

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bandung *Tour On Bus* yang disingkat Bandros menjadi sebuah sarana transportasi dari pemerintah di bawah naungan Dinas Perhubungan Kota Bandung yang ditujukan untuk wisatawan. Bandros diluncurkan Ridwan Kamil sebagai Wali Kota Bandung pada malam tahun baru 2014 (Wira, 2019).



Gambar 1.1 Bandung *Bus on Tour*

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, (2020)

Bandros berupa bus wisata warna-warni seperti permen dengan tema *art deco* yang akan membawa wisatawan untuk menjelajahi kota Bandung. Sebutan Bandros sendiri memiliki arti yaitu nama kue khas Sunda, Jawa Barat. Penamaan itu digunakan untuk menarik perhatian wisatawan dan masyarakat (Dunia, 2022). Bandros tidak hanya membawa wisatawan berkeliling kota Bandung, melainkan pemandu wisata ditugaskan untuk memperkenalkan sejarah jalan maupun monumen di beberapa lokasi wisata yang dilewati (Bagaskara, 2022).

Jadwal operasional bandros berlaku setiap hari diawali jam 8 pagi hingga jam 4 sore. Pembelian tiket bandros dapat di beli pada *booth* yang telah di sediakan oleh pemerintah dengan harga yang relatif murah yaitu *one trip* (tiket berlaku satu kali rute

perjalanan) Rp 20.000 dan *full day* (tiket berlaku seluruh rute dalam satu hari) Rp 40.000 yang dapat dibeli pada *booth* yang telah disediakan oleh pemerintah diantara lokasinya yaitu Alun-alun Bandung, didepan Museum Geologi dan *Pascal Hyper Square* (Gardena, 2021). Rute perjalanan Bandros berdasarkan warna dari Bandros tersebut, berikut adalah rute perjalanan Bandung *Tour on Bus* (Bandros):

Tabel 1.1 Rute Perjalanan Bandung *Tour On Bus* (Bandros)

Warna Bandros	Rute	Detail Rute	Tempat menarik yang dilewati
Warna Biru	Alun-alun Bandung - Cibaduyut - Alun-alun Bandung	Alun-Alun - Asia Afrika - Banceuy - ABC - Naripan - Braga - Lembong - Veteran - Ahmad Yani Gatot Subroto Burangrang - Lodaya - Pelajar Pejuang - Buahbatu - Cibaduyut - Leuwipanjang - PETA - BKR - Moh Toha - Pungkur Dewi Sartika - Alun-Alun	<ul style="list-style-type: none"> • Alun-alun Bandung • Gedung Pensil • Kawasan Kuliner Burangrang • Museum Sribaduga • Taman Tegalega • Kawasan Belanja Buahbatu • Taman Regol • Pusat Kerajinan Cibaduyut • ITC Kebon Kelapa • Kawasan Belanja Dewi Sartika
Warna Hijau	Alun-alun Bandung - UPI - Alun-alun Bandung	Alun-Alun - Asia Afrika - Otto Iskandardinata - Cibadak - Klenteng - Kebonjati - Pasirkaliki Sukajadi Dr. Setiabudi (UPI) -Cihampelas-Wastukencana - Cicendo - Kebonkawung Pasirkaliki - Kebonjati - Otto Iskandardinata - Kepatihan - Dewi Sartika - Dalem Kaum - Alun-Alun	<ul style="list-style-type: none"> • Alun-alun Bandung • Jalan Cibadak • Chinatown • Paskal Hypersquare • Kawasan Setiabudi • Kawasan Belanja Cihampelas • Istana Plaza • RS Hasan Sadikin • Paris van Java • Univ. Pendidikan Indonesia • Gedung Pakuan Pasar Baru Trade Center

(bersambung)

(sambungan)

Warna Kuning	Balai Kota - Alun-alun Bandung - Balai Kota	Balai Kota - Perintis Kemerdekaan - Wastukencana - Riau - Ir H Juanda - Surapati - Sentot Alibasyah - Diponegoro - Cimandiri - Cisanggarung - Citarum - Cilaki - Bengawan - Anggrek - Patrakomala - Gandapura - Gudang Utara - Ahmad Yani - Asia Afrika - Alun-Alun Banceuy - Naripan - Braga - Suniaraja - Perintis Kemerdekaan - Wastukencana - Aceh - Merdeka - Balai Kota	<ul style="list-style-type: none"> • Taman Dewi Sartika • Bandung Planning Gallery • Taman Radio • Gedung Sate • Taman Cibeunying • Pet Park • Taman Superhero • Taman Foto • Gedung Rumentang Siang • Gedung Pensil • Titik 0 KM Bandung • Gedung Merdeka • Alun-alun Bandung • Jalan Braga • Gedung Indonesia Menggugat
Warna Merah Muda	Taman Lansia - Cihampelas - Taman Lansia	Taman Lansia - Diponegoro - Sulanjana - Tamansari - Siliwangi - Ir H Juanda - U Turn Dago Tea House - Ir H Juanda - Sumur Bandung - Tamansari - Siliwangi - Cihampelas - Surapati - Sentot Alibasyah - Diponegoro - Taman Lansia	<ul style="list-style-type: none"> • Museum Geologi • Forest Walk Babakan Siliwangi • Gedung Sate • Taman Jomblo/Film • Institut Teknologi Bandung • Teras Cikapundung • Kawasan Cihampelas • Jembatan Pasupati • Gasibu • Sabuga • Dago Tea House
Warna Ungu	Taman Lansia - Ujungberung - Taman Lansia	Taman Lansia - Surapati - PHH Mustofa - AH Nasution - Raya Ujungberung - Kaum Wetan - Raya Ujungberung - AH Nasution - Pacuan Kuda - Arcamanik Endah - Puri Dago Timur - Terusan Jakarta - Jakarta - Sukabumi - Laswi - Ahmad	<ul style="list-style-type: none"> • Museum Geologi • Gedung Sate • PUSDAI • Saung Angklung Udjo • Alun-alun Ujungberung • Arcamanik Sport Center

(bersambung)

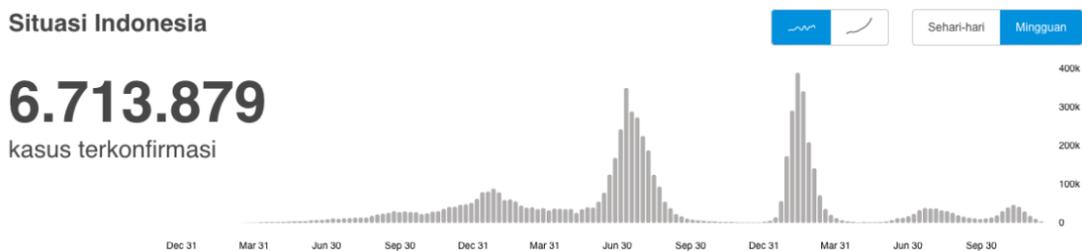
(sambungan)

		Yani - WR Supratman - Diponegoro - Taman Lansia	<ul style="list-style-type: none">• Jembatan Pelangi• Antapani• GOR KONI• Lapangan Supratman
Warna Hitam	Request Tamu VIP	Request Tamu VIP	Request Tamu VIP

Sumber: Detik Jabar, (2022)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Kedatangan wabah COVID-19 diawali tahun 2020, menyebar secara menyeluruh ke seluruh dunia. Pada bulan Desember menjadi awal indikasi keberadaan virus ini dan ditemukan di Kota Wuhan, Tiongkok serta ditetapkan WHO menjadi pandemi di tanggal 11 Maret 2020 (Paramita & Putra, 2020). Penyebarannya yang cepat menyebabkan COVID-19 masuk di Indonesia di awalan Maret tahun 2020 (Herdiana, 2020).



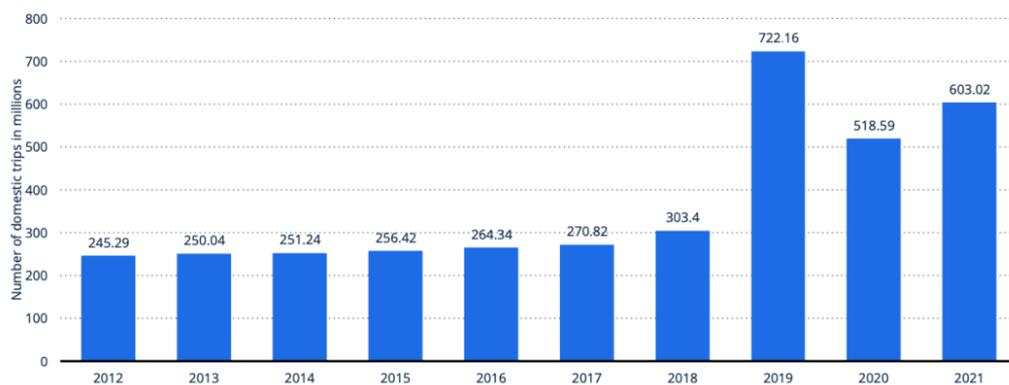
Gambar 1.2 Laporan WHO dari 2 Maret 2020 - 23 Desember 2022 kasus COVID-19 di Indonesia

Sumber: World Health Organization (WHO), (2022)

Penyebaran COVID-19 menyebabkan pemerintah berupaya memberikan berbagai kebijakan penanggulangan pandemi COVID-19, sebuah usaha yang dilaksanakan telah ditetapkan di peraturan Kepres 12 Tahun 2020 mengenai Penetapan Bencana Nasional yaitu Bencana Non-alam Penyebaran COVID-19 yang mana seluruh pemerintah pusat dan pemerintah daerah wajib patuh dan tunduk terhadap peraturan untuk menanggulangi COVID-19 (Herdiana, 2020).

Industri pariwisata merupakan sektor ekonomi yang paling terdampak oleh pandemi Covid19 (Anggraeni, et al., 2022). Industri pariwisata merupakan salah satu sumber utama pendapatan nasional Indonesia. Ini terbukti dalam data tahun 2018, di mana pariwisata muncul sebagai salah satu industri teratas dan menyumbang \$20 miliar untuk pendapatan nasional, naik 20% dari tahun ke tahun (Irawan & Ganiza,

2021). Industri pariwisata Indonesia telah menjadi sumber devisa terbaik kedua selama bertahun-tahun. Akibatnya, pertumbuhan berfluktuasi antara 7-10% setiap tahun sejak 2009. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia telah mengidentifikasi tujuan wisata baru untuk meningkatkan kehadirannya sehingga meningkatkan jumlah kunjungan (Irawan, Akmalia, & Masrury, 2019). Memahami perilaku wisatawan saat berkunjung ke Indonesia berperan penting dalam menentukan strategi pariwisata yang tepat dengan mengetahui pergerakan wisatawan (Alamsyah, Ditya, & Widarmanti, 2021). Saat ini, perkembangan pariwisata yang ada di Inonesia terus mengalami peningkatan dari hasil tinjauan peningkatan jumlah wisatawan (Sukriah, 2014).



Gambar 1.3 Jumlah total perjalanan domestik di Indonesia dari 2012 – 2021 (dalam jutaan)

Sumber: Statista, (2022)

Pada grafik tersebut menyatakan bahwa adanya peningkatan jumlah wisatawan domestik dari tahun 2012 hingga 2021 *pasca* pandemi COVID-19 terus mengalami peningkatan. Perkembangan maupun peningkatan yang dialami sebuah sektor dapat dipastikan mempengaruhi roda ekonomi, termasuk di dalamnya adalah pariwisata di Indonesia. Pemerintah sebagai pengatur daerah sudah semestinya menaruh perhatian penuh terhadap perkembangan pariwisata (Sukriah, 2014).

Pada daerah di Jawa Barat yang memiliki persentase tertinggi daerah yang terinfeksi COVID-19 adalah Kota Bandung (Putra, 2021). Pemerintah menetapkan beberapa aturan untuk mengatasi penyebaran COVID-19 supaya kasus tidak terus bertambah dan menyebar ke masyarakat. Aturan yang dibuat akan memberikan dampak secara langsung ke sektor pariwisata. Melalui surat edaran Walikota Bandung mengenai imbauan agar tidak melakukan operasional jasa usaha pariwisata sebagai usaha mencegah penularan virus corona yang ditetapkan pada tanggal 31 Maret 2020 (Herdiana, 2020).

Pembatasan seluruh operasional jasa wisata memberikan efek secara langsung di sektor pariwisata Kota Bandung yang mana kota tersebut menjadi destinasi yang ada di Indonesia (Herdiana, 2020). Kota Bandung memiliki banyak pesona alam dan menjadi kota metropolitan di Jawa Barat (Utomo, 2021). Bandung diakui mempunyai tata letak yang strategis dan memiliki potensi yang besar atas keragaman wisata alam dan sejarah. Keunikan Kota Bandung dikaruniai oleh pesona alam yang indah dengan masyarakat yang memiliki keragaman kreativitasnya (Syarifuddin, 2018).

Seperti yang disampaikan oleh Clemen dalam Sukriah (2014:67) menyatakan bahwa jika pemerintah daerah tidak dapat mendukung dan memahami proses berkembangnya pariwisata, maka akan menjadikan perekonomian semakin mengalami penderitaan, karena banyak lembaga ekonomi yang terlantar. Pengembangan pariwisata dapat membantu menciptakan peluang usaha, meningkatkan pendapatan nasional, meningkatkan kesempatan kerja, serta meningkatkan pendapatan pajak pemerintah dan memperkuat nilai tukar (Sukriah, 2014).

Sebagai pemangku tertinggi pada daerah, pemerintah daerah bukan hanya melakukan peninjauan atas peningkatan ekonomi daerah akan tetapi juga memantau dan mengamati pertumbuhan ekonomi pada daerahnya (Sukriah, 2014). Masing-masing daerah di Indonesia ditantang dalam menampilkan hasil pembangunannya, sama halnya dengan pemerintah Kota Bandung yang semakin meningkatkan performanya (Sjaida, 2019). Sektor pariwisata yang beraneka ragam yang didukung atas sarana dan fasilitas transportasi yang dimiliki pada tempat wisata telah menyumbang besarnya pendapatan keuangan bagi pemerintah daerah Kota Bandung (Utomo, 2021).

Hal tersebut dapat dilihat dari strategi yang dilakukan pemerintah Kota Bandung dalam menunjukkan potensi wisata daerah yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Bandung (Sjaida, 2019). Sebagai bentuk aksi yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pariwisata adalah pemerintah bersama-sama dalam meningkatkan pariwisata bertujuan untuk menarik wisatawan salah satunya melalui Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan menciptakan transportasi yang unik bagi wisatawan domestik hingga mancanegara untuk mengelilingi Kota Bandung (Wira, 2019).

Dengan terciptanya transportasi pariwisata ini diharapkan dapat meningkatkan daya tarik wisatawan dan mempermudah para wisatawan dalam menjangkau tempat-tempat yang menjadi ikon Kota Bandung. Transportasi ini resmikan pada tahun baru

2014 pada masa pemerintahan Ridwan Kamil selaku Walikota Bandung pada masa itu (Wira, 2019), dan transportasi tersebut dinamai Bandung *Tour on Bus* (Bandros), pemberian nama bus tersebut di dasari oleh ciri khas makanan yang berasal dari Jawa barat yaitu Bandros kue khas Sunda.

Penamaan tersebut bertujuan untuk menarik perhatian wisatawan (Dunia, 2022). Agar lebih menarik perhatian, pemerintah juga menampilkan Bandros dengan berbagai warna permen yang bertema *art deco*, pemberian warna tersebut juga memiliki tujuan yaitu untuk mempermudah dalam menentukan rute perjalanan Bandros (Wira, 2019). Bandros akan membawa wisatawan dalam menikmati suasana Kota Bandung dengan berkeliling dan singgah di beberapa lokasi yang bersejarah, menarik sekaligus menjadi ikon Kota Bandung (Bagaskara, 2022). Para wisatawan tidak hanya melihat pesona ikon Kota Bandung, melainkan juga diajak untuk mengenal Kota Bandung lebih dalam lagi. Karena disetiap Bandros memiliki pemandu wisata yang nantinya menceritakan mengenai sejarah bangunan maupun jalan yang dilewati (Gardena, 2021).

Namun akibat Pandemi COVID-19, pemerintah Kota Bandung memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/259/2020 yang secara tegas menyatakan bahwa seluruh jenis kegiatan pariwisata dilarang untuk beroperasi (Herdiana, 2020). Atas kondisi tersebut, selama pandemi COVID-19 Bandros berhenti beroperasi. Memasuki era *new normal* pemerintah menerapkan kebijakan baru yaitu Adaptasi Kebijakan Baru (AKB). Dengan adanya Adaptasi Kebijakan Baru (AKB), Bandros dapat beroperasi kembali dengan aturan protokol sesuai dengan kebijakan yang berlaku (Aristyo, 2020).

Dalam menerapkan protokol kesehatan Bandros mengangkut penumpang hanya 50% dari biasanya sebagai upaya pencegahan COVID-19 serta menjaga jarak antar penumpang dan Bandros telah menerapkan protokol kesehatan seperti pelaksanaan cek suhu tubung menggunakan *thermogan*, wajib mengenakan masker, serta menyediakan *hand sanitizer* (Antik, 2020).

Seiring dengan pengoperasian Bandros banyak terjadi permasalahan dalam pelaksanaan pengelolaan Bandros. Banyak wisatawan merasa kecewa dengan jumlah armada Bandros yang masih terbatas, menyebabkan waktu tunggu kedatangan bus yang cukup lama sekitar 1 jam. Pengunjung, merasa waktu tersebut tidak ideal yang seharusnya sekitar 15 menit (aroengbinang.com, 2021). Ditambah lagi dengan adanya kebijakan protokol kesehatan COVID-19 yang mana penumpang yang biasanya bisa 22

orang hanya mengangkut 13-14 orang saja untuk mencegah penularan virus dan menjaga jarak (Putra, 2021).

Terdapat berbagai keluhan dari masyarakat pengguna Bandros yang disampaikan melalui *Google Review* dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang menjadi wadah pengelolaan aspirasi pelayanan publik. Jumlah ulasan ada 389 *reviewer*. Dari seluruh ulasan tersebut, untuk mengetahui sampel menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa dibutuhkan minimal 30 sampel untuk bisa dinyatakan layak (Sugiyono, 2019).

Diketahui permasalahan tentang pelayanan Bandros yang disampaikan masyarakat karena merasa kecewa atas sistem manajemen Bandros, seperti penempatan harga tiket yang berbeda dengan penumpang lainnya, perencanaan pemberangkatan dan pemberhentian yang belum jelas sehingga para pengguna yang ingin menggunakan Bandros harus menunggu lama (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, 2019). Permasalahan yang dihadapi oleh wisatawan memberikan indikator bahwa Bandros memiliki kualitas layanan yang kurang baik. Padahal faktor utama dalam mempertahankan wisatawan adalah kepuasan yang didapatkan oleh wisatawan tersebut. Peningkatan layanan dan konsisten dalam memberikan pelayanan akan memberikan dampak besar bagi kepuasan pada pelanggan (Kotler & Keller, 2021).

Kualitas layanan dapat dinyatakan baik ketika layanan tersebut sesuai dengan harapan pelanggannya dan kualitas layanan memiliki peran yang besar dalam memberi kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kualitas layanan ada lima dimensi jasa yang mempengaruhinya yaitu keandalan, bukti fisik, empati dan jaminan yang disebut sebagai Metode SERVQUAL (*Service Quality*) (Wibowo, 2022). Sama halnya dalam mengukur kualitas layanan pariwisata pada kepuasan wisatawan (Wibowo, 2022).

Maka dari itu, metode SERVQUAL digunakan peneliti guna mengidentifikasi kualitas dari pelayanan Bandros mengenai tingkat kepuasan wisatawan. Berikut merupakan beberapa *review* wisatawan pengguna Bandros yang dimuat pada *Google Review* dan LAPOR yang berkaitan dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL):

Tabel 1.2 Review Kualitas Layanan Bandung Tour on Bus (Bandros) pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan Google Review.

Dimensi	Sumber	Komentar
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<i>Google Review</i>	Sebaiknya Disediakan Tempat Sampah & Diingatkan Penumpangnya Agar Jangan Buang Sampah Sembarangan (2023)
	<i>Google Review</i>	Bisnya klasik, unik dan warnanya manis manis kaya permen. Bisnya masih cukup baik Terawat. Cuman tempat duduknya sangat tidak nyaman (2022).
	<i>Google Review</i>	bus terkesan kurang bersih (2023).
	<i>Google Review</i>	Joknya dari besi alias kurang empuk , disarankan naik Bandros saat kondisi tdk hujan
	<i>Google Review</i>	Mic pemandu wisata berdinging sehinggal sedikit mengganggu (2023).
	<i>Google Review</i>	Diperlukan penyempurnaan shelter tempat penumpang naik turun Bandros tsb (2023).
	<i>Google Review</i>	Mungkin hanya waktu yang buruk tetapi perlu mandi untuk menghilangkan bau knalpot dari saya (2022).
	<i>Google Review</i>	Kursinya tidak nyaman Itu terbuat dari baja yang (menurut saya) memiliki celah yang terlalu besar di antara mereka (Saya tahu itu untuk alasan estetika, tapi saya lebih suka duduk di kursi semacam itu di taman atau trotoar, di mana saya diam, bukan dalam kendaraan yang bergerak). Kursinya cukup besar untuk diduduki, tetapi hanya dapat memuat 1 orang dewasa dan seorang anak kecil (bagian bawah saya cukup kurus, dan hanya dapat menopang setengah dari tubuh saya (2021).
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	Tolong para petugas jangan mempermainkan kami, kalau memang masih lama kasih kepastian. Ini tiap setengah jam ditanya, dibilangnya sebentar lagi sebentar lagi. Waktu 3,5 jam itu bisa kita manfaatkan untuk kegiatan lain dulu. Bahkan saya dan anak anak telat makan dan salat gara-gara si petugas Bandros yang bilang sebentar lagi sebentar lagi (2021).
	<i>Google Review</i>	Ditemani tour guide yang sangat baik. Bercerita tentang sejarah perjuangan kota Bandung (2022).
	<i>Google Review</i>	Lebih diperbaiki perihal pemberian informasi serta tempat pembelian tiketnya (2023.)
	<i>Google Review</i>	Sudah pesan tiket online untuk jam 8.00 tapi sudah 1 jam bisnya tidak datang-datang. Semoga jadi pembelajaran untuk manajemen agar bisa lebih baik, disiplin, dan tepat waktu (2023).

(bersambung)

(sambungan)

	<i>Google Review</i>	Guide tidak kompeten. Menjelaskan (sengaja) tidak lengkap (2023).
	<i>Google Review</i>	Karena saya naik bandros saat weekend jadi antriannya banyak, saya waiting list nunggu dari jam 10 dan baru naik jam 1 an (2023).
	<i>Google Review</i>	Naik bandros dr depan museum geologi TIDAK REKOMEN. Petugasnya gak bisa ngatur penumpang saat ditanya jawaban 30 menit bis ke 3, pas bis ke 3 datang udh hampir 1 jam. Gk boleh naik. Bilang bis ke 4 dan nunggu lg 30 menit. Tolong dong DISHUB bandung dibenahi ini tata kelola nya. MENGECEWAKAN (2022).
<i>Reliability (Keandalan)</i>	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	Saya mau laporan mengenai wisata bus bandros, diharapkan ada sistem antrian dalam bentuk tiket atau pagar pemisah, karena para calon pengguna bandros menjadi tidak tertib saling berebutan untuk masuk ke dalam bis. Karena ini bus wisata jd banyak penumpang yang membawa anak kecil dan karena tidak antrian sehingga berdesak desakan jadi banyak yang terjepit dan menangis, diharapkan perhatian dari pihak terkait. Terima kasih (2020).
	<i>Google Review</i>	Sangat menyenangkan untuk naik bus wisata dan melihat pemandangan dan harganya hanya 20rb. Dengan tiket seharga 20 ribu bisa melihat sekilas dalam kota Bandung seperti Gedung Sate, Taman-taman di Bandung, Museum-museum dan beberapa bangunan yg hits dan bernilai sejarah lainnya (2023).
	<i>Google Review</i>	perbaikan sistem halte , ruang tunggu dan penjualan tiket (2023)
	<i>Google Review</i>	Sistem antri kurang jelas. Tidak ada banner atau plank. Pendaftaran ditutup jam 2. Jauh-jauh ke sini tapi kehabisan tiket (risiko waktu holidays) (2022).
	<i>Google Review</i>	Sistem portnya boleh ditingkatkan, kalau buat turis kemarin banyak yang bingung mesti nunggu di-mana, thanks! (2023)
	<i>Google Review</i>	Sebenarnya bagus tapi ticketing managementnya aja yang harus diupgrade. Sekarang udah era digital, bisa booking online dsb, tapi masa naik bandros masih nulis manual nama calon penumpang di buku oleh petugas. Belum kalau ada kesalahan penulisan nama. Kalau penumpang mau daftar juga gajelas, antrian ga jelas, lebih mirip keroyokan yang akhirnya bikin kerumunan. Kalau udh tutup tiket juga dibukunya dia tulis “ditutup”. Padahal lebih baik juga kalau ada loket dan ada queue line. Ini mah kejar kejaran sm petugasnya, jadi artis ya pak. Kocak sekali dan sangat kuno (2023)

(bersambung)

(sambungan)

	<i>Google Review</i>	Sebenarnya bagus tapi ticketing managementnya aja yang harus diupgrade. Sekarang udah era digital, bisa booking online dsb, tapi masa naik bandros masih nulis manual nama calon penumpang di buku oleh petugas. Belum kalau ada kesalahan penulisan nama. Kalau penumpang mau daftar juga gajelas, antrian ga jelas, lebih mirip keroyokan yang akhirnya bikin kerumunan (2023).
<i>Assurance (Jaminan)</i>	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	Saya tadi lihat driver bus bandros ugal-ugalan dan seenaknya di jalanan Otista. Sudah jelas macet, dia membunyikan klakson trs menerus dan seenaknya memotong jalur pengendara lain. Mobil saya hampir diserempetnya. Kode bus 16 warna hijau plat D 7876 AQ. Mohon ditindak. Membahayakan keselamatan dan mengganggu pengemudi lain (2020).
	<i>Google Review</i>	Kurang worth it, jangan searching digoogle jurusan dari setiap warna bandros, soalnya semuanya sama rutanya, utk naik lapor ke admin bandrosnya on the spot, dicatet namanya (2021).
	<i>Google Review</i>	Tour guidenya jelasinnya jelas, cuman pak supirnya terlalu ngebut sedikit sih (2023)
	<i>Google Review</i>	Kalo bisa jalannya jangan terlalu cepat, biar tour guide juga bisa kasih penjelasan tempat ² bersejarah secara jelas. Kalo bisa turun dulu untuk berfoto ditempat ² bersejarah itu lebih bagus (2022)
<i>Empathy (Empati)</i>	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	Andai para pemangku kebijakan ada berada diposisi saya, yang anak balitanya pengen naik Bandros terus dikecewakan sama petugas dan sudah bersabar menunggu dibawah pohon dipinggir jalan selama 3,5 jam. Mereka sudah rewel,namun saya bujuk akan naik Bandros. Lalu akhirnya tidak jadi naik gara gara si petugas tidak bisa memanage Bandros (2022).
	<i>Google Review</i>	Jujur agak kecewa sih karena rute tiap bus ga sama dengan yang dipublikasikan (saya refer dari ig karena di situ yang paling update) (2023).
	<i>Google Review</i>	Naik bandros dr depan museum geologi TIDAK REKOMEN petugasnya gak bisa ngatur penumpang, tolong dong DISHUB bandung dibenahi ini tata kelola nya. MENGECEWAKAN. Tempatkan Petugas yg PINTAR (2023).
	<i>Google Review</i>	Akan lebih baik jika mereka menawarkan bahasa yang berbeda seperti bahasa Inggris, agar saya lebih mengerti. (2023)
	<i>Google Review</i>	Saya kurang beruntung karena mendapatkan guide yg kurang asik (2023).

Sumber: Google Review dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan tentang tanggapan wisatawan mengenai permasalahan layanan Bandros yang disampaikan melalui *Google Review* dan LAPOR!, menunjukkan bahwa kurangnya kepuasan wisatawan saat menggunakan Bandros, penting untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna (masyarakat) mengenai tingkat kualitas pelayanan Bandros yang mengarah pada kualitas layanan pada dimensi *Emphaty*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Tangibles*. Untuk itu peneliti tertarik dalam mengkaji tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan Bandung Tour On Bus (Bandros) Terhadap Kepuasan Wisatawan Kota Bandung Dengan Penerapan “Model Servqual” Pada Pasca Pandemi Covid-19”**.

1.3 Perumusan Masalah

Melalui latar belakang yang disajikan, terlihat bahwa pandemi COVID-19 telah berdampak serius terhadap ekonomi pariwisata Indonesia. Memasuki *new era* kebijakan baru ditetapkan yaitu, Adaptasi Kebijakan Baru (AKB) yang mana kebijakan tersebut tetap menerapkan protokol kesehatan guna memberikan pencegahan atas penularan virus. Kota Bandung yang menjadi salah satu destinasi wisata dengan potensi besar atas keragaman wisata alam dan sejarah. Potensi tersebut dimanfaatkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk menciptakan transportasi pariwisata dalam meningkatkan daya tarik wisatawan.

Transportasi Bandros yang merupakan bus pariwisata yang edukatif yang mana setiap bus disediakan pemandu wisata yang menjelaskan sejarah dari bangunan yang dilewati. Bukan hanya itu saja, Bandros memiliki tampilan yang menarik dengan berbagai warna permen yang bertema *art deco*, pemberian warna tersebut juga memiliki tujuan yaitu untuk mempermudah dalam menentukan rute perjalanan Bandros.

Seiring dengan pengoperasian Bandros, terdapat keluhan dari wisatawan mengenai kualitas layanan Bandros yang disampaikan melalui *Google Review* dan LAPOR. Keluhan tersebut berkaitan dengan model *servqual* yang terdiri dari *Emphaty*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Tangibles*. Permasalahan yang dihadapi oleh wisatawan memberikan indikator bahwa Bandros memiliki kualitas layanan yang kurang baik. Hal tersebut menjadi dasar peneliti untuk melaksanakan riset dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Bandung Tour On Bus (Bandros) Terhadap Kepuasan Wisatawan Kota Bandung Dengan Penerapan “Model Servqual” Pada Pasca Pandemi Covid-19”**.

Berlandaskan rumusan masalah yang dipaparkan oleh peneliti, pertanyaan penelitian yang di ajukan diantaranya:

1. Apakah *Tangibility* berpengaruh terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung?
2. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung?
3. Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung?
4. Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung?
5. Apakah *Empathy* berpengaruh terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung?
6. Apakah Protokol Covid-19 berpengaruh terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung?
7. Apakah kualitas layanan Bandros berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangibility* terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh Protokol Covid-19 terhadap kualitas layanan Bandros di Kota Bandung.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Bandros terhadap kepuasan wisatawan di Kota Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil yang akan diperoleh di harapkan bisa memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Riset ini diharapkan mampu berkontribusi dalam pengembangan teori-teori yang berkaitan mengenai kepuasan maupun kualitas layanan pada pelanggan serta dapat memberikan kontribusi positif bagi Ilmu *Marketing* khususnya pada kualitas layanan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis riset ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk beberapa pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis, diharapkan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dalam menambah wawasan mengenai kualitas layanan Bandros dan dapat terus melakukan penelitian yang lain tentang permasalahan pada lingkungan peneliti.
2. Bagi Lembaga, hasil penelitian ini diharapkan mampu di manfaatkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai pengelola Bandros untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan solusi atas permasalahan Bandros agar dapat meningkatkan kepuasan wisatawan Bandros di Bandung. Di sisi lain riset ini juga diharapkan bisa digunakan untuk evaluasi bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk terus meningkatkan kinerjanya.
3. Bagi Masyarakat, hasil riset ini di harapkan bisa memberikan manfaat untuk masyarakat luas dalam mendapatkan informasi dan pengetahuan tentang Bandros. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberikan perubahan terhadap kualitas layanan sehingga masyarakat menggunakan Bandros merasa puas.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Tugas akhir ini ditulis dengan 5 bagian yang disertai dengan penjelasan yang ditujukan untuk memberikan kemudahan dalam penyelesaian masalah dari penelitian. Uraian yang dituliskan pada setiap bab tersebut diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pembuka dari makalah penelitian, yang berisi tentang gambaran singkat dan padat tentang objek penelitian, yang meliputi: gambaran umum tentang objek penelitian, tujuan penelitian, keunggulan penelitian, dan sistematika skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat beberapa teori pendukung yang digunakan dalam penulisan tugas akhir, serta teori-teori penelitian sebelumnya terkait kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan pandemi covid-19, yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam penulisan skripsi. kerangka dari berpikir ke berhipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai metode yang akan di gunakan, metode ini digunakan sebagai teknik pendekatan yang digunakan dalam mengelola dan menganalisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV memuat mengenai pembahasan maupun uraian penelitian yang akan di kumpulkan analisisnya sebagai bukti akurat dan kredibel dari hipotesis penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mencakup kesimpulan dari temuan penelitian dan saran untuk mendukung perusahaan serta peneliti yang mengikuti tujuan penelitian yang sama.