

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kunjungan wisatawan di Jawa Barat terus mengalami kenaikan dalam beberapa tahun terakhir. Data Badan Pusat Statistik (2024) Provinsi Jawa Barat, pada tahun 2023 mencatat sebanyak 59.332.100 juta perjalanan yang sebagian besar didominasi oleh wisatawan nusantara. Kemudian terjadi lonjakan yang cukup signifikan terutama dari wisatawan nusantara yaitu sebesar 7,15 persen pada tahun 2024, yang mana secara kumulatif mencapai 167,40 juta perjalanan (Jabarprov, 2025). Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa pariwisata di Jawa Barat menunjukkan tren yang terus berkembang. Seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan tersebut, kebutuhan akan sistem transportasi yang memadai menjadi semakin penting. Transportasi yang efektif tidak hanya memudahkan mobilitas wisatawan, tetapi juga meningkatkan keamanan, kenyamanan dan kemudahan untuk mencapai berbagai lokasi.

Transportasi dibagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, laut dan udara, yang masing-masing memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas wisatawan serta mendukung industri pariwisata. Perbedaan antara transportasi untuk pariwisata dengan transportasi wisata adalah bahwa yang pertama hanya menggunakan transportasi sebagai pelengkap kegiatan pariwisata, sedangkan yang kedua menjadikan transportasi sebagai bagian dari daya tarik wisatawan (Oktaviani, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian Khoir (2024) yang menunjukkan bahwa transportasi dapat berfungsi sebagai atraksi wisata ketika

dirancang untuk menciptakan pengalaman yang unik, emosional, interaktif, estetis, dan bermakna bagi wisatawan. Oleh karena itu, inovasi dalam transportasi wisata sangat penting untuk meningkatkan daya tarik suatu daerah.

Jawa Barat sebagai salah satu provinsi yang menampilkan integrasi budaya dan keindahan alam, mulai mengadopsi pendekatan ini dengan meluncurkan transportasi wisata berupa Bus Wisata kota yang menyuguhkan pengalaman unik dalam menjelajahi keunggulan tiap daerah tidak sekedar menjadi transportasi. Sebagai contoh, di Garut Bus Wisata ini dikenal dengan SONAGAR, yang merupakan singkatan dari “Pesona Garut” yang diberikan sebagai simbol pariwisata Garut (Disparbud Kabupaten Garut, 2024). Sementara itu, di Ciamis ada Bus Wisata Gatrik yang diperuntukan untuk wisatawan yang ingin mengenal Sejarah dan budaya negeri Galuh ini (Dispar Kabupaten Ciamis, 2022). Selanjutnya, di Bandung yang sangat terkenal dengan Bus Bandros atau Bandung Tour on Bus untuk berkeliling wisata Sejarah Kota Bandung (Jabarprov, 2024). Di samping itu, Kota Bogor dengan Bus Uncal yang akan membawa wisatawan berkeliling tempat-tempat favorit yang ada di kota hujan ini (Bogor24Update, 2024). Tak hanya itu, di Kota kecil yaitu Sukabumi juga terdapat Bus wisata dengan nama Ajak Kami atau Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi yang dirancang dalam mengenalkan wisata *heritage* Sukabumi (KDP Kota Sukabumi, 2019).

Sukabumi sebagai bagian dari Provinsi Jawa Barat terkenal dengan alam dan suasananya yang sejuk karena terletak di kaki Gunung Gede Pangrango. Hal tersebut menjadikan Sukabumi memiliki daya tarik wisata alam, budaya dan *heritage* yang berlimpah. Dari data Disporapar Kota Sukabumi, dari Januari

hingga Desember 2024 jumlah wisatawan meningkat 22,5 persen sebanyak 546.542 wisatawan dari yang sebelumnya pada tahun 2023 sebanyak 446.010 wisatawan yang berkunjung (Radarsukabumi, 2025). Dalam masyarakat masa kini, pertumbuhan pariwisata perkotaan terkait erat dengan fenomena wisata *heritage*. Banyak penelitian ilmiah mengungkapkan bahwa pariwisata perkotaan dihadapkan dengan banyak masalah dan kontradiksi terkait. Tantangan utama berkaitan dengan promosi, sebagai bagian integral untuk menarik minat wisatawan dalam berkunjung (Kurniawan et al., 2023). Oleh karena itu, inisiatif penting yang dilakukan oleh pemerintah dalam pengembangan Kota Sukabumi di bidang pariwisata khususnya mengenalkan wisata alam, *heritage*, situs bersejarah, tempat rekreasi dan kuliner, serta mendukung pemerintah dalam revitalisasi ekonomi adalah dengan adanya Bus Wisata Ajak Kami. Berikut merupakan tampilan Bus Wisata Ajak Kami yang saat ini masih beroperasi di Kota Sukabumi,

GAMBAR 1
BUS WISATA AJAK KAMI



Sumber : Observasi Penulis (2025)

Bus Wisata Ajak Kami memiliki dua unit armada yang merupakan pemberian dari Gubernur Jawa Barat yaitu Ridwan Kamil yang menjabat sejak 2018 hingga 2023. Unit pertama berwarna merah muda dihibahkan pada 2019 yang dikelola Organda Sukabumi, kemudian disusul unit kedua berwarna ungu pada 2020 yang dikelola oleh Pemerintah Kota Sukabumi melalui Dinas Perhubungan (Republica.co.id, 2020). Berdasarkan wawancara awal dengan Bapak Pepen, selaku staf angkutan pelayanan transportasi di Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, diperoleh informasi bahwa Bus Wisata Ajak Kami disediakan secara gratis bagi siapa saja yang ingin menggunakannya, dengan biaya bahan bakar dan biaya supir ditanggung oleh pihak yang meminjam fasilitas tersebut. Lebih lanjut, beliau menyampaikan bahwa Bus Wisata Ajak Kami lebih sering beroperasi ketika ada pihak baik dari instansi, yayasan, maupun komunitas yang meminjam fasilitas tersebut untuk kepentingan wisata atau acara tertentu. Di sisi lain, baru-baru ini Bus Wisata Ajak Kami mendapat perhatian signifikan karena adanya kolaborasi menarik dengan wisata kuliner yang berada di kawasan Eks Terminal Lama di Jalan Sudirman Kota Sukabumi. Popularitas ini semakin meningkat dengan banyaknya postingan yang dibagikan oleh penumpang di media sosial terkait dengan informasi dan pengalaman mereka. Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai informasi operasional Bus Wisata Ajak Kami, disajikan dalam bentuk tabel berikut:

TABEL 1
OPERASIONAL BUS WISATA AJAK KAMI

Aspek	Informasi
Harga Tiket	Rp. 20.000 per orang
Jam Operasional	<i>Weekday:</i> 15.00 – 19.00 <i>Weekend:</i> 15.00 – 20.30
Durasi	Sekitar 45 menit
Rute	Berangkat dari Eks Terminal Sudirman atau Jalan Arif Rahman Hakim - Jalan Veteran - Jalan Suryakencana - Jalan Siliwangi - Jalan R. Syamsudin SH - Jalan IR. H. Djuanda. Setelah itu, lanjut ke arah Jalan R. E. Martadinata - Jalan Siliwangi - Jalan Jendral Ahmad Yani - Jalan Otista - Jalan Pemuda - Jalan Pelabuhan II, Jalan Pajagalan - Jalan Nyomplong - Jalan Arif Rahman Hakim, lalu tiba di Eks Terminal Sudirman.
Kapasitas	Maksimal 20 orang
Fasilitas termasuk	Voucher makanan senilai Rp. 10.000

Sumber : Dishub Kota Sukabumi (2025), HALOSMI (2024)

Keinginan seseorang untuk bepergian sangat dipengaruhi oleh pengalaman wisata. Menurut (Clawson & Knetsch, 1966) dalam (Zhang & Walsh, 2020) berpendapat bahwa *tourist experience* biasanya dimulai sebelum kunjungan, berkembang selama kunjungan dan bertahan setelah perjalanan dalam bentuk memori dan komunikasi peristiwa yang dialami. Terdapat delapan dimensi pada *tourist experience*, yaitu, *comfort*, *educational*, *hedonic*, *novelty*, *recognition*, *safety*, *beauty*, dan *relational* (Rageh et al., 2013). Munculnya pengalaman yang positif dapat meningkatkan tingkat kepuasan, kemungkinan kunjungan kembali dan rekomendasi *word-of-mouth* kepada teman dan keluarga. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan niat berkunjung kembali (Soni et al., 2024). Dengan demikian, pemahaman terhadap pengalaman yang berkualitas menjadi aspek penting dalam mempertahankan dan menarik minat wisatawan.

Dalam konteks ini, untuk memahami kualitas pengalaman wisata yang diberikan oleh Bus Wisata Ajak Kami, penulis melakukan observasi melalui media sosial seperti Tiktok dan Instagram. Hasil observasi tersebut menemukan sejumlah komentar yang bersifat positif maupun negatif. Sebagian besar komentar menyuarakan ketidaktahuan masyarakat terkait operasional Bus Wisata, serta menyampaikan keluhan terkait layanan yang belum optimal. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai keluhan Bus Wisata Ajak Kami, disajikan dalam bentuk tabel berikut:

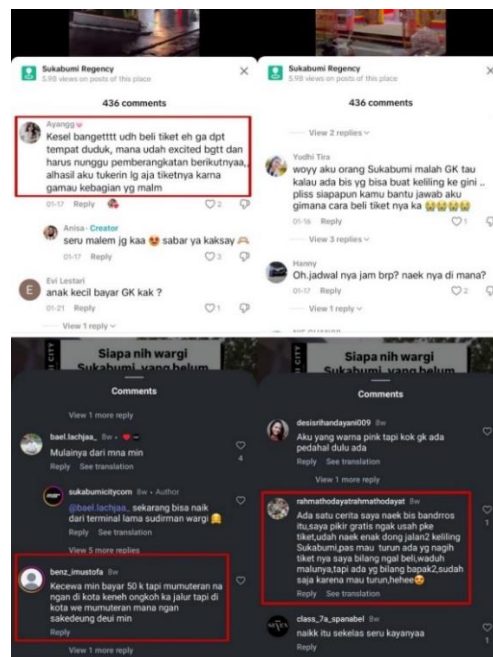
TABEL 2
KELUHAN TERKAIT BUS WISATA

Jenis	Keterangan
Pelayanan	Tidak responsif, waktu menunggu, tidak mendapat tempat duduk sehingga harus menunggu keberangkatan selanjutnya, proses operasional yang tidak efisien
Informasi	Ketidaktahuan informasi operasional

Sumber : IG/Tiktok @sukabumicitycom/@anisasilviaa__ @liony667 (2025)

Selain disajikan dalam bentuk tabel, berikut merupakan beberapa contoh komentar media sosial yang menyampaikan keluhan terkait dengan Bus Wisata Ajak Kami,

GAMBAR 2
KELUHAN DI MEDIA SOSIAL TERKAIT BUS WISATA AJAK KAMI



Sumber : IG/Tiktok @sukabumicitycom/@anisasilviaa__ (2025)

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 2 dan Gambar 2, Sejumlah pengunjung menyampaikan ketidakpuasan tentang pengalaman mereka saat menggunakan layanan tersebut, mencakup beberapa aspek, seperti kualitas layanan dan informasi operasional bus, namun belum ada langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hingga saat ini belum terlihat adanya tanggapan dari pihak pengelola terhadap berbagai masukan dan keluhan yang muncul. Ketidaktanggapan ini menunjukkan lemahnya sistem evaluasi dalam manajemen operasional bus. Hal ini juga disebabkan oleh tidak tersedianya saluran penyampaian untuk memberikan informasi maupun menampung bila terdapat keluhan, saran, atau masukan dari wisatawan, dan jika terus dibiarkan dapat menurunkan minat dan kualitas pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ajak Kami.

Studi tentang pengalaman wisatawan banyak diteliti dalam konteks luas, misalnya oleh Prastyo et al. (2022) dan Dewi et al. (2024) yang mengkaji pengalaman wisatawan dengan tema wisata alam; Wijayanti & Damanik (2019) dan Maruf et al. (2025) mengkaji wisata budaya; Liu et al. (2018) mengkaji wisata bersepeda; Gozali (2021) dan Rizkiyanti et al. (2024) yang fokus pada wisata kuliner. Kajian-kajian tersebut umumnya menekankan pada atraksi wisata sebagai faktor yang membentuk pengalaman wisatawan, sedangkan yang secara khusus meneliti pengalaman wisatawan yang berkaitan dengan penggunaan transportasi wisata masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut penting dilakukan yang mengeksplorasi pengalaman wisatawan dalam konteks penggunaan Bus Wisata khususnya di Sukabumi, melihat dari adanya fenomena serta keluhan yang muncul dan berpotensi

memengaruhi minat wisatawan, baik yang baru pertama kali ingin mencoba maupun yang mempertimbangkan untuk kembali menggunakan layanan Bus Wisata ini.

Berdasarkan urgensi di atas, penulis berfokus pada penelitian dengan topik “Pengalaman Wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini terkait bagaimana pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami). Di bawah ini dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami) berdasarkan dimensi *comfort*?
2. Bagaimana pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami) berdasarkan dimensi *educational*?
3. Bagaimana pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami) berdasarkan dimensi *hedonic*?
4. Bagaimana pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami) berdasarkan dimensi *novelty*?
5. Bagaimana pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami) berdasarkan dimensi *recognition*?

6. Bagaimana pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami) berdasarkan dimensi *safety*?
7. Bagaimana pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami) berdasarkan dimensi *beauty*?
8. Bagaimana pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami) berdasarkan dimensi *relational*?

C. Tujuan Penelitian

Melalui rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan formal yaitu memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Tujuan operasional yang ingin dicapai adalah untuk mengungkapkan pengalaman wisatawan dalam menggunakan Bus Wisata Ayo Jalan-Jalan ka Kota Sukabumi (Ajak Kami) melalui delapan dimensi yaitu, *comfort*, *educational*, *hedonic*, *novelty*, *recognition*, *safety*, *beauty*, dan *relational*, sebagai salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan wisata berbasis transportasi di Kota Sukabumi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun dengan dilaksanakannya penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini menjadi salah satu bagian dalam memperkaya pengetahuan di bidang pariwisata khususnya perjalanan terkait pengalaman

wisatawan. Data temuan berguna sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, dapat membantu meningkatkan kualitas layanan bus wisata yang lebih baik untuk memberikan pengalaman yang sesuai dengan preferensi dan harapan wisatawan.
- b. Bagi Pelaku Usaha Lokal, dengan meningkatkan pengalaman wisatawan, hal ini membawa pengaruh positif bagi ekonomi lokal yang berkelanjutan bagi pariwisata di Sukabumi.
- c. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan perspektif ilmiah berkaitan dengan pengalaman wisatawan.