

Analisis Preferensi Pengguna terhadap Penggunaan Bus City Tour Jakarta Pasca Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA

Carissa Dian Shakila dan Ketut Dewi Martha Erli Handayani
Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
e-mail: eli.martha@gmail.com

Abstrak—Bus tingkat wisata *City Tour Jakarta* merupakan salah satu strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mendukung sektor pariwisata. Bus tersebut tidak hanya menjadi moda angkutan umum khusus wisata, tetapi juga menjadi atraksi wisata melalui pelayanan tur berkeliling kota Jakarta. Namun dalam beberapa tahun terakhir, pengoperasian Bus *City Tour Jakarta* terlihat sepi peminat. Kurang optimalnya kinerja beberapa atribut pelayanan Bus *City Tour Jakarta* dan masa adaptasi baru masa pandemi Covid-19 merupakan faktor penyebab terjadinya penurunan jumlah pengguna Bus *City Tour Jakarta* dari tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji preferensi pengguna bus terhadap penggunaan Bus *City Tour Jakarta* pada masa pasca pandemi Covid-19. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Metode analisis yang digunakan dalam studi penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan preferensi pengguna bus terhadap tingkat kinerja dan kepentingan atribut pelayanan Bus *City Tour Jakarta*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 11 atribut pelayanan Bus *City Tour Jakarta* yang memiliki tingkat kinerja yang rendah namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Prioritas atribut yang berkaitan dengan aspek kesehatan untuk merespon pandemi Covid-19 adalah ketersediaan *hand sanitizer*, pengguna bus saling menjaga jarak aman, peran petugas dalam menghimbau penumpang untuk menjaga jarak dan penggunaan disinfektan pada bus secara berkala.

Kata Kunci—Analisis IPA, Angkutan Umum Khusus Wisata, Bus *City Tour Jakarta*, Kualitas Pelayanan Bus, Pasca Pandemi Covid-19.

I. PENDAHULUAN

PENGOPTIMALAN sistem jaringan transportasi sudah selayaknya memiliki kemampuan dalam memenuhi kebutuhan perjalanan manusia. Salah satu jenis pemenuhan kebutuhan ialah kebutuhan rekreasi (perjalanan wisata). Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta tahun 2019, jumlah wisatawan yang berkunjung ke berbagai obyek wisata unggulan di Jakarta mengalami peningkatan sebesar 2,1% dari tahun sebelumnya. Dengan demikian permintaan perjalanan wisata ke obyek wisata meningkat maka diperlukan angkutan umum khusus wisata untuk memenuhi kebutuhan perjalanan tersebut.

Pada tahun 2014, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meresmikan Bus *City Tour Jakarta* sebagai salah satu strategi dalam memenuhi permintaan akan perjalanan wisata di Jakarta. Saat ini, pengelolaan Bus *City Tour Jakarta* telah dikelola oleh PT. Transportasi Jakarta yang juga menaungi Bus Transjakarta [1]. Bus *City Tour Jakarta* menyediakan 22 armada bus tingkat wisata gratis dengan melayani 7 rute wisata yang berbeda yakni rute BW1 (Sejarah Jakarta), BW2 (Jakarta Modern), BW3 (Kesenian dan Kuliner), BW4

(Pencakar Langit), BW5 (Wisata Kalijodo), BW6 (Makam Mbah Priok) dan BW7 (Jakarta Belanja) [1]. Diantara ke-7 rute wisata tersebut, terdapat salah satu rute dengan angka jumlah penumpang tertinggi yakni rute BW1 (Sejarah Jakarta) yang melayani rute wisata dari Monumen Nasional menuju Museum Sejarah Jakarta [1].

Namun dalam beberapa tahun terakhir, pengoperasian Bus *City Tour Jakarta* terlihat sepi peminat. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh PT. Transportasi Jakarta pada tahun 2020, jumlah pengguna Bus *City Tour Jakarta* mengalami pertumbuhan yang fluktuatif dari tahun 2017-2020 [1]. Pada tahun 2017, jumlah pengguna Bus *City Tour Jakarta* sebanyak 2.208.294 pengguna. Lalu, jumlah pengguna Bus *City Tour Jakarta* pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 30% sehingga menjadi 2.870.293 pengguna. Namun pada tahun 2019, terjadi penurunan jumlah pengguna Bus *City Tour Jakarta* sebesar 11% sehingga menjadi 2.559.983 pengguna. Terjadinya penurunan jumlah pengguna Bus *City Tour Jakarta* tidak sejalan dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata yang dilalui rute Bus *City Tour Jakarta* di Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi DKI Jakarta tahun 2020, jumlah kunjungan wisatawan ke obyek wisata menurut lokasi yang dilalui oleh Bus *City Tour Jakarta* rute BW1 (Sejarah Jakarta) tahun 2018-2019 mengalami peningkatan yang cukup drastis yakni dari 3.122.052 wisatawan menjadi 13.165.003 wisatawan. Ketidaksesuaian antara penurunan jumlah pengguna Bus *City Tour Jakarta* pada tahun 2019 dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan di Jakarta pada tahun 2019 perlu mendapat perhatian lebih dalam penelitian.

Melihat kondisi saat ini, dunia sedang disibukkan dengan kemunculan *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19). Wabah virus *Corona* telah ditetapkan oleh WHO (*World Health Organization*) sebagai pandemi global [2]. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia melalui Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 tahun 2020, Indonesia telah terkonfirmasi positif Covid-19 sebanyak 3.639.616 kasus dan Provinsi DKI Jakarta merupakan penyumbang terbesar kasus positif Covid-19 Indonesia sebesar 22,8% (829.856 kasus) [3]. Terjadinya pandemi Covid-19 dan kebijakan mengenai percepatan penanganan Covid-19 (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) membawa dampak negatif pada sektor transportasi umum khususnya Bus *City Tour Jakarta* yakni pengurangan kapasitas total angkut penumpang sebesar 50% mengakibatkan keterbatasan tempat duduk penumpang dan jumlah armada Bus *City Tour Jakarta* yang belum mampu mengakomodasi jumlah pengguna bus saat pandemi Covid-

Tabel 1.
Variabel penelitian

Indikator	Variabel	Sub Variabel	Item Code	
Ciri Fisik Moda	Kelengkapan fasilitas dalam bus	Sirkulasi udara dalam bus	A1	
		Kebersihan dalam bus	A2	
		Tempat duduk	A3	
		Alat bantu penerangan	A4	
		Rambu halte bus	A5	
	Kelengkapan fasilitas halte bus	Tempat duduk	A6	
		Informasi jadwal bus	A7	
		Atap pelindung halte	A8	
		Penampilan petugas	-	A9
		Desain bus	-	A10
		Rute bus sesuai lokasi wisata	-	A11
Keandalan	Jadwal bus sesuai informasi yang ada	-	A12	
	Kecepatan rata-rata bus	-	A13	
Daya Tanggap	Kesigapan petugas memberikan pelayanan	-	A14	
	Terdapat alat keselamatan	-	A15	
Keamanan dan Keselamatan	Informasi gangguan keamanan	-	A16	
	Keramahan petugas	-	A17	
	Kemampuan komunikasi petugas	-	A18	
Empati	Terdapat akses khusus penyandang disabilitas	-	A19	
	Kemudahan menuju rute bus	-	A20	
Kesehatan	Petugas	Petugas menggunakan masker	A21	
		Pengecekan suhu tubuh oleh petugas	A22	
		Himbauan <i>physical distancing</i>	A23	
	Penumpang	Penumpang menggunakan masker	A24	
		Menjaga jarak antar penumpang	A25	
		Penyediaan <i>hand sanitizer</i>	A26	
		Penyemprotan disinfektan pada bus	A27	
		Penyediaan tempat duduk berjarak	A28	
		Kapasitas penumpang tidak melebihi 50%	A29	

19 secara efektif.

Staf Ahli Menteri Bidang Reformasi Birokrasi dan Regulasi di Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Ari Juliano Gema (2020), mengatakan bahwa pariwisata akan diprioritaskan menjadi sektor utama dalam pemulihan ekonomi dalam masa adaptasi baru di Indonesia. Sektor pariwisata akan menjadi harapan bagi percepatan pemulihan ekonomi Indonesia sehingga Pemerintah Indonesia mengajak wisatawan domestik dan mancanegara untuk berwisata dengan tetap menegakkan protokol kesehatan yang ketat.

Dengan demikian perlu adanya kajian mengenai analisis preferensi pengguna terhadap penggunaan Bus *City Tour* Jakarta sebagai salah satu moda angkutan umum khusus wisata dalam mendukung sektor pariwisata yang mengedepankan protokol kesehatan pasca pandemi Covid-19 di Jakarta.

II. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan rasionalistik dengan peneliti bertindak sebagai instrumen utama, penelitian dilakukan dengan menganalisis fakta-fakta dan data-data empiris untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta pasca pandemi Covid-19 berdasarkan preferensi pengguna bus tersebut. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan yaitu menggunakan jenis data teks, tabel, gambar dan sebagainya contohnya metode pembobotan penilaian dalam mengidentifikasi preferensi pengguna bus terhadap tingkat

kinerja dan kepentingan atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta.

B. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam sebuah penelitian harus dapat diukur dan didefinisikan sesuai tujuan sasaran penelitian agar dapat diujikan dengan baik. Variabel penelitian merupakan suatu kumpulan atribut dari suatu objek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dideskripsikan dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini diperoleh dari sintesa pustaka yang berkaitan dengan topik penelitian yang dibawa sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun variabel yang diujikan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei primer dan sekunder. Survei primer dalam penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung (observasi lapangan), wawancara serta penyebaran kuesioner kepada pengguna Bus *City Tour* Jakarta. Sedangkan pengumpulan data sekunder bersumber dari dokumen yang dimiliki oleh instansi antara lain : Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi DKI Jakarta dan PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta).

D. Metode Analisis

1) Analisis Deskriptif Karakteristik Atribut-Atribut Pelayanan Bus *City Tour* Jakarta

Analisis deskriptif merupakan suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang

Tabel 1.
Karakteristik atribut pelayanan bus *city tour* Jakarta

Atribut Pelayanan	Karakteristik
A1	Terdapat jendela dibagian atap bus sehingga sirkulasi udara baik
A2	Terdapat tempat sampah di sudut bus dan kondisi bersih
A3	Tempat duduk cukup
A4	Alat penerangan cukup karena adanya jendela yang lebar
A5	Tersedia rambu petunjuk halte bus namun ukuran kecil
A6	Tempat duduk halte tersedia cukup
A7	Belum adanya informasi jadwal bus di halte
A8	Atap pelindung halte terbilang cukup
A9	Penampilan petugas bus rapih
A10	Desain bus menarik
A11	Rute bus telah melewati beberapa obyek wisata di Jakarta
A12	Belum adanya ketepatan waktu antara kedatangan bus dengan informasi jadwal yang ada
A13	Tidak memiliki trayek khusus sehingga kecepatan mengikuti arus lalu lintas (40-50 km/jam)
A14	Petugas bus memiliki sikap sigap dalam melayani keinginan dan pertanyaan pengguna bus
A15	Alat keselamatan telah tersedia (alat pemecah kaca, tabung gas pemadam kebakaran dan tombol pembuka pintu otomatis)
A16	Terdapat stiker berisi informasi gangguan keamanan
A17	Petugas bus memiliki sikap ramah kepada penumpang
A18	Kemampuan komunikasi petugas bus terbilang baik
A19	Hanya tersedia 1 ruang khusus penyandang disabilitas
A20	Belum adanya angkutan umum pengumpan (<i>feeder</i>)
A21	Petugas menggunakan masker dengan baik
A22	Petugas melakukan pengecekan suhu tubuh kepada penumpang yang hendak menaiki bus
A23	Belum adanya himbauan dari petugas untuk menjaga jarak
A24	Penumpang menggunakan masker dengan baik
A25	Penumpang belum melakukan jaga jarak aman
A26	Belum tersedia <i>hand sanitizer</i>
A27	Belum dilakukannya penyemprotan disinfektan secara rutin
A28	Telah tersedia tempat duduk berjarak di dalam bus
A29	Sudah menerapkan pengurangan kapasitas angkut penumpang sebesar 50% dari total kapasitas angkut

telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam hal ini, objek yang diteliti adalah karakteristik atribut-atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta.

2) Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan Atribut-Atribut Pelayanan Bus *City Tour* Jakarta

Analisis tingkat kinerja dan kepentingan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam analisis IPA diawali dengan sebuah kuesioner penelitian yang disebarkan kepada pengguna bus, setiap butir pertanyaan memiliki dua jawaban yaitu apakah menurut pengguna Bus *City Tour* Jakarta atribut pelayanan tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana persepsinya terhadap kinerjanya. Terdapat 2 (dua) tahapan dalam melakukan analisis IPA yaitu tingkat kesesuaian untuk membandingkan tingkat kinerja dengan kepentingan dan penentuan tingkat prioritas menggunakan diagram kartesius.

a. Tingkat Kesesuaian

Dari hasil penilaian terhadap persepsi tingkat kinerja dan kepentingan maka akan dapat dilihat suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antar tingkat kinerja dan kepentingan dari atribut-atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor tingkat kinerja dibagi dengan skor tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan atau perbaikan pada atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta. Pada penelitian ini terdiri dari 29 atribut pelayanan yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan representasi tingkat persepsi pengguna terhadap tingkat kinerja atribut pelayanan bus, sedangkan Y merupakan representasi dari tingkat kepentingan terhadap

atribut pelayanan bus. Rumus yang digunakan dalam tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \tag{1}$$

Keterangan:

- Tki : Tingkat Kesesuaian
- Xi : Skor Penilaian Kinerja
- Yi : Skor Penilaian Kepentingan

Langkah pertama pada perhitungan tingkat kesesuaian adalah dengan melakukan perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat kepentingan seluruh pengguna dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum Xi}{n} \\ \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} \end{aligned} \tag{2}$$

Selanjutnya adalah melakukan perhitungan rata-rata kinerja dan rata-rata kepentingan seluruh atribut dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \bar{\bar{X}} &= \frac{\sum_{l+1}^k \bar{X}_i}{n} \\ \bar{\bar{Y}} &= \frac{\sum_{l+1}^k \bar{Y}_i}{n} \end{aligned} \tag{3}$$

Keterangan :

- \bar{X} : Skor rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan
- $\bar{\bar{X}}$: Skor rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut
- $\bar{\bar{Y}}$: Skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut
- n : Jumlah responden

Tabel 2.

Tingkat kesesuaian atribut pelayanan bus <i>city tour</i> Jakarta			
Atribut Pelayanan	Tingkat Kesesuaian	Skor Keputusan	Hold and Action
A1	81,85%	76,70%	H
A2	79,97%	76,70%	H
A3	72,10%	76,70%	A
A4	95,94%	76,70%	H
A5	72,99%	76,70%	A
A6	64,01%	76,70%	A
A7	37,58%	76,70%	A
A8	83,99%	76,70%	H
A9	99,01%	76,70%	H
A10	98,62%	76,70%	H
A11	86,98%	76,70%	H
A12	45,05%	76,70%	A
A13	85,04%	76,70%	H
A14	86,18%	76,70%	H
A15	75,93%	76,70%	A
A16	82,39%	76,70%	H
A17	85,54%	76,70%	H
A18	85,66%	76,70%	H
A19	67,12%	76,70%	A
A20	67,54%	76,70%	A
A21	86,76%	76,70%	H
A22	85,37%	76,70%	H
A23	74,27%	76,70%	A
A24	86,76%	76,70%	H
A25	58,75%	76,70%	A
A26	43,13%	76,70%	A
A27	70,34%	76,70%	A
A28	80,31%	76,70%	H
A29	85,12%	76,70%	H

K : Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna bus

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, maka selanjutnya adalah menentukan skor untuk pengambilan keputusan (*Hold and Action*). Nilai skor pengambilan keputusan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian pada masing-masing atribut pelayanan, sehingga muncul kemungkinan sebagai berikut.

1. Apabila nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari nilai skor pengambilan keputusan maka atribut pelayanan tersebut perlu adanya perbaikan (*Action*).
2. Apabila nilai tingkat kesesuaian lebih besar dari nilai skor pengambilan keputusan maka atribut pelayanan tersebut perlu dipertahankan (*Hold*).

b. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan terdiri atas 4 (empat) kuadran yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y). Dimana X merupakan rata-rata skor tingkat kinerja dari sebuah atribut dan Y merupakan rata-rata skor tingkat kepentingan. Bentuk diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran yang dimaksud dalam penelitian ialah seperti pada gambar 1.

Berikut merupakan penjelasan mengenai masing-masing kuadran secara rinci

1. Kuadran I (*Concentrate Here*)

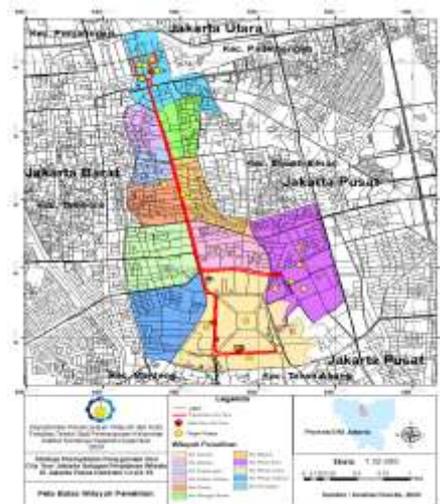
Pada kuadran ini terdapat atribut-atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta dengan tingkat kepentingan tinggi, namun memiliki tingkat kinerja yang rendah. Atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya.

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

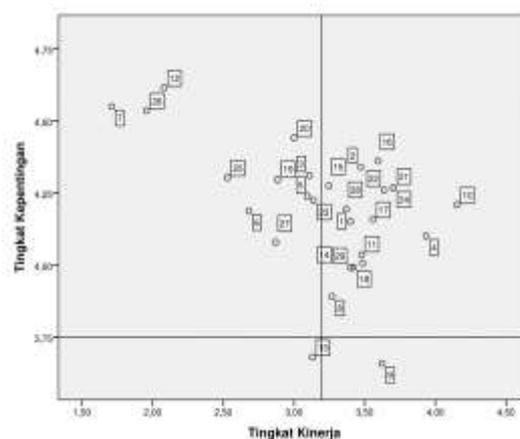
Pada kuadran ini terdapat atribut-atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang dianggap penting dan memiliki



Gambar 1. Diagram kartesius.



Gambar 2. Peta batas administratif wilayah studi penelitian.



Gambar 3. Diagram kartesius hasil analisis.

kinerja yang sudah baik, dalam kuadran ini artinya atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta telah sesuai dengan preferensi pengguna bus. Atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan dan dikelola dengan baik.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat atribut-atribut pelayanan yang dianggap mempunyai tingkat kinerja yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna bus. Sehingga pada atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta

yang termasuk kedalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan atau tidak perlu diberikan perhatian lebih.

4. Kuadran IV (Possible Overkill)

Pada kuadran ini terdapat atribut-atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang dianggap tidak terlalu penting dan memiliki tingkat kinerja yang tinggi sehingga atribut tersebut dianggap berlebihan. Pihak pengelola lebih baik mengalokasikan sumber daya dan dana yang ada untuk atribut-atribut lain yang memiliki prioritas yang lebih tinggi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah

Wilayah studi penelitian berada diantara Kota Jakarta Barat dan Jakarta Pusat yang merupakan wilayah dibawah Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. Luas wilayah studi penelitian mencapai 10,88 km². Wilayah studi penelitian memiliki beberapa obyek wisata unggulan Provinsi DKI Jakarta yakni Monumen Nasional (Monas), Museum Nasional dan Museum Sejarah Jakarta.

Peta batas administratif pada wilayah studi penelitian dapat dilihat pada Gambar 2. Adapun batas administratif pada wilayah studi penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

Sebelah Utara : Kec. Penjaringan dan Kec. Pademangan
 Sebelah Timur : Kec. Sawah Besar
 Sebelah Barat : Kec. Tambora
 Sebelah Selatan : Kec. Menteng dan Kec. Tanah Abang

B. Karakteristik Atribut-Atribut Pelayanan Bus *City Tour* Jakarta

Penjabaran mengenai karakteristik masing-masing atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta berdasarkan kondisi eksisting dijabarkan dalam tabel 2.

C. Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan Atribut Pelayanan Bus *City Tour* Jakarta

1) Tingkat Kesesuaian

Penjabaran mengenai tingkat kesesuaian atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta (*Hold and Action*) dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan tabel 3 maka dapat diketahui bahwa terdapat 12 atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang perlu adanya perbaikan (*Action*) sehingga termasuk kedalam atribut prioritas dalam peningkatan kinerja Bus *City Tour* Jakarta. Selain itu, terdapat 17 atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang perlu dipertahankan oleh pihak pengelola (PT. Transportasi Jakarta) untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat meningkatkan penggunaan Bus *City Tour* Jakarta.

2) Diagram Kartesius

Adapun penjabaran mengenai pemetaan atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta dalam diagram kartesius disajikan pada Gambar 3.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang termasuk kedalam kuadran I adalah sebagai berikut.

1. Ketepatan antara waktu kedatangan bus dengan informasi yang ada (A12).
2. Ketersediaan informasi jadwal kedatangan bus di halte bus (A7).

3. Ketersediaan *hand sanitizer* di dalam bus (A26).
 4. Kemudahan menuju rute bus (A20).
 5. Penumpang bus saling menjaga jarak (A25).
 6. Ketersediaan akses khusus penyandang disabilitas (A19).
 7. Ketersediaan tempat duduk didalam bus (A3).
 8. Ketersediaan rambu halte bus di halte bus (A5).
 9. Petugas menghimbau penumpang bus untuk menjaga jarak aman (A23).
 10. Ketersediaan tempat duduk di halte bus (A6).
 11. Penyemprotan disinfektan pada bus (A27).
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang termasuk kedalam kuadran II adalah sebagai berikut.

1. Ketersediaan informasi gangguan keamanan (A16).
2. Kebersihan di dalam bus (A2).
3. Ketersediaan alat keselamatan (A15).
4. Petugas melakukan pengecekan suhu tubuh kepada penumpang (A22).
5. Petugas menggunakan masker (A21).
6. Penumpang menggunakan masker (A24).
7. Tampilan desain bus (A10).
8. Ketersediaan tempat duduk berjarak didalam bus (A28).
9. Keramahan petugas bus (A17).
10. Sirkulasi udara dalam bus (A1).
11. Ketersediaan alat bantu penerangan (A4).
12. Rute bus sesuai lokasi wisata (A11).
13. Kemampuan komunikasi petugas bus (A18).
14. Kapasitas penumpang bus dibatasi (A29).
15. Kesigapan petugas bus dalam memberikan pelayanan (A14).
16. Ketersediaan atap pelindung halte (A8).

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang termasuk kedalam kuadran III adalah kecepatan rata-rata bus (A13).

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang termasuk kedalam kuadran IV adalah penampilan petugas bus (A9).

IV. KESIMPULAN

Kehadiran Bus *City Tour* Jakarta sudah selayaknya menjadi transportasi umum khusus wisata yang ideal dalam memenuhi tingginya permintaan perjalanan wisata di Jakarta. Namun dalam beberapa tahun terakhir, pengoperasian Bus *City Tour* Jakarta terlihat sepi peminat. Berdasarkan preferensi pengguna, kurang optimalnya kinerja beberapa atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta dan masa adaptasi baru pandemi Covid-19 merupakan faktor penyebab terjadinya penurunan jumlah pengguna Bus *City Tour* Jakarta dari tahun 2019.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka diperoleh pemetaan diagram kartesius dimana terdapat 11 atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang termasuk kedalam kuadran I (Prioritas Utama) yang harus mendapatkan perhatian lebih dalam upaya perumusan strategi peningkatan penggunaan Bus *City Tour* Jakarta. Atribut pelayanan Bus *City Tour* Jakarta yang termasuk kedalam kuadran I (Prioritas Utama) adalah; (1) ketepatan antara waktu kedatangan bus dengan informasi jadwal yang ada;(2)

ketersediaan informasi jadwal kedatangan bus di halte bus, (3) ketersediaan *hand sanitizer* di dalam bus, (4) kemudahan menuju rute bus, (5) penumpang bus saling menjaga jarak aman, (6) ketersediaan akses khusus penyandang disabilitas, (7) ketersediaan tempat duduk di dalam bus, (8) ketersediaan rambu petunjuk halte bus, (9) petugas menghimbau penumpang bus untuk menjaga jarak, (10) ketersediaan tempat duduk di halte bus, dan (11) penyemprotan disinfektan pada bus secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] PT. Transportasi Jakarta, "Bus Wisata: #JakartaExplorer," Jakarta: PT. Transportasi Jakarta, 2020. [Online]. Tersedia: <https://transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/bus-wisata>
- [2] Anggia, Valerisha. "Pandemi Global COVID-19 dan Problematika Negara-Bangsa," Universitas Katolik Parahyangan, 2020.
- [3] Satuan Tugas Penanganan COVID-19 Indonesia. "Jumlah Kasus Positif COVID-19 di Indonesia". Indonesia: Satuan Tugas Penanganan COVID-19, 2020. [Online]. Tersedia: <https://covid19.go.id/peta-sebaran>.