

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi adalah unsur penting yang memiliki fungsi menjadi urat nadi bagi sebuah perkembangan dan kehidupan baik bagi politik, sosial, serta mobilitas penduduk yang secara bersama-sama tumbuh dan berkembang di berbagai bidang juga sektor (Abdul, 2006). Transportasi merupakan suatu sistem dimana sistem tersebut terdiri atas sarana/prasarana serta sistem pelayanan yang memungkinkan terjadinya pergerakan menyeluruh ke seluruh wilayah, sehingga mobilitas penduduk akan terakomodasi, dan memungkinkan terjadinya pergerakan barang serta akses ke seluruh wilayah (Tamim, 1997). Transportasi adalah suatu alat yang dapat menghubungkan antara destinasi yang satu dengan destinasi lainnya, maupun daya tarik suatu wisata yang satu dengan daya tarik suatu wisata yang lainnya. Transportasi memiliki dan memegang peran yang sangat penting di berbagai kegiatan untuk dapat menggerakkan sektor – sektor yang ada, diantaranya adalah sektor pariwisata dan sektor perekonomian. Menurut Haryono (2010), transportasi adalah unsur yang sangat berpengaruh pada roda perekonomian, dan seluruh aspek kehidupan bangsa bergantung pada sektor ini karena memiliki fungsi untuk mendorong, menunjang dan menggerakkan pertumbuhan ekonomi.

Angkutan pariwisata memiliki pengertian yakni angkutan yang menggunakan mobil bus umum dengan melengkapi tanda-tanda khusus yang berhubungan dengan pariwisata keperluan lain di luar pelayanan angkutan dalam trayek, seperti untuk keperluan keluarga dan sosial lainnya, hal ini disebutkan pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 pasal 154 ayat 2. Menurut pasal 153 ayat 2 Undang-undang No. 22 Tahun 2009 mengenai lalu lintas dan angkutan jalan, Angkutan orang dengan tujuan tertentu diselenggarakan dengan menggunakan mobil penumpang umum atau mobil bus umum.

Pada wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), pelayanan angkutan pariwisatanya didominasi oleh angkutan kendaraan pribadi, dan angkutan pariwisata yang menggunakan bis adalah angkutan yang dicarter oleh rombongan para wisatawan. Angkutan umum regular yang digunakan wisatawan masih sangat kurang, hal ini dapat disebabkan karena tidak adanya layanan angkutan umum yang memiliki trayek khusus menuju objek wisata dengan nyaman, aman dan biaya yang murah. Hal ini merupakan salah satu alasan wisatawan domestic memiliki rasa enggan menikmati wisata yang ada di daerahnya sendiri ketika waktu liburan dikarenakan masalah kenyamanan dan keamanan tersebut ketika melakukan perjalanan untuk menuju objek wisata (Basuki & Setiadi, 2015).

Pada pariwisata, transportasi adalah unsur utama selain aspek yang lain yakni akomodasi, *travel organizers*, daya tarik wisata, serta kelembagaan wisata. Setiap orang pasti akan memikirkan bagaimana daya tarik serta aksesibilitas menuju suatu lokasi sebelum sebuah perjalanan wisata dilakukan. Alat transportasi pastinya akan menjadi kunci dari pertanyaan bagaimana aksesibilitas, dan seperti apa transportasinya dapat memicu daya tarik bagi seseorang untuk mendatangi lokasi tempat wisata di suatu wilayah. Alasan lainnya mengapa suatu wilayah didatangi untuk menjadi destinasi wisata yakni juga karena bagaimana transportasinya. Tidak dapat dipisahkan antara perkembangan pariwisata maupun pariwisata itu sendiri, dengan ketersediaan suatu sarana transportasi. Merupakan peran yang penting bagi sebuah transportasi untuk dapat menjangkau suatu wilayah serta dapat juga menjadi daya tarik bagi seorang wisatawan.

Yogyakarta sendiri yang menjadi sebuah kota wisata perlu menata diri agar aktivitas para wisatawan di dalamnya yang sedang menghabiskan waktu untuk berlibur tetap merasa nyaman, terlebih bagi wisatawan yang awam kenyamanan untuk berpindah ke berbagai tempat wisata perlu diperhatikan. Sebagai kota pariwisata, tentunya Yogyakarta memiliki banyak potensi dan daya tarik yang beragam. Destinasi wisata unggulan di Indonesia, salah satunya

juga berada di Yogyakarta, karena hal tersebut Yogyakarta perlu berupaya untuk menarik wisatawan sebanyak mungkin, baik itu wisatawan nusantara maupun wisatawan dari mancanegara. Kesan masyarakat Indonesia mengenai Yogyakarta adalah Yogyakarta merupakan sebuah kota yang tenang, menarik, serta memiliki biaya hidup yang relatif murah. Potensi – potensi wisata yang dimiliki Kota Yogyakarta menyebabkan jumlah kunjungan para wisatawan cukup meningkat dari tahun ke tahun. Yogyakarta menawarkan beragam daya tarik wisata seperti kebudayaan, perbelanjaan, kuliner, dan lain-lain. Berbagai daya tarik wisata di Kota Yogyakarta beberapa diantaranya adalah kebun binatang Gembira Loka, museum, Malioboro, alun-alun, Kraton Yogyakarta, dan Tamansari. Berikut adalah data kunjungan wisatawan yang datang ke Kraton Yogyakarta pada tahun 2017 – 2019.

Tabel 1. 1

Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kraton Yogyakarta

Tahun	Jumlah Wisatawan		Jumlah Total
	Mancanegara	Nusantara	
2017	130.139	416.351	546.490
2018	118.855	388.395	507.250
2019	87.406	417.808	505.214

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta

Salah satu transportasi pariwisata yang ada di Yogyakarta yakni *Si Thole*. *Si Thole* merupakan alat transportasi untuk mengangkut wisatawan yang memiliki rute khusus yakni di kawasan Jeron Beteng Yogyakarta (area dalam benteng Kraton Yogyakarta). Forum Komunikasi Alun-alun Utara (FKAAU) merupakan pengelola mandiri moda transportasi *Si Thole* sejak tahun 2014 dengan awal kehadirannya memiliki 11 unit armada yang dapat diisi penumpang berkapasitas maksimal 7 orang. Pada tahun 2019 bertambah 5 unit armada yang

didapatkan dari hibah Pemerintah Kota Yogyakarta dengan kapasitas penumpang sebanyak 15 orang. *Si Thole* sendiri pada awalnya adalah sebuah usaha untuk menampung para tenaga kerja yang dahulu bekerja sebagai petugas parkir bis di Alun-alun Utara Yogyakarta, namun ketika parkir bis tersebut dipindah ke tempat parkir lain (seperti di Ngabean dan Senopati) kemudian para petugas parkir beralih profesi menjadi petugas halte ataupun driver *Si Thole*. Pengguna shuttle *Si Thole* terhitung dari bulan Agustus 2017 sampai dengan bulan Juli 2019 memiliki penumpang sebanyak 259.852 orang.

Seiring datangnya pandemic Covid-19 yang memberikan dampak kepada berbagai bidang seperti bidang perekonomian, pendidikan, bahkan juga pariwisata, *Si Thole* juga termasuk di dalamnya tidak luput terkena dampak dari datangnya pandemic tersebut. Selama berlangsungnya pandemic, selama 2 tahun *Si Thole* mengalami mati suri sehingga dalam dua tahun tersebut pada 2020 dan 2021 tidak terdapat penumpang sama sekali. Hal ini diakibatkan oleh timbulnya aturan PPKM selama pandemic Covid-19 sehingga *Si Thole* menyesuaikan mengikuti aturan yang ada. Namun secara perlahan dan pasti, sejak libur lebaran 2022 *Si Thole* kembali beroperasi. *Si Thole* kembali unjuk gigi menarik perhatian banyak wisatawan dan mulai ramai untuk mengantarkan para wisatawan.

Kini *Si Thole* siap mengantarkan wisatawan untuk berkeliling Yogyakarta kembali dengan menggunakan 5 armada yang masing-masingnya berkapasitas 15 orang. Shuttle *Si Thole* berwarna hijau cerah dengan jendela kaca yang transparan membuat para wisatawan yang berada di dalamnya dapat melihat pemandangan di luar. *Si Thole* beroperasi mulai jam 08.00 pagi hingga jam 16.00. Para wisatawan yang ingin berkeliling Yogyakarta bersama *Si Thole* dapat membeli tiket seharga Rp 5000,- untuk satu kali perjalanan, atau menggunakan tiket terusan seharga Rp 10.000,- yang dapat digunakan untuk pulang-pergi atau digunakan menuju dua tempat tujuan. Tiket *Si Thole* dapat dibeli di beberapa shuttle, diantaranya adalah Parkir Ngabean, Tamansari, Kraton, Titik Nol Kilometer dan Taman Pintar. Uji coba track baru

juga sedang dilakukan di Parkir Abu Bakar Ali. Rute yang dilalui untuk satu kali perjalanan adalah dari Tamansari menuju Taman Pintar dengan jalan yang dilewati adalah Jalan Nogosari, Pasar Ngasem, Kauman, Alun-Alun Utara, Museum Sonobudoyo Unit I, Titik Nol Kilometer, dan terakhir berhenti di Taman Pintar. Sedangkan tiket terusan dapat digunakan wisatawan untuk perjalanan pergi-pulang atau melakukan perjalanan ke dua tujuan seperti dari Ngabean menuju Kraton, kemudian menuju Taman Pintar.

Melihat dari pentingnya alat transportasi sebagai alat mobilisasi yang ada di Yogyakarta penyelenggara pelayanan transportasi perlu memperhatikan bagaimana penyelenggaraan transportasi public yang ada saat ini. Keadaan perkembangan transportasi public perlu diperhatikan dan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih pada tiap-tiap moda transportasi yang sudah tersedia. Yogyakarta yang cukup terkenal menjadi kota destinasi wisata perlu memberikan peningkatan kualitas terutama pada pelayanan transportasi pariwisata supaya dapat memberikan para wisatawan kenyamanan dan keamanan dalam berwisata di Yogyakarta sehingga nantinya jumlah wisatawan yang berkunjung juga semakin banyak. Maka dari itu alasan saya mengambil judul ini karena transportasi regular untuk pariwisata yang dapat digunakan oleh para wisatawan yang memiliki trayek khusus menuju objek wisata masih sangat kurang. Saat ini dengan hadirnya shuttle *Si Thole* diharapkan dapat membantu mengurai permasalahan tersebut. Pada penelitian terdahulu, penelitian yang pernah dilakukan belum didapati ada yang melakukan penelitian menggunakan subjek penelitian serupa dengan menggunakan metode penelitian, serta teknik analisis data seperti yang digunakan pada penelitian ini. Melainkan subjek penelitian yang serupa tetapi metode dan teknik analisis data yang digunakan adalah metode dan teknik analisis dengan cara lain. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil dan perspektif yang berbeda dengan penelitian terdahulu sehingga nantinya dapat membantu untuk meningkatkan pelayanan transportasi pariwisata yang telah diberikan pada transportasi shuttle *Si Thole*.

1.2. Rumusan Masalah

Dilihat dari pentingnya fungsi transportasi sebagai alat untuk mempermudah aksesibilitas manusia untuk berpindah ke tempat satu dengan tempat lainnya serta menjadi salah satu hal yang menunjang perkembangan pariwisata maka judul dari penelitian ini adalah “Efektivitas Penggunaan Pelayanan Transportasi *Si Thole* terhadap Kunjungan Wisatawan di Kawasan *Jeron* Beteng Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat” yang diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memperoleh manfaat dan mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan *Si Thole* dalam menunjang pariwisata di Yogyakarta.

Dari rumusan masalah di atas kemudian dirumuskan pertanyaan pada penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas penggunaan pelayanan transportasi *Si Thole* terhadap kunjungan wisatawan di Kawasan *Jeron* Beteng Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah agar dapat mengetahui efektivitas pelayanan transportasi *Si Thole* terhadap kunjungan wisatawan di Kawasan *Jeron* Beteng Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya pada kajian yang berkaitan dengan efektivitas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan transportasi public dan transportasi pariwisata.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kota Yogyakarta serta Forum Komunikasi Alun-alun Utara (FKAAU) selaku pengelola mandiri

transportasi *Si Thole* sebagai pertimbangan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi untuk meningkatkan pariwisata di Yogyakarta.

1.5. Kajian Pustaka

Studi atau penelitian terdahulu terkait transportasi yang ada pada pariwisata yakni sebagai berikut.

- a. Sulistyono & Salindri (2018) meneliti tentang Pengembangan “*Si Thole*” sebagai Transportasi Pariwisata Terintegrasi Di Yogyakarta menggunakan analisa SWOT 4-K dan matriks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlunya melakukan pengembangan transportasi yang memiliki potensi dan dapat diawali dengan melakukan studi perencanaan transportasi pariwisata agar dapat mengetahui factor lingkungan baik secara internal maupun eksternal. Sebagai transportasi pariwisata, dengan menerapkan strategi pertumbuhan, *Si Thole* dapat bertumbuh dan berkembang melihat peluang yang ada berdasarkan kelebihan yang dimiliki. Hal ini dapat dilakukan menggunakan strategi memaksimalkan potensi yang dimiliki serta melakukan investasi besar untuk mengembangkan transportasi tersebut. Penelitian yang akan dilakukan memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu berjudul “Pengembangan “*Si Thole*” yakni pada subjek yang diteliti, tetapi terdapat perbedaan perihal metode analisa yang digunakan. Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif.
- b. Putri Andinfa Augustin (2021) meneliti tentang Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian, ditunjukkan bahwa Transjogja merupakan transportasi public yang beroperasi hanya di Kota Yogyakarta saja dan untuk menunjang kinerja pelayanannya, angkutan ini dalam hal transportasi dan kenyamanan pelayanannya

perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dalam melakukan pelayanan seharusnya Transjogja mengikuti standar Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan dan Peraturan Menteri No. 10 Tahun 2012 tentang standar minimal terkait pelayanan angkutan massal berbasis jalan yang menyebutkan keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan. Fasilitas yang disediakan oleh Transjogja sudah bagus namun masih perlu ditingkatkan dengan fasilitas-fasilitas yang ada baik di bus maupun halte perlu diperbaiki seperti mengecat ulang body bus, memperbaiki AC yang rusak, serta memperbaiki fisik bus yang rusak maupun berkarat. Kehadiran Transjogja dinilai belum efektif karena masih banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan bermotor daripada Transjogja sehingga transportasi yang ada di jalanan tidak seimbang dan hasilnya kemacetan menjadi semakin parah. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Andinafa Augustin ada pada subjek dan metode yang digunakan. Subjek pada penelitian sebelumnya adalah transportasi bus Transjogja serta metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, sedangkan pada penelitian ini adalah transportasi *Si Thole* dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif.

- c. Junaid (2019) meneliti tentang Penguatan Moda Transportasi Lokal dalam Mendukung Kabupaten Pulau Morotai Sebagai Destinasi Wisata Unggulan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Morotai membutuhkan upaya maksimal dalam mengelola moda transportasi, dan memenuhi kebutuhan transportasi bagi wisatawan. Untuk dapat mengakses Morotai dari berbagai wilayah di Indonesia, transportasi yang ada masih terbatas bahkan hanya

satu dalam moda transportasi udara. Untuk transportasi jalur darat, mobil masih menjadi andalan sehingga alat transportasi berbasis local akan menjadi kekuatan yang dapat mendukung pariwisata di Morotai jika terdapat komitmen dari pemangku kepentingan pariwisata agar dapat mendukung optimalisasi moda transportasi tersebut yang nantinya juga membantu program pemerintah baik itu pusat maupun daerah untuk menjadikan Morotai menjadi destinasi yang unggul. Langkah yang dapat ditempuh untuk memperkuat moda transportasi tersebut adalah dengan dilakukannya analisis kebutuhan wisatawan kemudian diwujudkan dengan mengelola alat transportasi yang berbasis pariwisata. Terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada subjek penelitian, metode penelitian serta lokasi tempat penelitian.

- d. Basuki & Setiadi (2015) meneliti tentang Potensi Angkutan Umum Pariwisata Di Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa angkutan khusus pariwisata di DIY secara regular sangat berpotensi apabila diwujudkan untuk mendukung peningkatan kunjungan wisatawan. Dengan diadakannya angkutan khusus pariwisata secara regular memiliki keuntungan diantaranya meningkatkan wisatawan, dapat mengurangi tingkat kemacetan yang ada di daerah atau tujuan wisata, mengurangi potensi terjadinya kecelakaan, biaya wisata menjadi hemat, dapat menghemat energy serta dapat mengurangi tingkat polusi. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Basuki & Setiadi, yang membedakan dengan penelitian ini adalah subjek yang diteliti dimana subjek pada penelitian terdahulu lebih kompleks dengan wilayah yang diteliti lebih luas dari penelitian yang saat ini sedang dilakukan.
- e. D. A. Nugroho & Malkhamah (2018), meneliti tentang Manajemen Sistem Transportasi Perkotaan Yogyakarta menggunakan metode penelitian analisis

SWOT. Dengan menggunakan analisis SWOT sebagai dasar pengembangan perencanaan manajemen sistem perkotaan Yogyakarta, terdapat dua strategi. Strategi yang pertama adalah S-O yakni fasilitas bagi kendaraan tidak bermotor perlu dilakukan peningkatan untuk menjamin keselamatan dan menjadi ciri khas Yogyakarta yang menjadi daya tarik pariwisata. Apabila semua bis kota berganti menjadi Transjogja, bekas trayek bus konvensional bias digunakan oleh Transjogja dan fasilitas penunjangnya serta diberlakukan kartu langganan berupa smart card yang dapat dimiliki tidak hanya untuk pelajar atau mahasiswa, namun juga wisatawan. Yang kedua ada strategi W-T yakni koordinasi khusus antara dinas perhubungan, kepolisian dan polisi pamong praja untuk menegakkan aturan daerah yang dilarang untuk parkir, keberadaan taksi online maupun becak motor yang melanggar aturan. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan metode analisis SWOT dan subjek yang diteliti.

- f. Arif Nugroho et al. (2019), meneliti tentang Konsep Manajemen Trans Batik Solo sebagai Pendukung Sektor Pariwisata di Kota Surakarta menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep manajemen transportasi umum dalam mendukung sektor pariwisata dirumuskan sebagai sebuah upaya dalam memajukan sektor pariwisata. Di Kota Surakarta, pariwisatanya mengalami kendala kemacetan lalu lintas, sehingga dengan mendorong wisatawan menggunakan transportasi umum yakni Batik Solo Trans, kemacetan diharap tidak terlalu dirasakan wisatawan dan potensi kemacetan dapat berkurang. Konsep Manajemen Batik Solo Trans sebagai pendukung sektor pariwisata di Kota Surakarta dilakukan dengan merumuskan teknik triangulasi, yakni teknik analisa menggunakan tiga sumber data yang dijadikan dasar pertimbangan untuk

merumuskan konsep. Hasil penyusunan konsep tersebut untuk mendukung pariwisata di Surakarta yakni dengan menyediakan cukup informasi mengenai Batik Solo Trans (BST), disediakan kursi prioritas untuk perempuan, menyediakan jaminan bahwa kapasitas BST dapat menampung apabila terdapat wisatawan rombongan, menerapkan *park and ride*, meningkatkan kinerja BST, citra BST dibentuk sebagai angkutan yang mendukung pariwisata, menambah trayek BST, dan menggunakan metode *bus priority*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Arif Nugroho et al. subjek yang diteliti adalah Trans Batik Solo dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan subjek yang diteliti adalah shuttle *Si Thole*.

- g. N. P. C. Wulandari & Sudiana (2018), meneliti tentang Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan tingkat efektivitas Bus Sarbagita dianggap cukup efektif dengan tingkat persentase 70,25% dinilai dari indikator aksesibilitas, ketepatan waktu, kapasitas dan harga tiket. Meski dianggap cukup efektif tetapi Bus Sarbagita tetap perlu melakukan peningkatan kualitas karena pada beberapa hal masih perlu ditingkatkan seperti pada ketepatan jam keberangkatan. Pemerintah masih perlu melakukan sosialisasi pentingnya menggunakan transportasi public kepada masyarakat agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan transportasi public terutama Bus Sarbagita. Pada penelitian yang dilakukan oleh N. P. C. Wulandari dan Sudiana subjek yang diteliti adalah efektivitas trans sarbagita di provinsi Bali, sedangkan pada penelitian ini subjek yang diteliti adalah efektivitas pelayanan shuttle *Si Thole* di dalam beteng Kraton Yogyakarta.

- h. Fachrian & Ode (2018), meneliti tentang Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia di Wilayah Jabodetabek menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan faktor inovasi produk layanan, inovasi proses layanan, inovasi metode pelayanan, inovasi sistem, dan inovasi kebijakan yang diterapkan Kereta Commuterline stasiun Kranji Bekasi sampai stasiun Kota Jakarta Barat sudah cukup baik karena telah dibuktikan dengan hasil pengamatan dan wawancara kepada para pengguna. Meski begitu masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan masing-masing factor dan masih terdapat kekurangan dalam sosialisasi pelayanan yang baru kepada para pengguna Kereta Commuterline. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Fachrian & Ode dengan penelitian ini adalah pada subjek yang diteliti, lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini subjek yang diteliti adalah efektivitas pelayanan shuttle *Si Thole* di Kawasan jeron beteng Kraton Yogyakarta yang diteliti menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, sedangkan pada penelitian Fachrian & Ode subjek yang diteliti adalah inovasi pelayanan kereta commuterline di wilayah Jabodetabek dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif.
- i. Pangaribuan & Yenita (2023), meneliti tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Perusahaan Transportasi Umum menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan apabila kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar dan positif terhadap kepuasan juga loyalitas pelanggan secara langsung, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan secara langsung, dan juga kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang secara tidak langsung melalui kepuasan

pelanggan pengguna PO Bus Damri yang lokasinya berada di provinsi DKI Jakarta. Melihat hal tersebut maka penting bagi perusahaan atau penyedia layanan transportasi umum untuk memperhatikan kondisi serta kualitas pelayanan yang diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dimiliki karena juga berkaitan dengan pendapatan yang nantinya didapatkan sehingga dapat mempertahankan keberlanjutan transportasi tersebut sebagai penyedia layanan transportasi umum. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangaribuan dan Yenita adalah pada subjek yang diteliti yakni PO Bus Damri di Provinsi DKI Jakarta, sedangkan pada penelitian ini subjek yang diteliti adalah shuttle *Si Thole* di Yogyakarta.

- j. Devi et al. (2022), meneliti tentang Studi Komparatif Performa Angkutan BRT Transjogja dan Transjakarta menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan apabila terdapat perbedaan yang cukup signifikan karena dilihat secara struktur dan ukuran kotanya, DKI Jakarta memiliki peran yang strategis jauh lebih besar jika dibandingkan dengan Yogyakarta. Sebagai kota yang menjadi pusat pemerintahan dan perekonomian level nasional tentunya kebutuhan akan mobilitas masyarakat di DKI Jakarta menjadi insentif dan lebih tinggi jika dibandingkan dengan Yogyakarta. Dilihat pada parameter integrasi, Transjogja masih cukup jauh tertinggal. Apabila ditinjau kembali, di wilayah DIY sendiri Transjogja masih menjadi satu-satunya angkutan umum massal yang angkutan transportasi onlinenya masih diandalkan menjadi angkutan pengumpan. BRT dapat ditingkatkan daya tariknya dengan mencari dukungan berupa peningkatan performa layanan serta diikuti kebijakan pengembangan sistem angkutan massal yang ada di daerah. Perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Devi et al. dengan penelitian

ini terletak pada subjek penelitian, metode penelitian dan juga lokasi tempat penelitian dilakukan.

Dari beberapa literatur yang dipaparkan di atas, penelitian yang sudah pernah dilakukan berfokus untuk meneliti penguatan moda transportasi, inovasi transportasi, pengembangan transportasi, potensi dari suatu moda transportasi, serta bagaimana manajemen dari suatu sistem transportasi. Beberapa penelitian melakukan penelitian yang juga menganalisis tingkat efektivitas dari suatu transportasi, tetapi dengan menggunakan subjek penelitian yang berbeda. Terdapat juga penelitian yang meneliti subjek yang sama seperti penelitian ini, tetapi dengan fokus penelitian yang diteliti dan metode penelitian yang digunakan adalah berbeda. Sepanjang pengetahuan peneliti, belum terdapat penelitian yang berfokus untuk membahas “efektivitas penggunaan pelayanan transportasi *Si Thole* terhadap kunjungan wisatawan di Kawasan Jeron Beteng Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat”.

Melihat dari hal tersebut, maka dari itu penelitian ini adalah penelitian yang murni dipikirkan oleh penulis dan bukan merupakan hasil pemikiran dari orang lain. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelum-sebelumnya karena pada penelitian ini akan menganalisa bagaimana efektivitas penggunaan pelayanan publik dari transportasi pariwisata shuttle *Si Thole*, terlebih transportasi ini baru mulai beroperasi kembali setelah dua tahun berhenti beroperasi akibat terdampak pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil penelitian di atas, penelitian ini menarik dan berbeda dari penelitian di atas karena penelitian ini berfokus untuk meneliti efektivitas penggunaan pelayanan transportasi *Si Thole* terhadap kunjungan para wisatawan yang berkunjung di Kawasan Jeron Beteng Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti tercapainya keberhasilan dalam mencapai sebuah tujuan tertentu. Efektivitas kerap dikaitkan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang didapatkan. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kata efektivitas berasal dari kata efektif yang memiliki arti ada akibatnya, ada efeknya, ada pengaruhnya, dan dapat diartikan juga sebagai suatu kegiatan yang dapat membuahkan hasil memuaskan. Efektivitas merupakan pemanfaatan suatu sumber daya, serta sarana prasarana pada jumlah tertentu yang ditetapkan agar dapat membuahkan hasil atas kegiatan yang dijalankan.

Efektivitas menurut Mardiasmo (2018) pada dasarnya memiliki hubungan dengan capaian tujuan maupun target kebijakan. Efektivitas adalah bagaimana hubungan antara keluaran dengan sasaran dan tujuan yang harus dicapai, sehingga suatu kegiatan akan dikatakan efektif jika proses dari kegiatan tersebut sasaran dan tujuannya tercapai. Efektivitas dapat diartikan menjadi ukuran atas berhasil atau tidaknya suatu tujuan dapat tercapai. Efektivitas menjadi unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang sudah ditentukan. Semakin hasil dari suatu kegiatan mendekati sasaran yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

Menurut N. P. C. Wulandari & Sudiana (2018) terdapat empat indikator yang dapat memengaruhi apakah suatu angkutan umum dianggap efektif atau tidak. Indikator tersebut yakni aksesibilitas, kapasitas, tariff, serta ketepatan waktu. Aksesibilitas merupakan suatu ukuran terhadap kenyamanan maupun kemudahan terkait tata guna lahan untuk berinteraksi satu sama lain, bagaimana kemudahan lokasi tersebut untuk dicapai melalui jaringan transportasi, kemudian bagi pengguna atau penumpang aksesibilitas merupakan bagaimana kemudahan

mencapai rute angkutan (bisa dengan berjalan kaki) atau kemudahan mendapatkan angkutan tersebut dan perjalanannya menuju lokasi tujuan menggunakan angkutan tersebut. Apabila suatu tempat berdekatan dengan suatu tempat lainnya, maka dapat dikatakan aksesibilitas antara kedua tempat tersebut adalah tinggi. Jika suatu tempat dengan tempat lainnya berjauhan maka aksesibilitas antara kedua tempat tersebut adalah rendah, sehingga dalam hal ini aksesibilitas dapat diukur menggunakan jarak.

Kapasitas merupakan ukuran kemampuan produktif suatu fasilitas. Kapasitas biasanya dinyatakan menggunakan angka per satuan waktu, seperti jumlah yang bias diproduksi di setiap minggu, setiap bulan atau setiap tahunnya. Kapasitas yang dijadikan patokan pada fasilitas tertentu biasanya sudah digunakan secara maksimal. Dalam hal ini, kapasitas adalah jumlah ideal penumpang dalam satu armada transportasi yang mana hal ini sangat penting karena menyangkut kenyamanan dan keamanan penumpang dalam menaiki angkutan tersebut. Bahkan kapasitas juga menunjukkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum, sehingga parameter untuk mengukur kapasitas adalah jumlah dari banyaknya penumpang yang dapat ditampung dalam 1 armada.

Tarif merupakan harga atau biaya yang dikeluarkan dalam menggunakan angkutan. Harga merupakan segala sesuatu yang diberikan konsumen agar bias mendapatkan produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Dengan kata lain harga atau biaya adalah nilai yang ditagihkan atas sesuatu baik itu produk maupun jasa yang kemudian ditukarkan agar bisa memperoleh manfaat atas suatu produk maupun jasa tersebut. Hal ini dapat dinyatakan dalam satuan mata uang dan besar kecilnya nilai, yang mana tentunya apabila harga yang dikeluarkan dianggap terjangkau dan setimpal dengan pelayanan yang didapat tentu minat masyarakat

untuk menaiki angkutan umum akan meningkat. Dengan demikian tarif akan diukur menggunakan besarnya nominal yang dikeluarkan (dalam satuan rupiah). Tarif yang telah ditentukan dianggap terjangkau dan setimpal dengan pelayanan yang didapatkan oleh penumpang. Kemudian pada ketepatan waktu, ketepatan waktu diukur dengan penjadwalan transportasi. Ketepatan waktu dapat dilihat dari sejauh mana waktu keberangkatan dan kedatangan angkutan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan atau disepakati oleh stakeholder. Ketepatan waktu juga berkaitan dengan lamanya waktu penumpang menunggu di halte. Ketepatan waktu ini berhubungan dengan bagaimana sarana, prasarana, dan termasuk di dalamnya penjadwalan dalam pemberhentian transportasi.

1.6.2. Pelayanan Publik

Pelayanan public adalah seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang – undangan, bagi setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Niswaty et al., 2020). Definisi pelayanan public menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut keputusan tersebut, mengenai pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan public dinyatakan bahwa hakikat dari layanan public adalah melakukan pemberian layanan yang prima kepada masyarakat dimana hal tersebut merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018), segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public merupakan upaya dalam

pemenuhan kebutuhan public dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang – undangan. Secara sederhana, konsep pelayanan public dapat digambarkan sebagai memberikan layanan atau melayani keperluan orang maupun masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai aturan pokok dan tata cara yang sebelumnya sudah ditetapkan. Dapat disimpulkan pengertian dari pelayanan public yaitu proses untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam hal ini, negara didirikan oleh masyarakat atau public yang tentu saja dengan tujuan supaya kesejahteraan masyarakat dapat meningkat. Standar atau tolak ukur yang digunakan di dalam pelayanan public berkaitan dengan keramahan dari penyedia layanan itu sendiri, kemudian waktu pelayanan yang diberikan jelas dapat dilayani dengan cepat, akurat dan tepat, sanggup memberikan pelayanan yang baik serta menyenangkan. Dalam berperilaku, penyedia layanan harus sopan dan saling menghormati satu sama lain. Penyedia layanan perlu berorientasi pada pelanggan dalam memberikan keperluan dan kebutuhan semua lapisan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun (2003) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah diatur sejumlah standar dalam memberikan pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan bahwa terdapat kepastian bagi para penerima layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public dan wajib ditaati baik oleh pemberi maupun penerima layanan. Berikut standar pelayanan berdasarkan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Kepmenpan No. 26 tahun 2004. Pada standar pelayanan, sekurang-kurangnya dapat meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain, sehingga menunjukkan terdapat tahapan secara jelas dan pasti serta cara yang harus ditempuh dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Prosedur pelayanan 13ndica harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (Flow Chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang digunakan dan ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan, termasuk di dalamnya pengaduan. Waktu yang digunakan untuk memberikan pelayanan 14ndica harus sesingkat mungkin agar penerima pelayanan tidak terlalu lama menunggu.

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah rincian tariff yang ditetapkan sebagai imbalan dalam pemberian pelayanan dengan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang. Rincian dan kepastian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas, terletak di loket pelayanan ditulis dengan huruf cetak serta dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan kondisi ruangan

4) Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima oleh penerima layanan.

5) Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, tempat dan lokasinya diusahakan tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau, dan tersedia sarana telekomunikasi dan informatika.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas yang memberikan pelayanan harus dapat diukur dengan melihat apakah petugas memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan, serta sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain itu, menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan standar pelayanan yang memuat komponen yang harus dipenuhi untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik. Pada penelitian ini komponen tersebut dijadikan indikator dari standar pelayanan publik.

Berikut komponen dari standar pelayanan tersebut.

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 4) Jangka waktu penyelesaian
- 5) Biaya/tarif
- 6) Produk pelayanan
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- 8) Kompetensi pelaksana
- 9) Pengawasan internal
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- 11) Jumlah pelaksana
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana

1.6.3. Transportasi

Transportasi adalah kegiatan pemindahan manusia atau barang dari tempat satu ke tempat yang lainnya menggunakan wahana, dimana wahana tersebut digerakkan manusia atau mesin. Penggunaan transportasi dimaksudkan agar dapat memudahkan kegiatan manusia sehari-harinya. Dalam transportasi terdapat dua kategori, yakni pemindahan bahan dan hasil produksi menggunakan alat pengangkut dan melakukan pengangkutan penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya (Devi et al., 2022). Transportasi merupakan hal yang sangat penting dalam hal pariwisata, hal ini dikarenakan perkembangan pariwisata yang ada di dalam negeri memiliki tuntutan terkait perkembangan bidang perjalanan. Pertumbuhan serta pengembangan pariwisata yang secara terus menerus harus dilakukan dengan menyertakan peningkatan kualitas destinasi menciptakan tuntutan yang lebih baik dalam transportasi itu sendiri (Goeltom, 2007).

Pada perencanaan penyediaan akses transportasi obyek wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta (2013), pariwisata diartikan sebagai kegiatan perjalanan yang bergantung kepada aksesibilitas serta ketersediaan sarana transportasi. Dengan tersedianya sarana juga prasarana transportasi yang memadai nantinya diharapkan dapat meningkatkan kunjungan wisatawan yang akan meningkatkan pula

perekonomian wilayah. Sistem transportasi memiliki sasaran utama yakni pelestarian sumberdaya, mutu lingkungan, energi dan perbaikan mutu hidup agar dapat memaksimalkan mobilitas perkotaan pada sistem yang ada dengan mengembangkan beberapa indikator yang dikelompokkan menjadi empat kategori.

Kategori tersebut yakni efisiensi dalam menggunakan ruang jalan yang ada, mengurangi penggunaan kendaraan di daerah yang macet, peningkatan pelayanan angkutan umum, serta peningkatan efisiensi dari manajemen transit internal (D. A. Nugroho & Malkhamah, 2018).

1.6.4. Pariwisata

Pariwisata merupakan suatu perpindahan atau perputaran dari satu titik tertentu yang nantinya akan berpindah ke titik semula sehingga dinilai sebagai perjalanan yang berputar. Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan berkali-kali dan berputar-putar dari satu tempat ke tempat lainnya (Wirawan et al., 2022). Pariwisata yang dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang cukup pesat disebabkan berbagai hal diantaranya karena struktur social dan ekonomi negara yang berubah, pendapatan setiap orang yang meningkat, bahkan pariwisata telah menjadi kebutuhan dasar dan menjadi bagian dari hak asasi manusia yang perlu dilindungi dan dihormati. Pariwisata menjadi sektor prioritas yang membangun perekonomian Indonesia dan diharapkan menjadi penggerak utama untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi. Dalam arti luas, pariwisata merupakan kegiatan rekreasi diluar domisili yang dilakukan untuk melepas diri dari pekerjaan rutin serta dapat mencari suasana yang lain. Dapat disimpulkan bahwa pariwisata bias terbentuk jika ada pelaku wisata yang memiliki motivasi melakukan perjalanan wisata, ada infrastruktur yang mendukung, adanya objek wisata serta atraksi wisata yang dipromosikan dan dipasarkan dengan baik, serta adanya pelayanan yang baik

kepada para pelaku wisata. Berdasarkan Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah beragam kegiatan wisata dan didukung fasilitas juga layanan yang telah disediakan masyarakat, pemerintah, pengusaha serta pemerintah daerah (Damanik, 2020).

Produk wisata yang menjadi salah satu obyek penawaran pemasaran pariwisata menurut (Yoeti, 2002) memiliki unsur utama atas tiga bagian, yaitu daya tarik, fasilitas yang dimiliki, serta kemudahan mencapai daerah tersebut. Pada daya tarik daerah tujuan, di dalamnya termasuk mengenai citra daerah tersebut yang dibayangkan oleh calon wisatawan. Fasilitas yang dimiliki daerah tujuan wisata di dalamnya termasuk akomodasi, usaha pengolahan pangan, transportasi, parkir dan rekreasi. Terdapat potensi menjanjikan apabila dilakukan pengadaan angkutan pariwisata secara reguler dan terjadwal. Hal ini tentunya dapat menarik wisatawan domestic menjadi lebih banyak (Basuki & Setiadi, 2015).

Menurut Basuki & Setiadi (2015) dengan mengadakan angkutan khusus pariwisata secara reguler memiliki keuntungan antara lain, jumlah wisatawan bertambah, kemacetan di daerah yang menjadi tujuan wisata berkurang, potensi kecelakaan berkurang, biaya wisata menjadi lebih hemat, menghemat energy dan mengurangi tingkat polusi. Jumlah wisatawan dapat bertambah karena sebelum berkunjung para wisatawan akan terlebih dahulu merancang rancangan kunjungan dan dengan tersedianya angkutan pariwisata, wisatawan akan lebih mudah melakukan rancangan tersebut. Hal ini semakin menarik minat baik wisatawan local maupun mancanegara karena menjadikan biaya dalam berwisata menjadi lebih murah akibat tidak perlunya menyewa kendaraan pribadi. Kemacetan di daerah yang menjadi tujuan wisata dapat dikurangi dengan angkutan pariwisata reguler ini karena penggunaan kendaraan pribadi berkurang dan secara tidak langsung potensi

kecelakaan yang mungkin terjadi juga berkurang. Dengan demikian, apabila wisatawan memilih menggunakan angkutan pariwisata dan penggunaan pribadi berkurang potensi peningkatan polusi menjadi lebih kecil.

1.7. Definisi Konsep dan Operasional

1.7.1. Definisi Konsep

1.7.1.1. Efektivitas

Efektivitas merupakan sesuatu yang tidak hanya memberikan pengaruh maupun akibat tetapi juga berkaitan dengan bagaimana keberhasilan tujuan dari sebuah organisasi, penetapan standar dan sasaran, metode yang digunakan, juga fasilitas yang digunakan untuk mencapai tujuan. Efektivitas merupakan hasil dari perbuatan yang diinginkan kemudian memberikan akibat yakni hasil yang memuaskan.

1.7.1.2. Pelayanan Publik

Pelayanan public adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan ataupun memenuhi kebutuhan pelayanan administrative dari penerima pelayanan, yang pelayanan tersebut disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai terhadap peraturan bagi seluruh warga negara dengan memperhatikan standar pelayanan, kemampuan penyelenggara, kebutuhan penerima layanan, serta kondisi lingkungan.

1.7.2. Definisi Operasional

Untuk mengukur bagaimana efektivitas pelayanan transportasi *Si Thole* sebagai penunjang pariwisata di Kota Yogyakarta, maka pada penelitian ini indicator yang digunakan berasal dari teori N. P. C. Wulandari & Sudiana (2018),

dan Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut.

Tabel 1. 2
Definisi Operasional

Variabel	Indikator		Parameter
Efektivitas pelayanan Si Thole	Efektivitas	Aksesibilitas	Jarak menjangkau transportasi
		Tarif	Nominal
		Kapasitas	Jumlah penumpang
		Ketepatan waktu	Jadwal transportasi
	Standar Pelayanan publik	Prosedur	Urutan pelayanan
		Waktu Penyelesaian	Durasi pelayanan
		Biaya	Nominal
		Produk pelayanan	Hasil pelayanan
		Sarana dan prasarana	Bersifat tetap
		Kompetensi petugas	Pengetahuan dan keterampilan
		Jumlah Pelaksana	Banyaknya Petugas
		Jaminan pelayanan	Pelayanan sesuai standar
		Jaminan keamanan	Komitmen pemberi pelayanan

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan penelitian dengan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif yang di dukung dengan data penunjang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif karena sesuai dengan proses pengumpulan data yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan pelayanan transportasi *Si Thole* terhadap kunjungan wisatawan di Kawasan Jeron Beteng Yogyakarta. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas pelayanan transportasi *Si Thole* yang merupakan transportasi khusus pariwisata. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif ditujukan untuk bisa mencari fakta dengan interpretasi yang tepat, membuat gambaran secara sistematis, memberikan fakta yang factual dan akurat, serta sebab dan hubungan yang timbul dari fenomena yang sedang diteliti (Suparjo, 2022).

Menurut Arikunto (2006), metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang memiliki tujuan membuat gambar atau deskriptif mengenai suatu keadaan yang digambarkan secara objektif menggunakan angka dimulai dari mengumpulkan data, kemudian penafsiran terhadap data tersebut, juga penampilan serta hasilnya. Masalah yang diteliti pada penelitian kuantitatif umumnya lebih luas dan memiliki variasi yang lebih kompleks, sistematis terstruktur dan terencana sehingga tidak dipengaruhi oleh keadaan yang ada di lapangan (Hardani et al., 2020).

Penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu penelitian yang menekankan analisis angka (pada data numerik) yang setelahnya dilakukan proses analisis menggunakan metode statistic yang sesuai. Pada penelitian menggunakan metode

kuantitatif, penggunaan angka banyak dituntut mulai dari data yang dikumpulkan, melakukan penafsiran pada data yang dimiliki, hingga pada penyajian hasil. Hasil yang disajikan dalam bentuk gambar, table, grafik mmaupun tampilan lain yang representative nantinya dapat meningkatkan serapan pembaca serta memudahkan dalam penyampaian informasi yang diberikan (Hardani et al., 2020).

1.8.2. Populasi dan Sample

Populasi merupakan keseluruhan objek dari suatu penelitian yang dapat terdiri manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, ataupun berbagai peristiwa yang dapat menjadi sumber data dan memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian (Hardani et al., 2020). Menurut Nugroho (2018), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang memiliki kuantitas juga karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan peneliti agar dapat dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulannya.

Populasi ditetapkan dengan tujuan agar dapat mempermudah dalam menentukan dan melakukan pembatasan banyaknya anggota sampel yang akan diambil dari anggota populasi. Pada penelitian ini, populasinya adalah pengguna dari transportasi shuttle *Si Thole* yang dapat terdiri dari wisatawan baik itu domestic maupun mancanegara. Pengguna transportasi *Si Thole* terhitung dari bulan Juli 2017 hingga Agustus 2018 sebanyak 133.022 orang dan dari bulan Juli 2018 hingga Agustus 2019 sebanyak 126.830 orang, sehingga total pengguna transportasi *Si Thole* dari bulan Juli tahun 2017 hingga bulan Agustus tahun 2019 sebanyak 259.852 orang.

Sampel merupakan sebagian anggota dari sebuah populasi yang diambil menggunakan teknik pengambilan sampling, atau secara sederhana sampel merupakan bagian dari sebuah populasi. Ukuran sampel atau sampel size adalah

banyaknya individu, subjek, atau elemen dari populasi yang diambil sebagai sampel. Sampel yang diambil harus memiliki karakteristik dan representative. Dalam penelitian ini, sample yang diambil dari jumlah keseluruhan pengguna transportasi *Si Thole* dihitung menggunakan rumus slovin.

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 259.852 / (1 + (259.852 \times 10\%^2))$$

$$n = 259.852 / (1 + (259.852 \times 0,01))$$

$$n = 259.852 / 2599,52$$

$$n = 99,96$$

$$n = 100$$

Keterangan :

N : jumlah populasi

n : jumlah sampel yang dicari

e : margin error atau persen kesalahan pengambilan perhitungan sampel (menggunakan 10%)

Dari hasil perhitungan sampel menggunakan rumus slovin di atas didapatkan hasil sebanyak 99,96 kemudian dilakukan pembulatan ke atas sehingga didapatkan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Dari sampel tersebut nantinya pada penelitian ini akan menggunakan teknik sampling yaitu *multistage random sampling*. *Multistage random sampling* adalah sebuah kemajuan dari teknik

cluster sampling. Dalam penggunaan multistage random sampling, biasanya pengambilan sampel digunakan ketika penelitian dalam wilayah geografis yang cukup luas atau mencakup seluruh negara. Multistage random sampling harus dikombinasikan dengan berbagai metode propabilitas sampling dalam pendekatan yang efektif dan efisien (Etikan, 2017).

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, pada penelitian ini menggunakan teknik penelitian survei berupa kuisisioner atau angket sebagai instrument untuk mengumpulkan data serta mendapatkan informasi yang diperlukan. Angket adalah sebuah teknik pengumpulan data dimana cara melakukannya dengan memberikan responden seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk dijawab (Nugroho, 2018). Kuisisioner atau angket ini nantinya akan disebarakan kepada responden yang telah ditentukan yaitu wisatawan pengguna transportasi *Si Thole*.

Untuk melengkapi pengumpulan data yang diperlukan, peneliti juga akan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Wawancara menurut Hardani et al. (2020) adalah tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung dengan adanya maksud tertentu. Tanya jawab tersebut dilakukan oleh dua pihak yaitu orang yang mewawancarai atau mengajukan pertanyaan (*interviewer*) dan yang memberikan jawaban dari pertanyaan yang diberikan (*interviewee*). Wawancara ini nantinya akan berguna untuk mendapatkan data bagi peneliti, sebagai pelengkap dalam teknik pengumpulan data, dan untuk menguji hasil pengumpulan data lainnya.

Beberapa petunjuk harus diperhatikan dalam melakukan wawancara, diantaranya *interviewer* harus memperkenalkan diri dahulu kepada *interviewee* serta menyampaikan maksud dan tujuan penelitian, sekaligus meminta kesediaan waktunya baru wawancara dapat dimulai. *Interviewer* dengan *interviewee* harus saling menghormati, bekerja sama, dan saling mempercayai sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik antar keduanya. Dalam mengajukan pertanyaan, *interviewer* harus terampil juga tidak perlu tergesa-gesa sehingga tercipta suasana yang santai dalam proses wawancara. *Interviewer* hendaknya tidak memotong maupun menggiring *interviewee* untuk memberikan jawaban yang diharapkan, juga menjadi pendengar yang baik (Hardani et al., 2020).

1.8.4. Instrument dan Pengukuran Data Penelitian

Instrument dalam penelitian ini yaitu kuisisioner tertutup. Kuisisioner tertutup menurut Wulandari & Purwanta (2020) adalah kuisisioner yang mana subjek dari penelitian hanya diperbolehkan memilih jawaban yang telah disediakan pada setiap pertanyaannya. Kuisisioner membantu untuk memeriksa apakah setiap item dalam daftar diamati, benar, atau sebaliknya. Nantinya kuisisioner akan dibuat menggunakan google form dan google form tersebut dibagikan kepada responden yang karakteristiknya sudah ditentukan. Kuisisioner sering menggunakan check list atau daftar periksa dan skala penelitian. Skala penilaian daftar periksa biasanya dievaluasi menggunakan skala likert.

Skala likert terdiri atas serangkaian pernyataan mengenai sikap responden terhadap objek yang diteliti. Pada setiap pertanyaannya memiliki lima poin dari skala *agree* dan *disagree* dan masing-masing skor akan dijumlahkan untuk menghasilkan skor total bagi responden. Skala likert memiliki dua bagian, terdiri

atas bagian item dan bagian evaluasi. Bagian item merupakan pernyataan mengenai produk, acara, atau sikap tertentu, kemudian bagian evaluasi terdiri dari daftar tanggapan. Daftar tanggapan tersebut dapat berisikan seperti “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, atau dapat juga menggunakan nomor seperti -2, -1, 0, +1, +2 (Hardani et al., 2020). Pada penelitian ini skala yang digunakan yaitu mulai dari -2, -1, 1, dan 2. Skala -2 untuk menyatakan “sangat tidak setuju”, skala -1 untuk menyatakan “tidak setuju”, skala 1 untuk menyatakan “setuju”, dan skala 2 untuk menyatakan “sangat setuju”.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah salah satu dalam proses penelitian yang dilakukan setelah seluruh data yang diperlukan didapatkan secara lengkap untuk dapat memecahkan masalah yang sedang diteliti. Pengetahuan dan pemahaman mengenai berbagai teknik analisis mutlak dibutuhkan oleh peneliti supaya hasil penelitiannya dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memecahkan masalah, sekaligus agar hasil tersebut nantinya secara ilmiah dapat dipertanggung jawabkan (Muhson, n.d.).

Data yang didapatkan dalam penelitian ini nantinya akan digunakan secara mentah, dengan didukung oleh hasil wawancara yang telah dilaksanakan. Kemudian dalam penelitian ini keabsahan data akan menggunakan teknik pemeriksaan yaitu teknik triangulasi. Teknik triangulasi data adalah sebuah teknik dalam mengumpulkan data – data juga sumber yang didapatkan, kemudian dapat memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Terdapat berbagai jenis triangulasi data, diantaranya ada triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Memeriksa keabsahan data menggunakan triangulasi dilakukan hingga data benar – benar valid sehingga didapatkan hasil yang maksimal.

Setelah dipastikan sumber data yang didapat dan diuji keabsahannya tidak terdapat kesalahan, maka terakhir dapat dilakukan penarikan kesimpulan (Febrianti, 2022).

Menurut Wijaya (2018) dalam menguji kredibilitas, triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data yang berasal dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dengan demikian terdapat beberapa model triangulasi sebagai berikut.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh menggunakan beberapa sumber seperti dari arsip, hasil wawancara, atau dokumen lainnya. Untuk menguji kredibilitas data, data yang telah didapatkan tidak bias dirata – ratakan tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan kepada mana pandangan yang sama maupun yang berbeda, sehingga data yang telah dianalisis peneliti dapat menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya diminta kesepakatan (member check) dari sumber – sumber data tersebut.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data kepada sumber data yang sama, tetapi menggunakan teknik yang berbeda. Apabila data diperoleh dengan kuesioner, kemudian dicek menggunakan teknik dokumentasi, wawancara, atau observasi. Apabila menggunakan teknik lain dalam menguji kredibilitas data didapatkan hasil yang berbeda – beda, maka peneliti dapat melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang

bersangkutan atau yang lain agar dapat memastikan kembali data yang didapatkan.

3) Triangulasi Waktu

Kredibilitas data juga sering dipengaruhi oleh waktu. Data yang telah dikumpulkan menggunakan teknik wawancara di pagi hari saat narasumber masih segar atau belum mendapatkan banyak masalah dapat memberikan data yang lebih valid dan kredibel. Maka dari itu, untuk menguji kredibilitas data dapat dilakukan dengan mengecek kembali menggunakan wawancara, observasi, atau juga teknik lain dalam kurun waktu maupun situasi yang berbeda. Apabila hasilnya menyatakan data yang didapatkan berbeda, maka perlu dilakukan secara berulang untuk menemukan kepastian datanya.

Selain itu teknik triangulasi juga dapat dilakukan dengan mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang juga diberikan tugas untuk mengumpulkan data.