



Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Layanan Angkutan Khusus Pariwisata Jogja Heritage Track

^{1,*}Wahyu Triyono, ²Siti Malkhamah, ³Muhammad Zudhy Irawan

¹Program Studi Magister Sistem dan Teknik Transportasi, Departemen Teknik Sipil dan Lingkungan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

^{2,3}Departemen Teknik Sipil dan Lingkungan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

Corresponding author: *wahyutriyono@mail.ugm.ac.id

Abstract

Referring to the vision and mission of the development of the Special Region of Yogyakarta, the local government is committed to advancing tourism as one of the leading sectors. One form of attention to cultural tourism is by revitalizing the Cosmological Axis area. The Cosmological Axis is an area in the form of an imaginary straight line between Tugu-Malioboro-Keraton to Panggung Krpyak which has been rearranged to its original shape. In order to support the Cosmological Axis towards world cultural heritage, the local government launched an educational tourism program called Jogja Heritage Track which is a tourist transportation service with a city tour concept. One year after the initial launch in July 2022, it was deemed necessary to evaluate the performance of the Jogja Heritage Track bus in terms of the service received by passengers. Gap Servqual was chosen as the analytical method in this study to assess how big the value of the gap that occurs between the level of service received by passengers and the expected performance. Data collection was carried out by distributing questionnaires to passengers and in-depth interviews with regulators and operators. Based on passenger perceptions, the quality of Jogja Heritage Track bus services is not completely good and still requires improvement. This is illustrated by the gap value of -0.09 and the service quality value of 0.98. Of the five Servqual dimensions (Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy), the Empathy dimension is positive, which means that service performance on the Empathy dimension is in line with passenger expectations.

Keywords: cosmological axis, tourism transport, service quality, gap servqual

Abstrak

Mengacu visi dan misi pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta, pemerintah daerah berkomitmen untuk memajukan pariwisata sebagai salah satu sektor unggulan. Salah satu bentuk perhatian terhadap pariwisata yang berkebudayaan yaitu dengan merevitalisasi kawasan Sumbu Filosofi. Sumbu Filosofi merupakan suatu kawasan berbentuk garis lurus imajiner antara Tugu-Malioboro-Keraton hingga Panggung Krpyak telah dilakukan penataan kembali ke bentuk asalnya. Demi mendukung Sumbu Filosofi menuju warisan budaya dunia, maka pemerintah daerah meluncurkan program *educational tourism* bernama *Jogja Heritage Track* yang merupakan layanan transportasi wisata berkonsep *city tour*. Berselang satu tahun sejak awal peluncuran pada Juli 2022, maka dirasa perlu dilakukan penilaian kinerja bus *Jogja Heritage Track* dari sisi pelayanan yang diterima penumpang. *Gap Servqual* dipilih sebagai metode analisis pada penelitian ini untuk menilai seberapa besar nilai kesenjangan yang terjadi antara tingkat layanan yang diterima oleh penumpang dengan kinerja yang diharapkan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada penumpang dan wawancara mendalam kepada pihak regulator dan operator. Berdasarkan persepsi penumpang, kualitas layanan bus *Jogja Heritage Track* belum sepenuhnya baik dan masih memerlukan peningkatan. Hal tersebut tergambar dari nilai *gap* sebesar -0,09 dan nilai kualitas layanan sebesar 0,98. Dari kelima dimensi *Servqual* (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati), dimensi Empati bernilai positif yang berarti kinerja layanan pada dimensi Empati telah sesuai dengan harapan penumpang.

Kata kunci: sumbu filosofi, angkutan wisata, kualitas layanan, *gap servqual*

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 06-07-2023 | Selesai Revisi : 20-07-2023 | Diterbitkan Online : 29-04-2024

1. Pendahuluan

Sebagai kota pariwisata dan kota budaya, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) memiliki visi dan misi pembangunan yang erat kaitannya dengan filosofi kebudayaan dan kepariwisataan. Visi tersebut tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) DIY 2005-2025 yaitu: "Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2025 sebagai Pusat Pendidikan, Budaya dan Daerah Tujuan Wisata Terkemuka di Asia Tenggara dalam lingkungan Masyarakat yang Maju, Mandiri dan Sejahtera" [1]. Sebagai pusat budaya, DIY menjadi tempat pengembangan dan pelestarian nilai-nilai budaya, dengan demikian akan terwujud masyarakat yang mengamalkan nilai-nilai dan menjunjung tinggi budaya. Nilai moralitas yang tetap dijunjung tinggi akan menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan nasional maupun internasional terhadap daerah tujuan wisata DIY. Hal ini lah yang menjadikan DIY di masa depan menjadi tempat tujuan wisata terkemuka.

Mengacu pada visi dan misi pembangunan DIY, maka pemerintah daerah berkomitmen untuk memajukan pariwisata sebagai salah satu sektor unggulan. Kemajuan sektor pariwisata dapat memberikan dampak positif terhadap perekonomian DIY. Salah satu bentuk perhatian terhadap pariwisata yang berkebudayaan yang dilakukan oleh pemerintah daerah yaitu dengan merevitalisasi kawasan Sumbu Filosofi DIY. Sumbu Filosofi yang merupakan suatu kawasan yang berbentuk garis lurus imajiner antara Tugu-Malioboro-Keraton hingga Panggung Krapyak telah dilakukan penataan kembali pada bentuk asalnya. Baik dari segi arsitektural

maupun fungsi bangunan yang berada di kawasan tersebut [2].

Usaha pelestarian kebudayaan sekaligus dukungan terhadap pariwisata di kawasan Sumbu Filosofi tidak hanya berhenti pada proses revitalisasi kawasan dan fungsi bangunan. Akan tetapi hal ini turut diperkuat dengan adanya pengajuan kawasan Sumbu Filosofi DIY sebagai warisan budaya dunia ke UNESCO. Demi mendukung Sumbu Filosofi menuju warisan budaya dunia, maka Pemerintah Daerah melalui Balai Pengelola Kawasan Sumbu Filosofi, Dinas Kebudayaan DIY meluncurkan program pengenalan kawasan Sumbu Filosofi kepada masyarakat luas. Program ini diwujudkan dalam bentuk *educational tourism* yang dinamakan *Jogja Heritage Track*, yaitu layanan transportasi wisata yang bersifat *city tour*, dengan menggunakan moda transportasi berjenis bus berukuran sedang. Tujuannya adalah untuk mengantarkan wisatawan berkeliling di kawasan Sumbu Filosofi dengan disertai penjelasan dari seorang pemandu mengenai sejarah di setiap titik-titik lokasi yang dilewati sepanjang perjalanan [3].

Dalam kurun waktu kurang lebih selama satu tahun semenjak peluncuran pertama, bus *Jogja Heritage Track* telah melayani ribuan penumpang/wisatawan [4]. Sebagai produk baru wisata Yogyakarta, keberlanjutan bus *Jogja Heritage Track* perlu mendapatkan perhatian dan dukungan dari semua pihak. Mengingat hingga saat ini bus *Jogja Heritage Track* masih bersifat uji coba, sehingga bagi penumpang yang hendak menaiki bus *Jogja Heritage Track* belum dikenakan biaya (gratis). Dengan tarif yang masih gratis tersebut sehingga mengakibatkan lonjakan permintaan

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 06-07-2023 | Selesai Revisi : 20-07-2023 | Diterbitkan Online : 29-04-2024

perjalanan yang cukup signifikan, dibuktikan dengan jumlah dan waktu tunggu pemesanan kursi pada laman reservasi-*booking engine* (<https://jogjaheritage.com>) yang selalu penuh sehingga rata-rata waktu tunggu pemesanan untuk bisa naik bus Jogja Heritage Track berkisar 1 bulan.

Panjangnya antrean waktu tunggu disebabkan oleh karena jumlah armada bus Jogja Heritage Track yang hanya berjumlah 2 buah, dengan kapasitas tempat duduk masing-masing armada berjumlah 8 tempat duduk dan tidak disediakan ruang untuk penumpang berdiri. Sedangkan jumlah keberangkatan per hari dibatasi hanya 3 kali perjalanan, dengan waktu layanan operasional hari Senin sampai dengan Sabtu [4].

Penelitian sebelumnya mengenai angkutan wisata telah dilakukan oleh Anesyawati yang menyebutkan bahwa Kota Yogyakarta dengan keanekaragaman tempat tujuan wisatanya, sebenarnya sudah memiliki angkutan wisata eksisting yang telah beroperasi sejak lama [5]. Walaupun lingkup pelayanannya terbatas hanya pada kawasan tertentu. Demikian halnya Malhamah, dkk., melakukan perencanaan pengembangan konektivitas rute wisata melalui pengoptimalan kendaraan angkutan umum sebagai angkutan wisata. Dalam hal ini, angkutan wisata yang akan digunakan adalah Trans Jogja Wisata. Sesuai dengan perencanaan Trans Jogja Wisata, terdapat empat rute yang mencakup berbagai destinasi wisata di Kota Yogyakarta. Rute-rute ini juga terintegrasi dengan angkutan lainnya seperti Trans Jogja, Becak, Andong, dan angkutan wisata Si Thole. Untuk memastikan pelayanan pariwisata yang optimal, terdapat perencanaan

yang mencakup rute angkutan wisata, lokasi berhenti, jumlah angkutan wisata, dan waktu operasionalnya [6].

Lain halnya dengan Novitasari dalam penelitiannya mengenai angkutan wisata eksisting di Jakarta. Angkutan wisata yang berupa bus tingkat yang disebut *Jakarta Explorer* dirasa perlu dilakukan penilaian terhadap kinerjanya dengan menggunakan metode *Servqual*. Dalam analisisnya ditemukan bahwa kinerja layanan bus wisata tersebut masih belum bisa dikatakan baik yang ditunjukkan dari nilai *gap servqual* sebesar -0,87. Sedangkan dari kebijakan pemberlakuan tarif 0 (nol) rupiah, mengakibatkan bus tersebut tidak hanya dinaiki oleh wisatawan saja, akan tetapi juga digunakan sebagai sarana transportasi bagi penumpang umum [7].

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas maka dirasa perlu untuk dilakukan penilaian terhadap karakteristik penumpang dan kinerja layanan bus *Jogja Heritage Track* ini dari segi persepsi masyarakat. Dari hasil penilaian kinerja tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana kualitas pelayanan bus *Jogja heritage Track* selama ini dan hal apa saja yang perlu dilakukan untuk perbaikan kedepannya.

2. Metode Penelitian

Metode pendekatan penelitian ini menggunakan metode kombinasi dengan model *sequential explanatory design*, dimana penelitian ini menggunakan gabungan metode kuantitatif dan kualitatif yang dicirikan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama yang selanjutnya diikuti

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 06-07-2023 | Selesai Revisi : 20-07-2023 | Diterbitkan Online : 29-04-2024

dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap kedua, guna menegaskan hasil penelitian kuantitatif yang telah dilakukan pada tahap pertama [8]. Sedangkan pada tahap analisis data digunakan metode analisis deskriptif pada karakteristik penumpang bus Jogja heritage Track dan metode analisis *Gap Servqual* pada tingkat layanan kinerja.

Analisis deskriptif merupakan metode analisis data penelitian yang digunakan untuk menguji generalisasi dari hasil penelitian [9]. Dalam hal ini, hasil survey kuesioner persepsi layanan akan disajikan ke dalam bentuk grafik yang menunjukkan nilai frekuensi dari berbagai pilihan yang dilakukan oleh responden. Selanjutnya dilakukan triangulasi data dengan hasil wawancara mendalam dari pihak operator dan regulator. Hasil dari triangulasi data akan disajikan dalam bentuk deskriptif kinerja layanan bus *Jogja Heritage Track*.

Model *Servqual (service quality)* merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Model ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry antara tahun 1985 hingga 1994. Analisis *Gap Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan atribut yang ada dalam setiap dimensi. Dengan menggunakan metode ini, dapat dihasilkan nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut [10]. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi dasar dalam metode *Servqual* [11], yaitu:

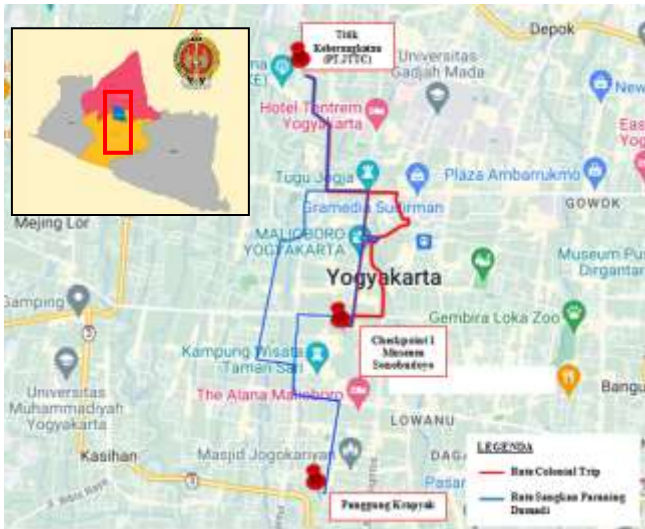
1. Bukti fisik (*tangible*), mencakup aspek visual fasilitas, bahan-bahan yang digunakan, peralatan, dan penampilan karyawan;

2. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji, dengan cepat, akurat, dan memuaskan;
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan ketersediaan dan kemampuan staf dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan responsif;
4. Jaminan (*assurance*), melibatkan perilaku staf dan perusahaan untuk membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggan, sehingga bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan;
5. Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak untuk kepentingan mereka dengan memberikan perhatian personal kepada setiap pelanggan.

2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan menyasar pada responden yang pernah menggunakan layanan bus *Jogja Heritage Track* di daerah perkotaan yang meliputi Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul. Pada Gambar 1 disajikan rute perjalanan bus *Jogja Heritage Track*. Yang terbagi menjadi dua rute perjalanan. Garis berwarna merah menunjukkan rute perjalanan *Colonial Trip* (Tugu-Keraton-Kotabaru) yang dimulai dari titik awal keberangkatan (kantor *Jogja Tourism Training Center*). Sedangkan garis berwarna biru menunjukkan rute perjalanan *Sangkan Paraning Dumadi* (Tugu-Keraton-Panggung Krapyak).

Informasi Artikel



Gambar 1. Peta Rute Bus *Jogja Heritage Track*

2.2. Pengumpulan Data

2.2.1 Data Primer

Terdapat dua jenis data primer dalam penelitian ini, yaitu data primer yang dikumpulkan dari kuesioner yang disebarluaskan kepada responden yang pernah menggunakan layanan bus *Jogja Heritage Track* dengan metode penyebaran *stratified random sampling*. Metode *stratified random sampling* menggunakan cara pengambilan sampel secara acak berlapis dengan menargetkan beberapa lapisan populasi yang tidak homogen dan berstrata agar dapat mewakili berbagai jenis responden [12] dan data primer kedua berupa data wawancara mendalam dengan pihak operator serta regulator. Adapun data populasi penelitian didasarkan pada data keseluruhan penumpang bus *Jogja Heritage Track* yang dilayani selama bulan Juli hingga Desember 2022.

Dalam penentuan jumlah responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini menggunakan rumus Slovin, seperti tercantum pada Persamaan 1.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

dengan n adalah jumlah responden, N adalah jumlah populasi dan e adalah nilai *margin error* yang diambil.

Jumlah populasi dihitung berdasar asumsi bahwa selama 6 bulan dengan 2 armada bus setiap harinya *full booking*. Maka didapat jumlah populasi = 2 bus x 8 seat x 3 trip x 24 hari x 6 bulan = 6.912 orang, dibulatkan 7.000 orang. Dengan *margin error* yang ditoleransi sebesar 10% dan 7.000 orang maka didapatkan responden yang harus dicapai adalah minimal 100 responden.

2.2.2 Data Sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan pada penelitian ini meliputi data jaringan rute perjalanan bus *Jogja Heritage Track* yang dilengkapi dengan rencana titik henti, data jumlah penumpang selama periode awal peluncuran uji coba hingga Desember 2022 dan peraturan serta kebijakan terkait.

2.3. Analisis Data

Data-data yang telah terkumpul kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan perangkat lunak SPSS Statistics 26. Uji validitas atau kesahihan merupakan cara menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan reliabilitas merupakan sejauh mana pengukuran terhadap suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama [13]. Secara umum, terdapat dua metode analisis yang dilakukan yaitu analisis deskriptif untuk memudahkan memberikan gambaran penjelasan terkait karakteristik responden dan analisis *Gap Servqual* untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara

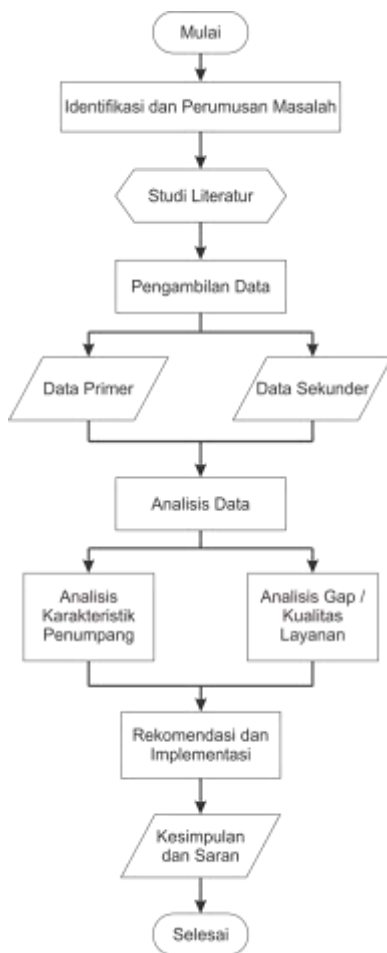
Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 06-07-2023 | Selesai Revisi : 20-07-2023 | Diterbitkan Online : 29-04-2024

membandingkan antara apa yang diterima/dipersepsikan penumpang dengan harapan yang diinginkan penumpang akan layanan tersebut.

2.4. Prosedur Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian, diperlukan penyusunan prosedur penelitian yang terdiri dari serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Prosedur penelitian secara umum digambarkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Bagan Alir Penelitian

data, diperoleh data yang memenuhi standar yaitu sebanyak 129 responden.

3.1. Karakteristik Penumpang

Berdasarkan data karakteristik pada Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Dilihat dari segi usia, jumlah responden terbanyak pada rentang usia 25-54 tahun untuk semua jenis kategori. Kemudian untuk pengguna terbanyak berasal dari responden dengan profesi sebagai PNS/TNI/Polri/P3K/Naban. Terkait dengan reservasi, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap bus *Jogja Heritage Track* cukup tinggi, dimana terdapat antrian hingga diatas 1 bulan. Sedangkan sebagian responden menyatakan tidak mengetahui tata cara reservasi. Hal ini dikarenakan responden tersebut hanya mendapatkan ajakan dari teman.

Tabel 1. Karakteristik responden.

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persen tase
		(orang)	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	37	28,68
	Perempuan	92	71,32
Usia	15 - 24 tahun	16	12,40
	25 - 54 tahun	95	73,64
	≥ 55 tahun	18	13,95
Pendidikan Terakhir	SLTA/ sederajat	17	13,18
	D1/D2/D3	13	10,08
Pekerjaan	S1/S2/S3	99	76,74
	Pelajar/Mahasiswa	12	9,30
	PNS/TNI/POLRI	79	61,24
	Swasta	14	10,85
	Pensiunan	8	6,20
	Ibu rumah tangga Lainnya	8 8	6,20 6,20

3. Hasil dan Pembahasan

Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan penyaringan terhadap kelengkapan jawaban yang diberikan. Setelah dilakukan penyaringan

Informasi Artikel

Tabel 1. Lanjutan.

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persen
		(orang)	tase (%)
Penghasilan	< 1 juta	8	6,20
	1 - 1,9 juta	11	8,53
	2 - 2,9 juta	30	23,26
	3 - 4,9 juta	26	20,16
	5 - 9,9 juta	50	38,76
	≥ 10 juta	4	3,10
Tujuan menggunakan bus JHT	Wisata edukasi	77	59,69
	Berkeliling Jogja	16	12,40
	Mencoba hal baru	34	26,36
	Lainnya	2	1,55
Jumlah penggunaan bus JHT	1 kali	121	93,80
	2 kali	5	3,88
	lebih dari 2 kali	3	2,33
Rute perjalanan yang pernah dilakukan	Sangkan Paraning	83	64,34
	Colonial Trip	38	29,46
	Pernah keduanya	8	6,20
Titik keberangkatan	Dinas Kebudayaan	85	65,89
	Kantor PT.JTTC	44	34,11
Cara menuju ke titik keberangkatan bus JHT	Kendaraan pribadi	109	84,50
	Angkutan umum	2	1,55
	Transportasi online	7	5,43
	Lainnya	11	8,53
Cara melakukan reservasi	Malalui website	25	19,38
	Menghubungi admin	37	28,68
	Undangan dari dinas	18	13,95
	Tidak tahu	49	37,98
Lama waktu reservasi	1 - 6 hari	63	48,84
	1 - 2 minggu	27	20,93
	2 minggu - 1 bulan	22	17,05
	> 1 bulan	8	6,20
	Tidak tahu	9	6,98

3.2. Analisis Gap Servqual

Analisis *gap* pada kualitas layanan bus *Jogja Heritage Track* mencerminkan perbedaan antara persepsi dan harapan penumpang, yaitu perbandingan antara persepsi penumpang mengenai pengalaman melakukan perjalanan dengan bus *Jogja Heritage Track*. Penilaian persepsi dilakukan dengan menggunakan skoring pada setiap atribut layanan dengan menggunakan skala *Likert*. Dimana interpretasi masing-masing skor ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai parameter tingkat kinerja dan kepentingan

Skor	Persepsi/ Tingkat Kinerja	Harapan/ Tingkat Kepentingan
1	Tidak Puas	Tidak Penting
2	Kurang Puas	Kurang Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

Hasil dari skoring tersebut untuk kemudian dicari selisih antara harapan dengan persepsi. Apabila selisih antara nilai harapan dan persepsi bernilai negatif, maka kinerja/kualitas layanan belum dikatakan baik dan masih memerlukan peningkatan layanan. Sebaliknya apabila selisih antara harapan dan persepsi bernilai 0 (nol) atau bahkan positif, maka kinerja/kualitas layanan sudah baik sesuai dengan harapan pengguna dan perlu untuk dipertahankan. Penilaian kualitas layanan bus *Jogja Heritage Track* berdasarkan kelima dimensi *Servqual* tersaji pada rincian sebagai berikut.

3.2.1 Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan sarana maupun fasilitas dari bus *Jogja Heritage Track* yang dapat dilihat secara fisik/langsung oleh penumpang. Seperti halnya tampilan bus, kondisi fasilitas di dalam bus, fasilitas di titik lokasi keberangkatan, serta keberadaan dan penampilan *tour guide* (edukator).

Rincian atribut kualitas layanan yang menjadi dasar penilaian persepsi penumpang, disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimal seperti tercantum pada Permenhub Nomor 46 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek (Angkutan Pariwisata).

Nilai *gap* pada dimensi bukti fisik sebesar -0,08 seperti tercantum pada Tabel 3, dimana *P*

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 06-07-2023 | Selesai Revisi : 20-07-2023 | Diterbitkan Online : 29-04-2024

adalah persepsi dan *E* adalah *expectation* yang mengindikasikan bahwa pihak pengelola masih perlu melakukan perbaikan terhadap sarana dan fasilitas fisik bus.

Tabel 3. Gap dimensi bukti fisik

No.	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Gap Atribut
		P	E	
A1	Fasilitas kelengkapan bus	4,09	4,15	-0,05
A2	Kebersihan dan kenyamanan bus	4,31	4,40	-0,09
A3	Fasilitas kelengkapan shelter	3,97	4,23	-0,26
A4	Penampilan petugas bus	4,26	4,25	0,02
A5	Keberadaan tour guide	4,39	4,38	0,02
A6	Tampilan bus	4,21	4,20	0,01
A7	Tampilan shelter	3,79	3,98	-0,19
Rata-rata skor dimensi		4,15	4,23	
Gap dimensi		-0,08		

3.2.2 Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan berkaitan dengan pelayanan pendukung, aksesibilitas-konektivitas maupun keberfungsian fasilitas dari bus *Jogja Heritage Track* yang dapat dirasakan secara langsung oleh penumpang. Seperti halnya kemudahan akses informasi bus *Jogja Heritage Track*, tata cara reservasi tiket, jadwal keberangkatan, akses menuju lokasi keberangkatan, kualitas penyampaian materi dan keberfungsian fasilitas di dalam bus.

Nilai *gap* pada dimensi keandalan sebesar -0,26 seperti tercantum pada Tabel 4 yang mengindikasikan bahwa pihak pengelola masih perlu melakukan perbaikan. Nilai *gap* dimensi keandalan diperoleh dari selisih nilai rata-rata persepsi dan harapan penumpang dari beberapa atribut yang telah ditentukan.

Atribut lama waktu tunggu keberangkatan mendapat skor persepsi terendah (3,42). Hal

tersebut sesuai dengan jawaban dari responden yang menyatakan baru mendapatkan jadwal keberangkatan paling lama hingga 1 bulan lebih. Atribut dimensi keandalan selanjutnya yang memiliki skor persepsi terbawah yaitu akses menuju titik lokasi keberangkatan bus *Jogja Heritage Track* yang bernilai 3,74. Responden menyatakan bahwa lokasi keberangkatan dari kantor PT. JTTC yang merupakan kantor pengelola yang berlokasi di Jl. Arimbi No.1, Kragilan, Sleman sulit untuk diakses. Hal ini dikarenakan letak dari kantor PT. JTTC yang jauh dari pusat kota (5 kilometer dari pusat kota) dan prasarana yang tersedia hanya berupa jalan kampung. Sehingga pilihan moda transportasi untuk mencapai lokasi terbatas hanya pada kendaraan pribadi maupun kendaraan sewa khusus/taksi *online*.

Tabel 4. Gap dimensi keandalan

No.	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Gap Atribut
		P	E	
A8	Tata cara reservasi tiket	3,71	4,10	-0,39
A9	Waktu tunggu reservasi	3,42	4,00	-0,58
A10	Informasi jadwal keberangkatan	3,97	4,19	-0,22
A11	Kemudahan akses informasi layanan bus	3,76	4,12	-0,36
A12	Kemudahan akses lokasi shelter	3,74	4,17	-0,43
A13	Penjelasan petugas bus terhadap rute	4,42	4,43	-0,01
A14	Keberfungsian fasilitas bus	4,12	4,29	-0,17
A15	Kesesuaian rute bus terhadap Sumbu Filosofi	4,19	4,25	-0,06
A16	Kesesuaian jadwal reservasi dan keberangkatan	4,15	4,24	-0,09
Rata-rata skor dimensi		3,94	4,20	
Gap dimensi		-0,26		

3.2.3 Dimensi Daya Tanggap

Dimensi daya tanggap berkaitan dengan pelayanan seluruh operator bus *Jogja Heritage*

Informasi Artikel

Track untuk membantu para penumpang dan memberikan pelayanan dengan baik. Atribut dan nilai *gap* yang terdapat pada dimensi daya tanggap antara lain: kesigapan petugas dalam menyelesaikan permasalahan di dalam bus (*gap* -0,07), kesigapan petugas bus dalam membantu penumpang (*gap* 0,02) dan kesigapan admin reservasi online dalam memberikan layanan (*gap* -0,02). Sehingga didapatkan nilai *gap* dimensi daya tanggap sebesar -0,02. Rincian nilai *gap* dan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. *Gap* dimensi daya tanggap

No.	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Gap Atribut
		P	E	
A17	Kesigapan petugas dalam menyelesaikan permasalahan di dalam bus	4,18	4,25	-0,07
A18	Kesigapan petugas bus dalam membantu penumpang	4,16	4,14	0,02
A19	Kesigapan admin reservasi online dalam memberikan layanan	4,30	4,33	-0,02
Rata-rata skor dimensi		4,21	4,24	
Gap dimensi				-0,02

3.2.4 Dimensi Jaminan (*Assurances*)

Dimensi jaminan berkaitan dengan perilaku staf dan perusahaan untuk membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggan, sehingga bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan.

Nilai *gap* pada dimensi jaminan sebesar -0,08 yang mengindikasikan bahwa pihak pengelola masih perlu melakukan perbaikan, walaupun nilai *gap* cenderung sangat kecil. Keseluruhan atribut dari dimensi jaminan memberikan nilai negatif. Rincian nilai *gap* dan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. *Gap* dimensi jaminan

No.	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Gap Atribut
		P	E	
A20	Petugas bus memiliki pengetahuan yang baik	4,35	4,38	-0,03
A21	Bus memiliki sistem keamanan yang baik	4,33	4,39	-0,06
A22	Shelter memiliki keamanan yang baik	3,99	4,15	-0,16
Rata-rata skor dimensi		4,23	4,31	
Gap dimensi				-0,08

3.2.5 Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi terakhir dalam analisis *Gap Servqual* yaitu dimensi empati. Dimana dalam dimensi ini menunjukkan bahwa penyedia jasa memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dengan memberikan perhatian personal kepada setiap pelanggan.

Dari kelima dimensi *Servqual*, dimensi empati merupakan satu-satunya dimensi dengan nilai *gap* positif. Nilai *gap* pada dimensi empati sebesar 0,01 yang mengindikasikan bahwa kinerja/tingkat pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penumpang. Rincian nilai *gap* dan kualitas pelayanan pada dimensi empati disajikan pada Tabel 7.

Dari semua atribut didapatkan skor persepsi dan harapan diatas nilai 4. Hal tersebut bisa diartikan tingkat kinerja dalam kategori baik dan tingkat kepentingan dalam kategori penting keberadaannya. Peranan edukator pada bus Jogja Heritage Track sangat penting. Terutama guna mendukung jika terdapat fasilitas layanan lain yang belum maksimal.

Tabel 7. *Gap* dimensi empati

No.	Atribut	Rata-Rata Skor Atribut		Gap Atribut
		P	E	
A23	Petugas bus memiliki kemampuan komunikasi yang baik	4,36	4,33	0,03

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 06-07-2023 | Selesai Revisi : 20-07-2023 | Diterbitkan Online : 29-04-2024

A24	Petugas bus sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan penumpang	4,27	4,30	-0,03
A25	Petugas bus sopan dan ramah terhadap penumpang dalam memberikan pelayanan	4,33	4,30	0,03
Rata-rata skor dimensi		4,32	4,31	
Gap dimensi		0,01		

Mengacu pada kelima dimensi di atas dapat dilihat bahwa hampir semua dimensi *Servqual* pada layanan bus Jogja Heritage Track bernilai negatif, kecuali pada dimensi Empati yang bernilai positif. Berikut disajikan resume nilai *gap servqual* dari kelima dimensi pada Tabel 8. Terlihat bahwa nilai *gap servqual* bus Jogja Heritage Track bernilai -0,09. Hal ini mengindikasikan bahwa harapan penumpang akan kualitas pelayanan bus Jogja Heritage Track belum terpenuhi. Dimana penumpang mempersepsikan kualitas pelayanan yang ada saat ini masih lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan dan masih membutuhkan peningkatan kinerja untuk memenuhi harapan akan kualitas pelayanan.

Tabel 8. Gap dimensi empati

No	Dimensi	Gap Servqual
1.	Bukti fisik	-0,08
2.	Keandalan	-0,26
3.	Daya tanggap	-0,02
4.	Jaminan	-0,08
5.	Empati	0,01
Rata-Rata		-0,09

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja bus *city tour* memiliki nilai *gap* terbesar pada dimensi keandalan [7]. Keandalan yang dimaksud berupa kondisi shelter sebagai ruang tunggu penumpang, jadwal keberangkatan dan kenyamanan di

dalam bus itu sendiri. Dengan adanya nilai *gap* persepsi tersebut maka diperlukan perhatian lebih untuk perbaikan pelayanan kedepannya.

Sedangkan perbedaan yang ditemukan terletak pada dimensi empati dimana bus Jogja Heritage Track mendapatkan nilai *gap* positif. Hal tersebut dikarenakan pada bus Jogja Heritage Track terdapat *tour guide*/edukator sedangkan pada objek penelitian terdahulu bus Jakarta Explorer tidak terdapat *tour guide*.

3.3. Rekomendasi

Mengacu pada hasil analisis karakteristik penumpang dan kinerja bus Jogja Heritage Track, maka dapat diberikan beberapa rekomendasi guna mempercepat upaya peningkatan layanan. Baik dari aspek regulator (pemerintah), aspek operator maupun aspek masyarakat. Pada aspek regulator untuk segera mungkin dipersiapkan payung hukum bagi bus Jogja Heritage Track yang meliputi perubahan status kendaraan, kelembagaan, pembiayaan, tarif, rute dan kemungkinan untuk kerjasama dengan pihak lain. Sedangkan dari aspek operator, rekomendasi berupa peningkatan kualitas layanan baik dari sisi layanan di dalam bus maupun di luar bus, termasuk sarana pendukungnya. Pada aspek masyarakat, rekomendasi berupa dukungan kritik dan saran terhadap bus Jogja Heritage Track yang membangun demi terwujudnya Yogyakarta sebagai warisan dunia dan kota pariwisata dengan sistem transportasi yang berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Sejauh ini bus Jogja Heritage Track masih dalam tahap uji coba dan masih berstatus

Informasi Artikel

sebagai kendaraan dinas, sehingga besaran tarif belum ditetapkan kepada para penumpang. Secara umum bus *Jogja Heritage Track* lebih diminati oleh peserta perempuan (71%) dengan latar belakang responden yang sebagian besar merupakan PNS/TNI/Polri/P3K (61%). Mengenai tata cara reservasi, responden menyatakan tidak mengetahuinya dikarenakan hanya ikut sebagai peserta/mendapatkan undangan (52%), sedangkan sejumlah 48% responden secara mandiri mendaftarkan secara langsung. Terakait pilihan moda transportasi yang digunakan untuk mencapai titik keberangkatan, 89% responden memilih menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan sewa khusus/taksi *online*. Terakhir, dari keseluruhan responden, sejumlah 89% menyatakan berminat untuk mencoba lagi layanan bus *Jogja Heritage Track* dan 84% menyatakan setuju jika kedepannya akan diberlakukan tarif.

Mengenai kualitas pelayanan yang ada pada bus *Jogja Heritage Track*, belum sepenuhnya baik dan perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Nilai *gap* (G) antara persepsi penumpang terhadap kinerja dengan harapan penumpang sebesar -0,09. Nilai *gap* yang bernilai negatif dan mendekati 0 (nol) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bus *Jogja Heritage Track* sudah hampir sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penumpang. Dari kelima dimensi *Servqual*, dimensi Empati memberikan nilai positif yang berarti kinerja layanan yang termasuk pada dimensi Empati telah sesuai dengan harapan penumpang. Sedangkan pada keempat dimensi lainnya, yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap,

dan Jaminan masih memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Daftar Rujukan

- [1] Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, "Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Tahun 2005-2025 Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta," *Peratur. Drh.*, pp. 1-171, 2009, [Online]. Available: <http://bappeda.jogjaprov.go.id/download/index?sort=-judul&page=2&per-page=10>
- [2] Dinas Kebudayaan DIY, "Mayangkara: Buletin Pelestarian Warisan Budaya dan cagar Budaya, Sumbu Filosofi Yogyakarta," *Dinas Kebud. DIY*, vol. 2, pp. 1-30, 2016, [Online]. Available: www.travelheritage.id.
- [3] Dinas Pariwisata DIY, "Jogja Heritage Track," 2022. <https://visitingjogja.jogjaprov.go.id/35450/jogja-heritage-track/> (accessed Dec. 21, 2022).
- [4] Dinas Kebudayaan DIY, "Kajian Jogja Heritage Track," Yogyakarta, 2022.
- [5] G. Anesyawati, "Pengembangan Angkutan Wisata Kawasan Malioboro dan Kraton Yogyakarta," 2017. [Online]. Available: <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/130173>
- [6] S. Malkhamah, A. P. Eska, and A. Mustafa, "Yogyakarta City Transport Service Planning for Integration With Existing Transport," *J. Teknosains*, vol. 8, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.22146/teknosains.34699.
- [7] E. Novitasari and B. S. Prakoso, "Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata City Tour Jakarta sebagai Transportasi Khusus Pariwisata di Kota Jakarta," *J. Bumi Indones.*, 2016, [Online]. Available: <http://lib.geo.ugm.ac.id/ojs/index.php/jbi/article/view/524>
- [8] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 5th ed. 2018.
- [9] I. Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, 2nd ed., no. 1. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_Penelitian_dengan_Statisti/ROSCEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- [10] G. Tjiptono, Fandy; Chandra, *Service Quality and Satisfaction*, 4th ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- [11] A. Parasuraman, V. . Zeithaml, and L. . Berry, "Servqual: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12-40, 1988, doi: 10.1002/9781118785317.weom090654.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [13] D. Ayunita, *Modul Uji Validitas dan Reliabilitas*, no. October. 2018.

Informasi Artikel

Diterima Redaksi : 06-07-2023 | Selesai Revisi : 20-07-2023 | Diterbitkan Online : 29-04-2024