengenai Bus Macito?

**Bapak Rafael:** Siang mbak. Oke boleh silahkan dengan senang hati.

**Peneliti:** Baik pak. Pertama-tama, untuk nama bapak sendiri siapa ya pak?

**Bapak Rafael:** Saya Rafael selaku admin *in the pool*.

- Peneliti:** Baik Bapak Rafael. Untuk pertanyaan yang pertama yaitu apakah untuk seluruh petugas admin in the pool terdapat SOP ketika melayani wisatawan?
- Bapak Rafael:** Kalau SOP untuk kami tidak ada. Adanya SOP untuk penumpang yang mau naik saja. Mungkin saat melakukan pemesanan tiket admin akan menginformasikan bahwa tidak boleh makan atau minum saat trip Bus Macito berlangsung.
- Peneliti:** Bagaimana alur pemesanan tiket untuk layanan Bus Macito ini pak?
- Bapak Rafael:** Untuk pemesanan tiket bisa langsung datang ke petugas dengan menyebutkan salah satu nama penumpang (jika lebih dari 1 orang) serta asal kotanya. Sedangkan untuk pemesanan tiket *online*, pastinya harus menginstall aplikasi Malang Mbois kemudian login dengan memasukkan E-Mail dan kata sandi tetapi juga dapat masuk dengan akun google itu lebih mudah. Setelah itu masuk ke menu semua dan disitu terdapat pilihan MACITO. Setelah itu wisatawan dapat memilih tanggal, sesi trip, tempat duduk serta memasukkan jumlah penumpang sesuai dengan kategori yang tersedia. Jika sudah melakukan urutan tersebut maka akan secara otomatis keluar barcode dan informasi pemesanan lainnya. Itu nanti yang ditunjukkan ke kami.
- Peneliti:** Untuk sistem pembagian tempat duduknya bagaimana ya pak?
- Bapak Rafael:** Sekarang kan sudah pakai sistem nomor tapi itu cuma buat antrian saja, untuk pemilihan tempat duduk masih terserah wisatawannya. Tetapi kami yang akan menentukan unit busnya. Karena di Bus Macito sendiri belum ada pembagian nomornya ya, dan kalau memakai konsep seperti itu maka butuh Sumber Daya Manusia (SDM) lagi untuk menyambut dan mengarahkan tempat duduk wisatawannya.

- Peneliti:** Apakah tim admin memberikan masukan mengenai pemilihan daya tarik wisata yang digunakan sebagai rute Bus Macito?
- Bapak Rafael:** Untuk pemilihan rute tidak ya karena sudah ditentukan dari kantor bahkan itu rute sejak Bus Macito berada dibawah naungan DISHUB. Jadi kami mengikuti yang ada saja. Dan sampai ini hanya dua rute yang dimiliki oleh Bus Macito. Kami mempertimbangkan mengenai pengembangan rute semisal terjadi kemacetan, rute alternatif jika jalan utama tidak dapat digunakan, penggunaan BBM dan sebagainya.
- Peneliti:** Apakah layanan Bus Macito menyediakan kuota khusus untuk wisatawan mancanegara?
- Bapak Rafael:** Untuk mancanegara tidak ya, jadi seadanya kursi saja. Tapi kalau mereka rombongan bisa langsung pesan tiket sesuai dengan SOP untuk rombongan. Karena kalau sudah bersurat kan pasti sudah dapat kuota ya.
- Peneliti:** Apakah ada perlakuan atau pelayanan khusus untuk wisatawan mancanegara seperti dari segi bahasa?
- Bapak Rafael:** Kebetulan kan saat ini ada anak magang dari sastra inggris jadi kalau ada penumpang dari luar negeri akan dibantu oleh mereka dari segi komunikasinya. Beberapa kru bisa menggunakan bahasa inggris tetapi masih basicnya saja. Bahkan seringkali penumpang asal luar negeri tersebut sudah membawa translator sendiri.
- Peneliti:** Bagaimana cara menanggapi komplain atau keluhan dari wisatawan?
- Bapak Rafael:** Kalau keluhan yang disampaikan masih kategori sederhana maka akan kami kasih pengertian terlebih dahulu. Jika tetap ngeyel ya pastinya kami akan memanggil atasan untuk mengkoordinir permasalahan tersebut. Tapi sejauh ini belum ada keluhan yang serius mungkin ya masalah tiba-tiba

dicancel tapi setelah kami kasih pengertian yasudah masalah selesai. Dan biasanya mereka sudah datang rombongan tetapi kami tidak bisa memberi kursi karena adanya SOP yang berlaku. Nah itu juga kami jelaskan pelan-pelan agar tidak menimbulkan masalah yang serius.

**Peneliti:** Apakah terdapat keluhan yang disampaikan melalui sosial media DISPORAPAR?

**Bapak Rafael:** Pasti ada mbak, tapi keluhannya biasanya mengenai operasional yang tiba-tiba diliburkan apalagi diwaktu hari libur nasional atau weekend. Sedangkan update dari sosial media seringkali terlewat atau mendadak sehingga menimbulkan kekecewaan bagi para penumpangnya.

**Peneliti:** Selain kepentingan instansi, apakah terdapat hal lain yang mengakibatkan Bus Macito tidak beroperasi?

**Bapak Rafael:** Iya ada, saat ada demo itu kami tidak jalan karena takutnya ada provokator apalagi Bus Macito menggunakan plat nomor merah. Kalau tiba-tiba diserang kan kasian penumpangnya. Kemudian saat hujan karena bus kami semi outdoor jadi kalau hujan air akan masuk kedalam bus. Selanjutnya yaitu saat petir. Kalau petir saja biasanya kita tetap jalan tetapi tidak memakai pemandu karena petir akan menyambar sinyal microphone dan itu akan diinformasikan diawal keberangkatan. Jadi kami keliling-keliling saja. Terus kalau terjadi kemacetan kami akan motong jalur biar tetap sesuai sama jadwal yang ditentukan.

**Peneliti:** Apakah admin sudah mendapatkan pelatihan mengenai hospitality?

**Bapak Rafael:** Untuk admin belum ada tapi untuk tour guide dan driver sudah ada.

**Peneliti:** Untuk setiap harinya admin yang berjaga berapa orang?

- Bapak Rafael:** Untuk admin sendiri mbak, tapi kalau ada anak magang ya dibantu anak magang. Kalau ada keperluan mendadak juga diserahkan kepada anak magang sementara.
- Peneliti:** Saat ini apakah masih diperbolehkan memesan tiket untuk sesi lain, jadi tidak memilih sesi terdekat dari jam pemesanan?
- Bapak Rafael:** Jadi untuk sekarang wisatawan sudah tidak diperbolehkan pesan tiket untuk nanti. Jadi semisal sekarang masih jam 8 pagi itu tidak boleh pesan tiket untuk jadwal jam 1 siang dan lainnya harus jadwal terdekat yaitu jam 9 pagi. Kemudian keberangkatan kami juga on time sehingga jika 5-10 menit sebelum keberangkatan terdapat beberapa penumpang yang sudah daftar namun tidak hadir maka akan kami tinggal atau ganti dengan penumpang lainnya
- Peneliti:** Apabila 5-10 menit ada yang belum tiba di pool, bagaimana tindakan selanjutnya?
- Bapak Rafael:** Sekarang kita pertegas lagi mbak, semisal 5 menit sebelum bus diberangkatkan ada pengunjung yang sudah memesan tiket tapi tidak datang ya mau tidak mau kami tinggal dan walaupun masih ada sisa pengunjung maka akan ketersediaan kursi itu akan kami berikan ke sisa pengunjung tersebut. Karena kuota kita juga terbatas kasihan sama pengunjung yang belum pernah naik atau yang benar-benar ingin naik Bus Macito.
- Peneliti:** Sejauh ini bagaimana cara bapak untuk mengetahui karakteristik wisatawan yang datang?
- Bapak Rafael:** Kalau untuk saat ini saya belum bisa terlalu memahami ya mbak, apalagi kan saya masih baru karena dari DISPORAPAR. Tapi kalau yang dari DISHUB pastinya mereka sudah tau gimana-gimananya penumpang. Kalau dari saya pribadi mungkin dari intonasi bicara gitu-gitu aja

si mbak. Bahkan mereka sudah hafal apabila ada penumpang yang naik dari trip pertama sampai terakhir kayak gitu itu juga ada.

**Peneliti:** Apakah untuk saat ini, wisatawan atau penumpang masih diperbolehkan berdiri?

**Bapak Rafael:** Sebenarnya gini mbak, dulu itu diperbolehkan sama DISHUB tapi karena perlu dievaluasi akhirnya kami tanyakan kepada atasan kami. Dan ternyata kalau bisa tidak boleh. Tapi mbak banyak orang yang memaksa jadi kami kasih naik jika yang berdiri hanya 2 orang karena kuota buat berdiri cuma 2. Dan itu akan diberitahu dari awal jika terjadi kendala apapun bukan tanggung jawab pengelola Bus Macito karena memaksa himbauan yang ada. Tapi biasanya yang kami kasih naik buat berdiri hanya disesi terakhir yaitu jam 2 siang.

**Peneliti:** Kenapa untuk Sabtu Minggu tidak membuka pemesanan tiket online?

**Bapak Rafael:** Ohiya itu karena kalau *weekend* itu mbak kadang kami sampai nolak-nolak penumpang karena *overload*. Karena orang mau ke Bromo, Tumpak Sewu, dan lainnya itu mampir dulu kesini. Terus dari Surabaya, Jakarta Bandung, Jogja juga banyak sekali jadi kami memprioritaskan untuk yang offline mbak kalau Sabtu Minggu. Karena kan kasihan mbak sudah jauh-jauh tapi nggak dapat kursi. Saat *weekend* pun kami tidak melayani bersurat atau rombongan.

**Peneliti:** Baik pak mungkin itu saja pertanyaan yang ingin saya tanyakan kepada bapak rafael untuk kebutuhan penelitian saya. Saya ucapkan terima kasih dan mohon maaf jika ada salah kata ya pak. Saya izin pamit. Selamat siang pak.

**Bapak Rafael:** Iya mbak sama-sama semoga infonya bisa membantu penelitiannya ya mbak. Selamat siang.

## E. Wawancara dengan wisatawan Bus Macito

- **Hendra (Berasal dari Kota Malang, berusia 27 Tahun)**

1.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Pelayanan yang diberikan kurang ramah kayak kurang memenuhi standar biasanya. Karena saya sempat mendapati <i>crew</i> yang kurang disiplin yaitu bernyanyi menggunakan <i>audio speaker</i> dan <i>microphone</i> dengan cukup kencang. Kalau seperti itu yang ditakutkan pengunjung terganggu atau merasa kurang nyaman, ya meskipun itu di jam-jam istirahat mereka cuma menurut saya kurang etis saja ya.
2.	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang telah disediakan baik mengenai kelengkapannya maupun kebersihannya? (Didalam Bus serta Area Titik Kumpul)	Untuk fasilitas didalam bus cukup memadai ya mbak. Namun untuk fasilitas titik kumpulnya Fasilitasnya memang cukup lengkap tapi kalau bisa setiap hari dipastikan kebersihan dan keamanannya. Karena saya pernah datang ke kedua pool dan kebetulan habis hujan padahal dalam waktu yang berbeda. Itu pool nya berlumut dan becek takutnya membuat orang terpeleset dan jatuh apalagi anak-anak. Jadi mungkin bisa diperhatikan jalanan di area poolnya.
3.	Apakah anda merasa mudah dalam melakukan pemesanan tiket, baik secara <i>online</i> maupun <i>on the spot</i> (ditempat)?	pemesanan Bus Macito online/offline cukup mudah, kalo offline bisa langsung datang ke lokasi dan menuju customer servicenya nanti bakal dapat nomor antrian/jadwal keberangkatan
4.	Pengalaman apa saja yang anda rasakan dan	Kalau untuk pengalaman mungkin bisa keliling beberapa lokasi diarea Malang dan

	dapatkan setelah menggunakan layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	beberapa dapat penjelasan seperti kenapa diberi naja Idjen dan lain-lain contohnya.
5.	Bagaimana pendapat anda mengenai sistem pembagian kursi yang dilakukan secara mandiri (memilih sendiri)?	Saya tidak mempermasalahkan hal itu ya, karena saya simpel orangnya. Asalkan saya dapat tempat duduk saja.
6.	Apakah anda merasakan kemudahan aksesibilitas ketika menuju pool Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Menurut saya cukup mudah ya karena ditengah kota semua titik kumpulnya.
7.	Bagaimana penyampaian Informasi yang diberikan pemandu wisata Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Untuk informasi dari pemandu wisata ya seperti pada umumnya, sudah cukup informatif. Tetapi bentuk penyampaiannya mungkin bisa diperlambat karena penyampaian yang terlalu cepat jadi kami suka bingung dengernya
8.	Apakah Trip dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO) menyenangkan atau terkesan membosankan?	Mungkin saya pribadi akan sedikit merasa kurang puas dengan durasinya karena terbilang cukup singkat. Tapi hal itu kan pasti sudah dipikirkan oleh petugasnya ya mbak. Mungkin seusia kita yang sudah paham akan merasa durasinya kurang. Tapi kalau buat penumpang anak-anak akan terasa sedikit membosankan jika terlalu lama. Jadi untuk durasi sudah cukup, tetapi lebih ditingkatkan

		mengenai rutenya. Biar kita-kita juga tidak bosan kalau mau naik berulang-ulang
9.	Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	kritik dan saran, semoga Bus Macito bisa lebih berkembang lagi dan pelayanan bisa lebih ditingkatkan, tujuan wisata/keliling bisa diperluas lagi supaya tidak terlalu monoton dan bisa diakses semua kalangan pelajar, mahasiswa, wisatawan luar kota ataupun warga sekitar sendiri.

• **Jesika (Berasal dari Kota Surabaya, 20 Tahun)**

1.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Sejauh ini pelayanannya selalu ramah mbak dan jelas informasinya.
2.	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang telah disediakan baik mengenai kelengkapannya maupun kebersihannya? (Didalam Bus serta Area Titik Kumpul)	Bus nya bersih dan luas pokoknya nyaman, minusnya cuma satu mbak kalau hujan ketampisan karena jedelanya terbuka. Konsep tempat duduk bisa sedikit dimodifikasi karena penumpang anak-anak yang masih TK tidak bisa melihat jalanan karena tertutup body bus. Mungkin bisa dimodifikasi namun tetap aman begitu ya. Untuk titik kumpul. Menurut saya, untuk fasilitas ya biasa aja mungkin sedikit perlu dibenahi seperti kamar mandi dan area parkir agar lebih diperhatikan kebersihannya. Namun, ada satu masalah yang cukup penting yaitu tidak ada papan penunjuk arah

		di depan gapura TAREKOT. Kita yang bukan warga Malang asli kadang bingung ya meskipun di google maps ada arahannya.
3.	Apakah anda merasa mudah dalam melakukan pemesanan tiket, baik secara <i>online</i> maupun <i>on the spot</i> (ditempat)?	Mudah sekali, untuk online hanya perlu mengakses laman yang telah disediakan oleh macito dan offline mudah dijangkau karna dekat stasiun.
4.	Pengalaman apa saja yang anda rasakan dan dapatkan setelah menggunakan layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Seru dan memuaskan dengan berbagai sejarah yang dijelaskan oleh <i>tour guide</i> mengenai rute dan bangunan yang dilewati oleh macito.
5.	Bagaimana pendapat anda mengenai sistem pembagian kursi yang dilakukan secara mandiri (memilih sendiri)?	Sejauh pengalaman saya menikmati layanan Bus Macito cukup mudah apalagi kursinya milih sendiri baik pemesanan online maupun offline mungkin unit busnya yang ditentukan dari petugasnya, tetapi kadang saya juga sedikit takut jika tiba-tiba ada yang wisatawan lain meminta tukar posisi duduk dengan alasan apapun, sedangkan saya sangat ingin duduk dikursi yang telah saya tempati. Karena diatas busnya tidak ada yang mengarahkan.
6.	Apakah anda merasakan kemudahan aksesibilitas ketika menuju pool Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Iya mudah banget. Hampir setiap kali saya ke Malang saya selalu naik Bus Macito ini, apalagi jika masih bingung tujuannya kemana. Jadi saya dari Stasiun Malang Kota Baru itu saya naik ojek <i>online</i> langsung

		menuju ke <i>poolnya</i> sini, biasanya kena tarif Rp. 10.000,- hingga Rp. 15.000,- saja. Tapi kalau menggunakan angkutan umum seperti bemo itu tarifnya sekitar Rp.5.000,- saja. Jadi tergantung keinginan saya mau pakai yang mana karena mudah dan murah, apalagi Bus Macitonya gratis
7.	Bagaimana penyampaian Informasi yang diberikan pemandu wisata Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Penyampaiannya sudah bagus, informasinya juga banyak yang dapat diserap. Mungkin bisa dibuat lebih asik ya biar pendengarnya juga enjoy.
8.	Apakah Trip dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO) menyenangkan atau terkesan membosankan?	Iya menyenangkan sekali mbak, kapan lagi naik bus gratis bonus keliling Kota Malang.
9.	Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Mungkin untuk <i>tour guide</i> yang bertugas dalam perjalanan bisa sedikit lebih rileks dan mengajak wisatawan untuk ngobrol, tidak terpaku ke materi atau obrolan 2 arah gitu agar tidak boring.

• **Ines (Berasal dari Kota Malang, 21 Tahun)**

1.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh petugasnya sudah cukup baik mbak
----	---	--

2.	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang telah disediakan baik mengenai kelengkapannya maupun kebersihannya? (Didalam Bus serta Area Titik Kumpul)	Menurut saya busnya sangat layak ya karena sudah tersedia audio speaker dan microphone jadi meskipun jalanan berisik tetap terdengar informasi yang disampaikan <i>tour guide</i> nya. Fasilitasnya enak si meskipun sederhana, tapi karena lokasinya dibawah pohon jadi terasa sejuk. Meskipun siang bolong menunggu jam keberangkatan menurut saya tidak masalah.
3.	Apakah anda merasa mudah dalam melakukan pemesanan tiket, baik secara <i>online</i> maupun <i>on the spot</i> (ditempat)?	Kalau saya sendiri lebih suka pesan secara langsung ya meskipun resiko tidak dapte kuota itu ada. Tapi kalau pesen diaplikasi itu sistemnya juga ngewar mbak jadi saya males.
4.	Pengalaman apa saja yang anda rasakan dan dapatkan setelah menggunakan layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Mungkin untuk sejauh ini aktivitas yang dapat dilakukan yaitu menikmati Kota Malang sekaligus mendengarkan penjelasan dari pemandunya ya. Kita juga bisa melihat serta mengamati dengan sekilas tentang setiap objek wisata yang lagi dijelasin dan dilewat. Sembari mendengarkan kita juga bisa merekam atau memotrait pemandangan-pemandangan yang bagus dan kadang ada juga yang estetik. Meskipun kita tidak turun ke objek wisatanya, namun rasanya tetap asyik dan rileks
5.	Bagaimana pendapat anda mengenai sistem pembagian kursi yang dilakukan secara mandiri (memilih sendiri)?	Menurut saya, mungkin untuk pembagian kursi tidak terlalu saya permasalahan ya. Namanya juga gratis mbak jadi ya saya ngikutin aja ketentuannya bagaimana.

6.	Apakah anda merasakan kemudahan aksesibilitas ketika menuju pool Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Menurut saya aksesnya sangat mudah terutama bagi saya yang memang berasal dari Kota Malang, jadi saya sudah paham jalur-jalur yang harus saya lewati pas menuju ke <i>pool</i> nya baik <i>pool</i> yang di Taman Rekreasi Kota maupun yang di Stadion Gajayana. Minusnya kalau yang di TAREKOT sedikit masuk kedalam jadi kalau orang kurang tahu akan kelewatan dan harus muter ulang.
7.	Bagaimana penyampaian Informasi yang diberikan pemandu wisata Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Penjelasan dari <i>tour guidenya</i> cukup jelas tapi mungkin bisa dikembangin lagi tentang materinya agar tidak monoton. Kalau bisa juga dibuat komunikasi dua arah agar pengunjungnya bisa bertanya sesuai dengan keinginan mereka. Kemudian penyampaiannya kurang luwes jadi pengunjung kalau mau tanya sedikit takut
8.	Apakah Trip dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO) menyenangkan atau terkesan membosankan?	Worth it aja buat dicoba, tapi bakalan lebih seru kalau rutenya ditambah biar ngga bikin bosan ya.
9.	Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Pelebaran rute si mbak biar kita-kita yang naik nggak bosan.

• **Amanda (Berasal dari Kabupaten Jombang, 23 Tahun)**

1.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Pelayanan yang diberikan cukup informatif, namun cara penyampaiannya mungkin bisa diperhalus atau dibuat seramah mungkin. Jangan sampai terlihat jutek.
2.	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang telah disediakan baik mengenai kelengkapannya maupun kebersihannya? (Didalam Bus serta Area Titik Kumpul)	Untuk fasilitas bus sudah bagus dan nyaman ya mbak karena tempat duduknya luas jadi ruang gerak kita tidak terbatas. Kemudian mengenai fasilitas titik kumpul. Menurut saya, untuk titik kumpul yang di Stadion Gajayana ini lebih enak ya baik dari segi fasilitas dan karena kan posisinya juga di belakang Mall MOG. Ya, meskipun kekecewaan karena tidak jadi naik Bus Macito pasti ada, apalagi dari luar Kota Malang gini. Tapi setidaknya ada hiburan lain, semisal tiba-tiba hujan atau kendala yang lain.
3.	Apakah anda merasa mudah dalam melakukan pemesanan tiket, baik secara <i>online</i> maupun <i>on the spot</i> (ditempat)?	Untuk offline nya mudah ya karena Cuma ditanya nama, asal kota sama jumlah orang yang mau naik. Tapi kalau online nya agak susah karena harus cepet-cepet an.
4.	Pengalaman apa saja yang anda rasakan dan dapatkan setelah menggunakan layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Senang dan gembira bisa keliling Kota Malang.

5.	Bagaimana pendapat anda mengenai sistem pembagian kursi yang dilakukan secara mandiri (memilih sendiri)?	Pembagian unit bus yang akan kita tumpangi memang sudah ditentukan, namun penyampaian terhadap pengunjung harus lebih diperhatikan. Karena pengumuman tidak menggunakan audio speaker sehingga seringkali kurang terdengar dengan jelas misalnya lagi dikamar mandi atau agak menjauh dari kursi tunggu. Karena kan kursi tunggu juga sering penuh ya jadi tidak menutup kemungkinan kalau penumpang tersebut nyari tempat duduk yang agak jauh tapi nyaman. Nah jika begitu terus takutnya timbul permasalahan yang berpengaruh ke jam keberangkatan bus nya.
6.	Apakah anda merasakan kemudahan aksesibilitas ketika menuju pool Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Iya meskipun saya dari Jombang mudah si kalau mau ke sana. Tapi yang di belakang balai pemkot (TAREKOT) bisa dikasih petunjuk arah ya biar tidak kelewatan.
7.	Bagaimana penyampaian Informasi yang diberikan pemandu wisata Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Sudah cukup jelas mbak.
8.	Apakah Trip dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO) menyenangkan atau terkesan membosankan?	Menyenangkan. Saya kira 40 menit bakalan terasa lama dan membosankan, tapi ternyata secara tidak sadar trip sudah mau berakhir dan kembali ke <i>pool</i> padahal saya belum lega berkeliling-kelilingnya. Tapi tidakpapa dilain kesempatan saya akan naik Bus Macito lagi,

		agar saya dapat menikmati wisata Kota Malang yang lainnya.
9.	Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Menurut saya perlu ditambahkan rute baru, terus sedikit dimodifikasi busnya biar kalau hujan tidak rembes.

• **Kaila (Berasal dari Tangerang, Berusia 22 Tahun)**

1.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Pelayanannya ramah dan detail menurut saya.
2.	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang telah disediakan baik mengenai kelengkapannya maupun kebersihannya? (Didalam Bus serta Area Titik Kumpul)	Cukup lengkap untuk fasilitasnya, apalagi dei pusat kota jadi dekat dengan fasilitas pendukung lain.
3.	Apakah anda merasa mudah dalam melakukan pemesanan tiket, baik secara <i>online</i> maupun <i>on the spot</i> (ditempat)?	Iya mudah sekali. Tapi kalau dari luar Kota Malang kalau bisa pesen online saja karena kursinya terbatas.
4.	Pengalaman apa saja yang anda rasakan dan dapatkan setelah menggunakan layanan	Informasi yang diberikan oleh pemandu wisata cukup informatif ya, Diluar penjelasan mengenai objek wisata pemandu juga menjelaskan tentang event-event yang akan

	Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	diselenggarakan di Kota Malang beserta tanggalnya, seperti fun run, porprov dan sebagainya. Jadi kita lebih terupdate dengan informasi tersebut.
5.	Bagaimana pendapat anda mengenai sistem pembagian kursi yang dilakukan secara mandiri (memilih sendiri)?	Sejauh ini tidak ada masalah ya karena nggak ribet juga mbak.
6.	Apakah anda merasakan kemudahan aksesibilitas ketika menuju pool Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Menurut saya cukup mudah, Cuma karena berada ditengah kota kadang ya terjadi sedikit kemacetan. Tapi itu gak jadi masalah serius buat saya.
7.	Bagaimana penyampaian Informasi yang diberikan pemandu wisata Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Disini saya merasakan bahwa <i>tour guide</i> nya masih terlihat kaku saat menjelaskan materinya. Kesannya seperti baca buku atau bisa dibilang kurang ekspresif. Jadi kurang menggembarakan buat penumpang.
8.	Apakah Trip dari Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO) menyenangkan atau terkesan membosankan?	Cukup menyenangkan apalagi untuk mengisi waktu gabut / luang.
9.	Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk layanan Bus Malang <i>City Tour</i> (MACITO)?	Untuk saat ini mungkin tentang kebersihan fasilitasnya aja ya mbak.

### Lampiran 4 Dokumentasi

#### F. Dokumentasi Wawancara





### B. Dokumentasi Fasilitas Pool Bus Macito



### C. Potret Bus Malang *City Tour* (MACITO)

#### Desain lama (Bus Tingkat)



#### Desain Baru (Hanya satu lantai)



#### Bus Macito tampak samping

