

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Konteks Penelitian**

Kota Bandung adalah kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Barat, dan terbesar ke tiga di Indonesia. sekaligus menjadi Ibu Kota provinsi Jawa Barat. Letak, Luas dan Batas Wilayah Kota Bandung terletak pada posisi 107°36' Bujur Timur dan 6°55' Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Bandung adalah 16.729,65 Ha. Perhitungan luasan ini didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Madya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 10 Tahun 1989 tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Madya Daerah Tingkat II Bandung sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Madya Daerah Tingkat II Bandung dengan Kabupaten Daerah Tingkat II Bandung. Secara administratif, Kota Bandung berbatasan dengan beberapa daerah Kabupaten/Kota lainnya, yaitu:

1. sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat
2. sebelah Barat berbatasan dengan Kota Cimahi;
3. sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bandung; dan
4. sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bandung.

Secara morfologi regional, Kota Bandung terletak di bagian tengah “Cekungan Bandung”, yang mempunyai dimensi luas 233.000 Ha. Secara administratif, cekungan ini terletak di lima daerah administrasi Kabupaten/Kota

yaitu Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi, dan 5 Kecamatan yang termasuk Kabupaten Sumedang.

Kondisi Topografi Kota Bandung terletak pada ketinggian 700 m di atas permukaan laut (dpl). Titik tertinggi di kelurahan Ledeng kecamatan Cicadap dengan ketinggian 892 m dpl, dan titik terendah berada di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage dengan ketinggian 666 m dpl. Wilayah yang dikelilingi oleh pegunungan membentuk Kota Bandung menjadi semacam cekungan (Bandung Basin).

Kondisi Geologi Keadaan geologis di Kota Bandung dan sekitarnya terdiri atas lapisan aluvial hasil letusan Gunung Tangkuban Perahu. Jenis material di wilayah bagian Utara umumnya jenis tanah andosol, sedangkan di bagian Selatan serta Timur terdiri atas jenis aluvial kelabu dengan bahan endapan liat. Di bagian tengah dan Barat tersebar jenis tanah andosol. Secara geologis Kota Bandung berada di Cekungan Bandung yang dikelilingi oleh Gunung Berapi yang masih aktif dan berada di antara tiga daerah sumber gempa bumi yang saling melingkup.

Selain itu Kota Bandung yang berpenduduk banyak dan padat serta kerapatan bangunan yang tinggi juga berisiko tinggi pada berbagai bencana. Populasi kota Bandung pada tahun 2020, jumlah penduduk kota Bandung tercatat mencapai 2.510.103 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki mencapai 1.263.916 jiwa dan jumlah penduduk perempuan mencapai 1.245.778 jiwa.

Iklim kota Bandung yang dipengaruhi oleh iklim pegunungan di sekitarnya yang lembap dan sejuk. Suhu rata-rata di kota Bandung sekitar 23,5 derajat Celsius.

Dengan curah hujan rata-rata 200.4mm dan jumlah hari hujan rata-rata 21.3 hari per bulan menjadikan kota Bandung banyak di kunjungi oleh wisatawan karena merasa cocok dan sejuk untuk selalu di kunjungi.

Semenjak dibukanya Jalan Tol Cipularang, kota Bandung telah menjadi tujuan utama dalam menikmati liburan terutama pada saat akan mendatang waktu pekan dari warga yang berasal dari Jakarta sekitarnya. Selain menjadi kota wisata belanja, kota Bandung juga dikenal dengan sejumlah agung konstruksi lama berarsitektur peninggalan Belanda, ditengahnya Gedung Sate sekarang berfungsi sebagai kantor pemerintah provinsi Jawa Barat, Gedung Pakuan yang sekarang menjadi tempat tinggal resmi gubernur provinsi Jawa Barat, Gedung Dwi Warna atau *Indische Pensioenfonds* sekarang dipakai oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia untuk Kantor Wilayah XII Ditjen Perbendaharaan Bandung, Villa Isola sekarang dipakai Universitas Pendidikan Indonesia, Stasiun Hall atau Stasiun Bandung dan Gedung Kantor Pos Agung Kota Bandung.

Kota Bandung juga memiliki beberapa ruang publik seni seperti museum, gedung pertunjukan dan galeri ditengahnya Gedung Merdeka, tempat berlanjutnya Konferensi Tingkat Tinggi Asia-Afrika pada tahun 1955, Museum Sri Baduga, yang didirikan pada tahun 1974 dengan menggunakan konstruksi lama bekas Kawedanan Tegal-lega, Museum Geologi Bandung, Museum Wangsit Mandala Siliwangi, Museum Barli, Gedung Yayasan Pusat Kebudayaan, Gedung Indonesia Menggugat dahulunya menjadi tempat Ir. Soekarno menyampaikan pidatonya yang fenomenal (Indonesia Menggugat) pada masa penjajahan Belanda, Taman Aturan sejak dahulu kala Jawa Barat (TBJB) dan Rumentang Siang. Kota ini memiliki

beberapa kawasan yang menjadi taman kota, selain berfungsi sebagai paru-paru kota juga menjadi tempat rekreasi untuk warga di kota ini. Kebun Binatang Bandung adalah salah satu kawasan wisata yang sangat diminati oleh warga terutama pada ketika hari minggu maupun libur sekolah, kebun binatang ini diresmikan pada tahun 1933 oleh pemerintah kolonial Hindia-Belanda dan sekarang diurus oleh Yayasan Margasatwa Tamansari. Selain itu beberapa kawasan wisata lain termasuk pusat perbelanjaan maupun *factory outlet* juga tersebar di kota ini ditengahnya, di kawasan Jalan Braga, kawasan Cihampelas, Cibaduyut dengan pengrajin sepatunya dan Cigondewah dengan pedagang tekstilnya. Puluhan pusat perbelanjaan sudah tersebar di kota Bandung, beberapa di selangnya Istana Plaza Bandung, Bandung Indah Plaza, Paris Van Java Mall, Cihampelas Walk, Trans Studio Mall, Bandung Trade Center, Plaza Parahyangan, Balubur Town Square, Dago Plaza dan Metro Trade Centre. Terdapat juga pusat rekreasi modern dengan berbagai wahana seperti Trans Studio Resort Bandung yang terletak pada lokasi yang sama dengan Trans Studio Mall.

Sementara beberapa kawasan pasar tradisional yang cukup terkenal di kota ini ditengahnya Pasar Baru, Pasar Gedebage dan Pasar Andir. Potensi kuliner khususnya tutug oncom, serabi, pepes, dan colenak juga terus mengembang di kota ini. Selain itu cireng juga telah menjadi sajian makanan khas Bandung, sementara peuyeum sejenis tapai yang dihasilkan dari singkong yang difermentasi, secara luas juga dikenal oleh warga di pulau Jawa.

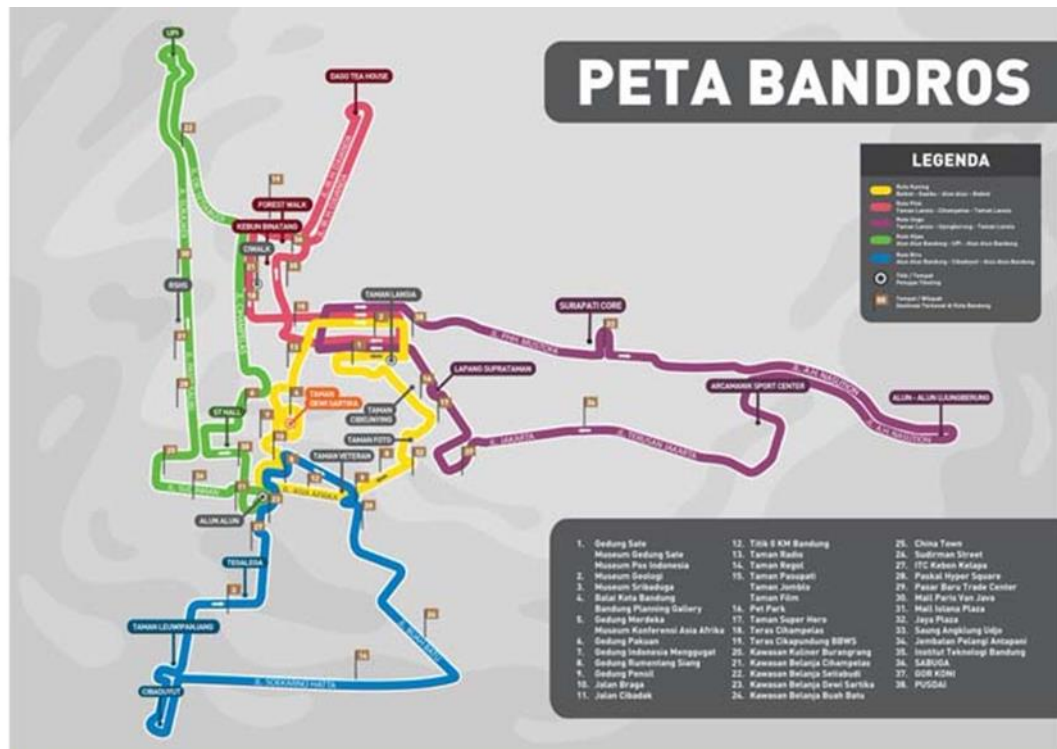
Kota Bandung dikenal juga dengan kota yang penuh dengan kenangan sejarah perjuangan rakyat Indonesia biasanya, beberapa monumen telah didirikan dalam

memperingati beberapa peristiwa sejarah tersebut, ditengahnya Monumen Perjuangan Jawa Barat, Monumen Bandung Lautan Api, Monumen Penjara Banceuy, Monumen Kereta Api dan Taman Makam Pahlawan Cikutra.

Pariwisata yang ada di kota Bandung menjadi daya tarik bagi para wisatawan baik dari dalam kota maupun luar kota pada saat akhir pekan. Menurut data dari Data Badan Pusat Statistik kota Bandung tahun 2021 merilis bahwa wisatawan yang mengunjungi kota Bandung setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan dengan jumlah kedatangan wisatawan ke kota Bandung sebanyak 3.741.680 jiwa yang terdiri atas wisatawan domestik sebanyak 3.704.263 jiwa dan wisatawan mancanegara sebanyak 37.417 jiwa. Dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung ke kota Bandung akan terjadinya sebuah peningkatan baik dalam volume kendaraan yang datang ke kota Bandung maupun wisatawan yang sangat banyak. Hal ini, menyebabkan terjadinya sebuah kemacetan yang tidak dapat terelakkan.

Pemerintah kota Bandung mengeluarkan sebuah produk baru untuk mengatasi kemacetan tersebut dan menjadikan sebuah angkutan pariwisata yang menjadikan daya tarik bagi wisatawan yang datang ke kota Bandung untuk sekedar menikmati keindahan dan sejarah kota Bandung tersebut. Dalam kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 103 Tahun 2018 Tentang Pengoperasian dan tarif Sewa Bus Wisata Bandung *Tour On Bus*. Bandung *Tour On Bus* merupakan bus wisata yang disediakan oleh pemerintah kota Bandung di bawah Dinas Perhubungan Kota Bandung yang diperuntukkan untuk wisatawan

yang berkeliling kota Bandung. Bandung *Tour On Bus* memiliki beberapa rute atau koridor yang di sediakan seperti pada gambar di bawah ini :



Sumber: modatransportasi.com dan peneliti (2023)

**Gambar 1. 1**

### **Rute atau koridor Bandung Tour On Bus**

1. Kuning, sebagai Center lini yang melayani pusat kota dan menghubungkan tiga lokasi perpindahan antar bus wisata Bandros
2. Ungu, melayani dari wilayah timur, daerah kota ke pusat kota.
3. *Pink*, melayani dari wilayah tengah kota Bandung (Gedung sate) ke daerah utara (Dago).
4. Hijau, melayani dari wilayah utara kota Bandung (Setiabudi) ke pusat kota (Alun-alun Bandung) dan,

5. Biru, melayani dari wilayah selatan ke pusat kota Bandung (Alun-alun kota Bandung).

Ada pula ruas jalan yang dilalui rute Bandros untuk pariwisata Kota Bandung diantaranya :

1. Kuning, Balai Kota (Taman Dewi Sartika) – Jl. Perintis Kemerdekaan – Jl. Wastukencana – Jl. RE. Martadinata – Jl. Ir. H. Djuanda – Jl. Surapati – Jl. Sentot Ali Basya – Jl. Diponegoro – Jl. Cimandiri – Jl. Cisanggarung – Jl. Citarum – Jl. Cilaki – Jl. Bengawan – Jl. Anggrek – Jl. Patrakomala – Jl. Gandapura – Jl. Gudang Utara – Jl. Jend. A. Yani – Jl. Asia Afrika – Alun-Alun – Jl. Banceuy – Jl. Naripan – Jl. Braga – Jl. Suniaraja – Jl. Perintis Kemerdekaan – Jl. Wastukencana – Jl. Aceh – Jl. Merdeka – Balai Kota (Taman Dewi Sartika);
2. Ungu, Gedung Sate – Jl. Layang Pasupati – Jl. Surapati – Jl. PHH. Mustopa – Jl. AH. Nasution – Alun-Alun Ujung Berung – Jl. AH Nasution – Jl. Pacuan Kuda – Jl. Arcamanik Endah – Jl. Golf Barat Raya – Jl. Terusan Jakarta – Jl. Jakarta – Jl. Sukabumi – Jl. Laswi – Jl. Ahmad Yani – Jl. WR. Supratman – Jl. Diponegoro – Gedung Sate
3. *Pink*, Gedung Sate – Jl. Diponegoro – Jl. Sulanjana – Jl. Tamansari – Jl. Siliwangi – Simpang Dago – Jl. Ir. H. Djuanda – putaran Dago Tea House – Jl. Ir. H. Djuanda – Simpang Dago – Jl. Sumur Bandung – Jl. Tamansari – Jl. Siliwangi – Jl. Cihampelas – Fly Over Pasupati – Jl. Surapati – Jl. Sentot Ali Basyah – Jl. Diponegoro – Gedung Sate;

4. Hijau, Alun–Alun – Jl. Asia Afrika – Jl. Otto Iskandar Dinata – Jl. Cibadak – Jl. Klenteng – Jl. Kebon Jati – Jl. Pasir Kaliki – Jl. Padjajaran – Jl. Arjuna – Jl. Aruna - Jl. Padjajaran – Jl. Pasir Kaliki – Jl. Sukajadi – Jl. Dr. Setiabudi (UPI) – Jl. Dr. Seyiabudhi - Jl. Cihampelas – Jl. Wastukencana – Jl. Cicendo – Jl. Kebun Kawung – Jl. Pasir Kaliki – Jl. Kebon Jati – Jl. Otto Iskandar Dinata – Jl. Kepatihan - Jl. Dewi Sartika – Jl. Dalem Kaum – Jl. Asia Afrika - Alun – Alun;
5. Biru, Alun – Alun – Jl. Asia Afrika – Jl. Banceuy – Jl. ABC – Jl. Naripan – Jl. Braga – Jl. Lembong – Jl. Veteran – Jl. Jend. A. Yani – Jl. Gatot Subroto – Jl. Burangrang – Jl. Lodaya – Jl. Pelajar Pejuang 45 – Jl. Buah Batu – Jl. Soekarno Hatta – Jl. Cibaduyut – Jl. Leuwi Panjang – Jl. Peta – Jl. BKR– Jl. Moh. Toha – Jl. Pungkur – Jl. Dewi Sartika – Alun–Alun.

Dengan beberapa rute yang sudah di sediakan oleh pemerintah terkait dengan Bandros tersebut sudah sangat cukup dan puas dan harga untuk bisa menaiki bus Bandros tersebut relatif dengan harga *single trip* atau sekali jalan sebesar Rp. 20.000,- , *multi trip one day* sebesar Rp. 40.000,- dan untuk tarif sewa untuk kebutuhan pariwisata dengan harga sebesar Rp. 800.000,-/8 jam dan untuk kelebihan jam diterapkan Rp. 100.000,-/1 jam yang harga tersebut sudah sesuai dengan peraturan wali kota Bandung Nomor 103 Tahun 2018 Tentang Pengoperasian dan Tarif Sewa wisata Bandung *Tour On Bus*.





Sumber : Peneliti (2023)

**Gambar 1. 2**

### **Tiket Bandung *Tour On Bus/ Boarding Pass BANDROS***

Kebijakan pengoperasian bus wisata Bandung *Tour On Bus* merupakan sebuah kebijakan yang sudah di implementasikan sejak awal tahun 2018 oleh BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung. Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksana Tugas (UPT) Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung. Hal ini sesuai dengan isi dari Peraturan Wali Kota Bandung No. 103 Tahun 2018 Tentang Pengoperasian dan Tarif Sewa Bus Wisata Bandung *Tour On Bus*.

Bandros sebagai bentuk upaya dalam pariwisata kota Bandung dan mengurangi volume kendaraan pribadi yang hendak berwisata ke kota Bandung, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengoperasian Bandros kepada para wisatawan yang menaiki jasa angkutan Bandros tersebut harus bisa memuaskan rasa penasaran dan kekaguman kota Bandung akan sejarah dan bangunan kota Bandung yang identik masih banyak memiliki bangunan zaman dahulu. Terutama dengan menggunakan koridor kuning yang dalam perjalanan tersebut akan di

suguhkan dengan beberapa bangunan yang bersejarah, rekomendasi kuliner dan oleh-oleh bagi wisatawan yang akan berbelanja. Dengan pemandu wisata yang sudah di sediakan oleh pihak terkait maka para wisatawan pun akan mengetahui sejarah dari bangunan-bangunan yang bersejarah yang dilewati oleh BANDROS tersebut terutama menggunakan koridor kuning.



Sumber : Peneliti (2023)

**Gambar 1. 3**

**Bus Bandung *Tour On Bus***

Selaras dengan apa yang dibahas terkait dengan pelayanan Bandung *Tour On Bus* maka pelayanan tersebut termasuk kepada pelayanan jasa. Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan sebagai jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana seperti: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/ *social security*).

Maka kualitas pelayanan Bandung *Tour On Bus* harus selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Zeithaml et al. dalam Hardiasnyah (2018:63) bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang diantaranya : *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

Dimensi yang di ungkapkan oleh Zeithaml tersebut sangatlah cocok menjadikan sebuah analisis bagi pelayanan terutama Bandung *Tour On Bus*. Namun pelayanan yang diberikan dari pihak tersebut dan dirasakan oleh wisatawan sangat beragam. Permasalahan yang muncul dari wisatawan seperti Penumpang yang akan menaiki bus wisata Bandung *Tour On Bus* menunggu lama jika ingin menggunakan bus Bandung *Tour On Bus* tersebut, tidak adanya papan informasi terkait perjalanan dan hanya ada informasi melalui *Instagram* dan itu juga hanya jadwal awal mulai operasi, ketidakpastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus yang menjadikan kebingungan terhadap wisatawan yang menaiki bus Bandung *Tour On Bus* tersebut, bingungnya wisatawan dalam membeli tiket karcis untuk bisa menaiki bus Bandung *Tour On Bus* tersebut karena tidak adanya *booth* penjual tiket yang disediakan, dan armada yang beroperasi untuk sekarang sangatlah sedikit dan hanya ada dua rute yang beroperasi (di alun-alun Bandung dan jalan Diponegoro).

Permasalahan tersebut akan mempengaruhi terhadap pencapaian tujuan dari bus wisata Bandros tersebut dengan terjadinya ketimpangan antara kondisi dengan seharusnya. Maka dari itu, perlu dilakukannya suatu kajian untuk mengetahui kualitas pelayanan pada bus wisata Bandros. Dengan adanya beberapa permasalahan peneliti mengemukakan penelitian yang berjudul **“ANALISIS**

# **KUALITAS PELAYANAN BANDUNG *TOUR ON BUS* RUTE KUNING DI UNIT PELAKSANA TEKNIS ATAU BADAN LAYANAN UMUM DAERAH ANGKUTAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG”.**

## **1.2. Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah**

Fokus penelitian adalah sumber pokok dari masalah penelitian yang akan dikaji (Moloeng: 2007). Pokok dari penelitian kualitatif ini lebih di dasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini difokuskan pada “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANDUNG *TOUR ON BUS* RUTE KUNING DI UNIT PELAKSANA TEKNIS ATAU BADAN LAYANAN UMUM DAERAH ANGKUTAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG”, dengan objek utamanya adalah kepala Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksana Tugas (UPT) Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait dengan peningkatan Kualitas pelayanan Bandung *Tour On Bus* rute Kuning tersebut.

Dalam perumusan masalah peneliti mengajukan rumusan masalah “Bagaimana kualitas pelayanan Bandung *Tour On Bus* rute Kuning di Unit Pelaksana Teknis atau Badan layanan Umum Daerah BLUD dinas Perhubungan Kota Bandung?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah menemukan informasi yang sebenarnya mengenai kualitas pelayanan yang

di berikan oleh pihak Bandung *Tour On Bus* kepada para wisatawan yang menggunakan jasa angkutan transportasi Bandung *Tour On Bus* rute Kuning.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini akan bermanfaat bagi ke depannya untuk Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksana Tugas (UPT) Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung tersebut yang terus mengevakuasi pelayanan yang di berikan kepada para wisatawan

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat menambah kemampuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam penerapan teori-teori yang peneliti diperoleh selama berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan memberikan sebuah kontribusi pemikiran serta pertimbangan dalam memberikan alternatif pemecahan suatu masalah bagi ke depannya untuk Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksana Tugas (UPT) Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk produk Bandung *Tour On Bus* dengan rute Kuning untuk meningkatkan pariwisata Kota Bandung.