



KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI DARAT PADA ERA ADAPTASI BARU DI GILI TRAWANGAN

Oleh
Endang Sri Wahyuni
Politeknik Pariwisata Lombok
Email: endang.wahyuni@ppl.ac.id

Abstrak

Pelayanan yang sepenuh hati adalah pelayanan yang menyeluruh. Pelayanan tidak terlepas dari kualitas pelayanan jasa yang merupakan faktor terpenting bagi suatu perusahaan yang bersangkutan, agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang. Cara meningkatkan kualitas jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas terjadi apabila jasa atau produk (hasil) yang dirasakan oleh pelanggan sama atau melebihi harapan pelanggan maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas. Pada penelitian ini penulis melakukan analisis tingkat kualitas pelayanan transportasi darat di Gili Trawangan dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan mengusulkan atribut yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Dengan menggunakan metode *servqual* (*service quality*) didapatkan nilai rata-rata *servqual gap* keseluruhan sebesar -0,5 yang menggambarkan kualitas pelayanan transportasi darat di Gili Trawangan belum memenuhi harapan pelanggan dan masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Untuk nilai *servqual* yang terdiri dari 5 dimensi dan masing-masing dimensi dengan 4 atribut didapatkan bahwa angka 3 dan 4 muncul di semua dimensi untuk kategori persepsi (*perception*). Sedangkan untuk harapan (*expectation*) memiliki angka yang lebih tinggi yaitu 4 dan 5, ini mengindikasikan adanya GAP, selisih angka perbedaan dari persepsi dan harapan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi dengan atribut yang bernilai negatif berada merata di setiap dimensi. Atribut tersebut sebagai berikut: A1 s/d A4, B1 s/d B4, C1 s/d C4, D1 s/d D4, E1 s/d E4 semua atribut ini yang perlu dilakukan peningkatan kualitas. Dan tidak terdapat atribut yang tidak perlu dilakukan peningkatan kualitas karena atribut tersebut memiliki nilai gap negatif.

Kata Kunci: *Servqual* (*Service Quality*), Transportasi darat & Gili Trawangan

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dari tahun ke tahun perkembangan dari transportasi ini semakin meningkat baik dari segi infrastruktur maupun pelayanannya. Perkembangan transportasi ini tidak hanya di negara maju saja melainkan juga negara-negara berkembang seperti Indonesia. Indonesia sebagai negara kepulauan 17 ribuan pulau dapat terhubung dengan baik melalui sistem transportasi multi moda, tidak ada satu modapun yang bisa berdiri sendiri, melainkan saling mengisi. Masing-masing moda mempunyai keunggulan dibidangnya masing-

masing. Masing-masing moda transportasi memiliki karakteristik teknis yang berbeda dan pemanfaatannya disesuaikan dengan kondisi geografis daerah layanan.

Sebagai negara dengan salah satu sumber devisa terbesar di bidang pariwisata, transportasi di Indonesia memiliki peranan sebagai salah satu sektor pendukung mobilitas kegiatan pariwisata, baik di destinasi wisata yang sudah maju/terkenal maupun yang sedang dikembangkan atau berada di *remote area*. Seperti telah disebutkan di atas bahwa kondisi geografis daerah layanan akan mempengaruhi moda transportasi yang diadakan dan digunakan. Perbedaan moda transportasi ini



juga tentu membutuhkan manajemen yang sesuai untuk efektifitas dan efisiensi pelayanan transportasi, dan pada akhirnya kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kenyamanan dan kepuasan wisatawan.

Salah satu destinasi wisata yang ada di Indonesia Bagian Timur, Lombok memiliki potensi untuk berkembang di sektor pariwisata. Lombok memiliki potensi keindahan alam dan budaya yang cocok dan diminati oleh banyak wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Salah satu destinasi wisata di Lombok yang terkenal dan menyumbang banyak pendapatan di sektor pariwisata adalah salah satu Gili yang berada di wilayah Lombok Utara yaitu Gili Trawangan untuk wisatawan domestik dan mancanegaranya. Gili Trawangan merupakan destinasi yang digolongkan sebagai tipe kawasan Taman Wisata Perairan (TWP) berdasarkan Keputusan menteri Kelautan dan Perikanan No. 67/ Men/2009.

Gili Trawangan dikenal sebagai tempat wisata favorit di pulau lombok – NTB. Gili Trawangan menjanjikan semua kesenangan berwisata dengan sensasi bersih, rapi, sejuk damai dan kawasan pesisir pantai pasir putih serta kehidupan biota laut yang menakjubkan. Situasi inilah yang mampu menarik wisatawan untuk datang berkunjung. Sebagai tempat favorit bagi *sun-seeking travelers*. Banyaknya wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang datang ke Gili Trawangan tentunya didukung oleh moda transportasi yang tersedia baik diluar maupun didalam Gili Trawangan.

Moda transportasi publik seperti *fast boat* atau *slow boat* adalah alternative yang dapat dipilih oleh wisatawan yang akan berkunjung ke Gili Trawangan. Untuk aktivitas selama berada di Gili Trawangan, wisatawan biasanya memilih untuk berjalan kaki ada juga yang menyewa transportasi yang ada di pulau tersebut. Transportasi yang tersedia di Gili Trawangan secara umum terdiri dari dua jenis transportasi yaitu sepeda dan Cidomo (kendaraan tradisional lombok), sedangkan kendaraan bermotor jarang ditemukan di

tempat tersebut dikarenakan peraturan yang tidak mengizinkan adanya penggunaan kendaraan bermotor di Gili Trawangan.

Sebagai upaya dalam menjaga kualitas alam dari Gili Trawangan, pembatasan ataupun larangan dari penggunaan kendaraan bermotor dilakukan dengan penyediaan sepeda dan kendaraan cidomo, yang tergolong ramah lingkungan. Dalam pelaksanaan pengoperasian sistem transportasi di Gili Trawangan, ditemukan adanya fenomena yang unik (Hasil prabservasi, Agustus 2020), dimana wisatawan maupun masyarakat lebih cenderung berjalan kaki di sekitar Gili Trawangan. Hal ini tergolong normal, namun jika ditinjau dari segi pemanfaatan sarana transportasi dan operasional dari transportasi ini, maka banyaknya jumlah wisatawan yang memilih untuk berjalan kaki akan menjadi ancaman bagi keberlangsungan usaha transportasi di tempat tersebut.

Meskipun fenomena ini secara umum sering ditemukan di Gili Trawangan, namun belum adanya penelitian terkait fenomena tersebut, khususnya dalam hal pelayanan jasa transportasi baik sepeda ataupun Cidomo yang ada di Gili Trawangan yang mempengaruhi jumlah wisatawan yang menggunakan jasa transportasi tersebut. Dari fakta-fakta tersebut peneliti bermaksud untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi darat yaitu Cidomo dan sepeda untuk wisatawan yang berkunjung ke Gili Trawangan.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi darat di Gili Trawangan pada era adaptasi baru.

LANDASAN TEORI

Transportasi

Transportasi merupakan salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang serta dapat meningkatkan aksesibilitas atau hubungan suatu daerah karena aksesibilitas sering dikaitkan dengan daerah.

Transportasi berasal dari bahasa latin



yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* yang berarti pengangkutan, transportasi berarti pengangkutan atau membawa sesuatu ke sebelah lain dari suatu tempat ke tempat lain melalui jalur darat (Ratnasari dan Mastuti, 2011:13).

Menurut (Azis dan Asrul, 2014) transportasi merupakan kebutuhan turunan atau kebutuhan kedua, dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Dalam pembangunan wilayah secara menyeluruh, peranan transportasi telah memberikan dampak yang amat baik, khususnya pada hubungan antar kemudahan. Transportasi juga dijadikan salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap roda perekonomian. Sebagai penunjang, pendorong, serta sebagai penggerak perekonomian yang merupakan beberapa fungsi dari transportasi (Haryono, 2010).

Transportasi juga dijadikan sebagai salah satu dari bagian perkembangan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Terjadi perkembangan yang signifikan terhadap jumlah permintaan transportasi disetiap tahunnya (Parmana dan Prihatini, 2017). Dalam mendukung aktifitas manusia, transportasi menjadi sarana yang paling penting dalam kegiatan-kegiatan seperti pengiriman barang dan jasa, jasa angkut penumpang, dan dalam perekonomian. Di Indonesia memiliki berbagai jenis alat transportasi baik itu darat, udara dan laut. Transportasi darat adalah salah satu jenis transportasi yang mendapat perhatian khusus baik itu dari pemerintah bahkan pengguna jasa transportasi darat tersebut, selain pemeliharaan yang mudah juga biaya yang akan dikeluarkan oleh pengguna jasa transportasi darat pun juga murah (Soleh dkk. 2018).

Pengertian transportasi berasal dari kata Latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Ini berarti transportasi merupakan suatu jasa yang diberikan, guna menolong

orang dan barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan demikian, transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dapat ditegaskan lagi bahwa transportasi adalah jasa yang dipergunakan sebagai alat untuk memperoleh keuntungan-keuntungan ekonomis dalam berbagai kegiatan usaha dan hubungan kemasyarakatan (Kamaluddin, 2003:13).

Dalam ilmu transportasi, alat pendukung transportasi diistilahkan dengan sistem transportasi yang di dalamnya mencakup berbagai unsur (subsistem) berikut :

1. Ruang untuk bergerak (jalan).
2. Tempat awal/akhir pergerakan (terminal).
3. Yang bergerak (alat angkut/kendaraan dalam bentuk apapun).
4. Pengelolaan : yang mengkoordinasi ketiga unsur sebelumnya.

Berfungsinya alat pendukung proses perpindahan ini sesuai dengan yang diinginkan, tidak terlepas dari kehadiran seluruh subsistem tersebut diatas secara serentak. Masing-masing unsur tidak bisa hadir dan beroperasi sendiri-sendiri, semuanya harus terintegrasi secara serentak (Miro, 2005:5).

1. *Transportasi Darat*

Menurut Miro (2005), transportasi dapat diartikan memindahkan, mengerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Mode transportasi darat terdiri dari seluruh bentuk alat transportasi yang beroperasi di darat. Moda transportasi darat sering dianggap identik dengan moda transportasi jalan raya (Warpani, 1990).

2. *Kualitas Layanan*

Kualitas layanan adalah suatu keadaan yang menggambarkan kondisi dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman di masa lalu, promosi dari mulut kemulut, serta iklan yang membandingkan



pelayanan yang mereka harapkan dari apa yang mereka terima/rasakan (Haryanto, 2013). Menurut (Pawirosumarto dkk. 2015) kualitas layanan harus didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan dengan apa saja yang akan disediakan. Kualitas layanan dibangun dengan adanya perbandingan antar dua faktor yaitu persepsi kosumen terhadap layanan nyata yang mereka dapatkan berbanding dengan layanan yang benar-benar mereka harapkan sesungguhnya (Erica dan Rasyid, 2018).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan bagian dari penilaian konsumen terhadap seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang konsumen dapatkan dari suatu layanan (perusahaan), baik penilaian secara sebagian ataupun keseluruhan. Jika persepsi konsumen terhadap suatu layanan telah sesuai dengan harapan mereka maka dapat dipastikan kualitas layanan tersebut dinilai baik. Sebaliknya apabila persepsi konsumen terhadap suatu layanan tidak sesuai dengan harapan mereka maka kualitas layanan tersebut dinilai buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung kepada kemampuan suatu penyediaan layanan dalam memenuhi harapan serta keinginan konsumennya secara konsisten.

a. Kualitas

Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi daripada harapan pelanggan, maka pembelinya

merasa puas atau amat gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai.

b. Pelayanan (services)

Peningkatan pelayanan dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja sebuah sistem. Apakah sistem tersebut merupakan sistem yang mudah atau tidak, apakah sistem ini mempunyai kemampuan dalam menangani bebrapa hal yang muncul dari suatau kondisi.

c. Pelayanan konsumen

Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian. Menurut Kotler (2000), definisi nilai pelanggan adalah nilai yang dirasakan pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan. Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

3. Servqual (Service Quality)

Dalam *service management* mewujudkan layanan prima (Fandi Tjiptono 2008) menjelaskan tentang *SERVQUAL* Berdasarkan model konseptual yang telah di kembangkan, Parasuraman dan kawan-kawan kemudian melangkah lebih jauh dengan menyusun skala pengukuran *Servqual*. Dalam publikasinya berjudul "*Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Peceptions of Servise Quality*" yang di publikasikan di *Journal of Retailing*, Parasuraman, et al. (1998) mendefinisikan



kualitas layanan sebagai “Penilaian global atau sikap menyangkut superioritas layanan”. Mereka mengajukan operasionalisasi *perceived quality* (Q) sebagai “*the degree and direction of discrepancy between consumers’ perception and expectations*”. Operasionalisasi ini dirumuskan dalam persamaan yang sangat terkenal : $Q = P - E$. Persepsi (P) didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan layanan yang di terima atau di alami, sedangkan Harapan atau Ekspektasi” (E) dirumuskan sebagai “hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan harus (dan bukan bakal) ditawarkan penyedia layanan.” Parasuraman et al. (1988) menekankan bahwa istilah “harapan dan ekspetasi” digunakan secara berbeda dalam literatur kualitas layanan dan literatur kepuasan pelanggan, dimana ekspetasi layanan (E) tidak menunjukkan prediksi tentang apa yang “bakal” (*would*) ditawarkan penyedia layanan, namun justru lebih dari pada yang harus (*should*) ditawarkan. Kontribusi lain dari paper Parasuraman, et al. 1998 Adalah dirangkumnya dimensi kualitas jasa dari yang semula 10 faktor menjadi 5 faktor (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Tidak hanya berhenti disitu, mereka juga menguji model *Servqual* di masing-masing perusahaan yang berkecimpung dalam industri perbankan, jasa kartu kredit, reparasi dan pemeliharaan, dan jasa telepon interlokal. Hasil pengujian empirisnya menunjukkan bahwa skala multi-item yang mereka susun sah dan andal.

Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

- Jika gap positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan “surprise” dan memuaskan
 - Jika gap nol (persepsi = harapan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan
 - Jika gap negatif (persepsi < harapan) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.
- Instrumen yang digunakan untuk

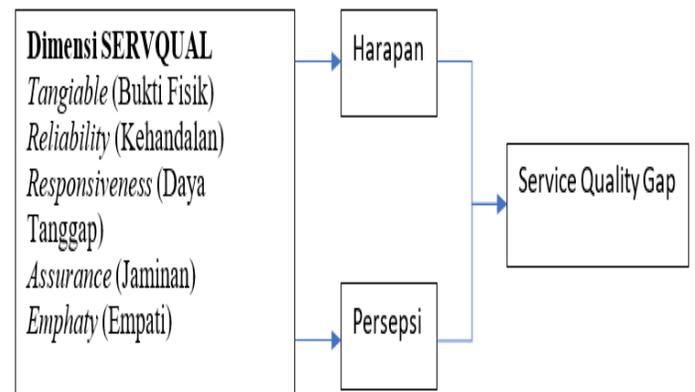
mengukur kualitas layanan adalah kuisioner atau daftar pertanyaan (pernyataan) tertulis yang disebarkan kepada konsumen, dengan menggunakan skala likert. Biasanya skala likert yang digunakan ada beberapa macam yaitu: 1-7, 1-5 atau 1-4

Tabel 1. Skala Likert

| Tabel 2. Skala Likert | | | | | |
|-----------------------|---|-----------------------|---|-----------------------|---|
| Skala 1 - 7 | | Skala 1- 5 | | Skala 1 - 4 | |
| Sangat Setuju | 7 | Sangat Setuju | 5 | Sangat Setuju | 4 |
| Setuju | 6 | Setuju | 4 | Setuju | 3 |
| Cukup setuju | 5 | Ragu-ragu | 3 | Tidak setuju | 2 |
| Ragu-ragu | 4 | Tidak setuju | 2 | Sangat tidak setuju 1 | 1 |
| Kurang setuju | 3 | Sangat tidak setuju 1 | 1 | | |
| Tidak setuju | 2 | | | | |
| Sangat tidak setuju 1 | 1 | | | | |

(Sumber : Chase, dkk (2004) dalam manajemen kualitas perspektif global Nursya' bani Purnama tahun 2006

Gambar 1. Diagram Servqual



Manajemen Transportasi

Menurut Andriansyah (2015:19) sistem manajemen transportasi (*transportation management system*) adalah rangkaian sistem atau pengelolaan terhadap moda transportasi oleh suatu kelompok atau golongan. Karena begitu pentingnya transportasi bagi kehidupan manusia, maka perlu dilakukan pengelolaan atau manajemen transportasi yang baik. Pada umumnya, manajemen transportasi menghadapi tiga tugas utama:



1. Menyusun rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi organisasi secara keseluruhan.
2. Meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan.
3. Mengoperasikan angkutan secara garis besar.

Menurut Nasution (2004:107), bagi perusahaan- perusahaan transportasi umum yang menghasilkan jasa pelayanan transportasi kepada masyarakat pemakai jasa angkutan (*users*), maka pada prinsipnya terdapat empat fungsi produk jasa transportasi yaitu aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfort*) dan ekonomis. Untuk mewujudkan keempat fungsi produk jasa transportasi tersebut, fungsi manajemen transportasi bagi perusahaan transportasi pada umumnya adalah:

1. Merencanakan kapasitas dan jumlah armada.
2. Merencanakan jaringan trayek atau rute serta menentukan jadwal keberangkatan
3. Mengatur pelaksanaan operasi armada dan awak kendaraan.
4. Memelihara dan memperbaiki armada.
5. Melaksanakan promosi dan penjualan tiket.
6. Merencanakan dan mengendalikan keuangan.
7. Mengatur pembelian suku cadang dan logistik.
8. Merencanakan sistem dan prosedur untuk meningkatkan efisiensi perusahaan.
9. Melaksanakan penelitian dan pengembangan perusahaan.
10. Menjalin hubungan yang erat dengan instansi-instansi pemerintah maupun instansi lainnya yang terkait.

Menurut Rudi Hermawan (2001:55) dalam Analisis Manajemen Transportasi (Sarafina, Usman, & Adamy, 2019), mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem operasi transportasi ada beberapa parameter/indikator yang bisa dilihat, yaitu faktor tingkat pelayanan dan kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup

keselamatan, keandalan, fleksibilitas, kenyamanan, kecepatan, dan dampak.

Gili Trawangan

Gili Trawangan adalah salah satu pulau kecil yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kata Gili dalam Bahasa lokal yang berarti pulau kecil. Gili Trawangan memiliki ketinggian diatas permukaan laut yang cukup signifikan, dengan Panjang 3 km dan lebar 2 km, dan sebagai sebuah kawasan yang dihuni oleh 135 kepala keluarga dan dipimpin oleh seorang kepala Dusun.

Sejarahnya di sekitar tahun 1970-an pulau ini menjadi tempat persinggahan orang-orang Bugis dari Sulawesi yang akhirnya menetap turun temurun Bersama warga Sasak dan Bali.

Daya Tarik bawah lautnya telah menjadikan pulau kecil ini menjadi destinasi wisata pilihan, baik bagi domestik maupun mancanegara. Adapun aktivitas yang dapat dilakukan di destinasi wisata tersebut adalah: berenang, menyelam, olah raga air (*scuba diving, snorkeling*), berjemur sinar matahari, bersepeda, jalan kaki, naik cidomo, berkuda, menikmati sun-rise dan sun-set, berwisata kuliner serta berfoto.

Pandemi Covid-19

Pandemi COVID-19 di Indonesia merupakan bagian dari pandemi penyakit koronavirus 2019 (COVID-19) yang sedang berlangsung di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus sindrom pernapasan akut berat 2 (SARS-CoV-2). Kasus positif COVID-19 di Indonesia pertama kali dideteksi pada tanggal 2 Maret 2020, ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang. Pada tanggal 9 April, pandemi sudah menyebar ke 34 provinsi dengan DKI Jakarta, Jawa Timur dan Jawa Barat sebagai provinsi paling terparah virus corona di Indonesia.

Sampai tanggal 16 Desember 2020, Indonesia telah melaporkan 636.154 kasus positif menempati peringkat pertama terbanyak di Asia Tenggara. Dalam hal angka kematian,



Indonesia menempati peringkat ketiga terbanyak di Asia dengan 19.248 kematian. Namun, angka kematian diperkirakan jauh lebih tinggi dari data yang dilaporkan lantaran tidak dihitungnya kasus kematian dengan gejala COVID-19 akut yang belum dikonfirmasi atau dites. Sementara itu, diumumkan 521.984 orang telah sembuh, menyisakan 94.922 kasus yang sedang dirawat.

Pemerintah Indonesia telah menguji 4.383.985 orang dari total 269 juta penduduk, yang berarti hanya sekitar 16.261 orang per satu juta penduduk. Sebagai tanggapan terhadap pandemi, beberapa wilayah telah memberlakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) . Sebagian wilayah tersebut telah mengakhiri masa PSBB dan mulai menerapkan kenormalan baru atau sekarang dikenal dengan era adaptasi kebiasaan baru.

Era Adaptasi baru

Pandemi COVID-19 telah merubah tatanan kehidupan. Kita menghadapi tantangan-tantangan baru termasuk bagaimana menjalankan kehidupan sehari-hari.

Kita masuk dalam era bernama Adaptasi Kebiasaan Baru. Roda ekonomi mulai digerakkan dan di saat yang sama, kita harus lebih waspada agar penyebaran virus dapat ditekan.

Kita bersama-sama perlu menerapkan sejumlah tindakan pencegahan, sebagai berikut:

- Gunakan masker secara benar. Masker sekali pakai, seperti masker medis, hanya digunakan sekali. Masker kain harus dicuci sebelum digunakan kembali. Pastikan *face shield* digunakan bersamaan dengan pemakaian masker.
- Selalu menjaga jarak dengan siapapun di luar rumah dan hindari kerumunan.
- Cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir selama minimal 20 detik.

Kita harus waspada akan hoaks dan informasi salah yang dapat membahayakan kesehatan. Situs ini menyediakan informasi yang terverifikasi, tips, dan produk-produk media sosial yang dapat disebar luaskan. Bila kita semua bekerjasama, kita dapat melindungi

diri dan orang lain, dan mengatasi pandemi ini lebih cepat.

Kajian Penelitian Terdahulu

Kualitas pelayanan di segala bidang sangatlah penting, tak terkecuali di bidang transportasi pedesaan atau dusun seperti di Gili Trawangan. Peneliti telah membaca dan mempelajari penelitian-penelitian terdahulu yang terkait baik langsung ataupun tidak langsung untuk melandasi penelitian yang telah dilakukan.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu.

| No | Nama Penulis | Judul | Hasil Penelitian |
|----|---|---|--|
| 1 | Muchamad Mustofa; Handoyo; Dira Ernawati, n.d | Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Fuzzy di PT. Pos Indonesia Sidoarjo | Kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia cabang Gedangan Sidoarjo belum memenuhi harapan pelanggan dan masih perlu dilakukan perbaikan lagi. |
| 2 | Fernindo Manopo | Kualitas Pelayanan, dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Puri Manado | Kualitas layanan, dan Servicescape secara simultan memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan pengunjung Hotel Granpuri Manado. |
| 3 | Rahma Sarafina; Bukhari Usman; Yulfitra Adamy | Analisis Manajemen Transportasi pada Angkutan Mini Bus | Stategi yang tepat digunakan adalah strength dan opportunity dengan nilai strength 2 dan opportunities 1,63 |
| 4 | Eden Sorupia | Rethinking The Role of Transportation in Tourism | The impact on the ecology, degradation of destination sites, tourist experience, and economy has called for a better management |



| | | | |
|---|----------------|--|---|
| 5 | Andhito Hutomo | Gili Trawangan Sebagai Destinasi Wisata Pulau Lombok | of resources. Gili Trawangan merupakan destinasi wisata berbasis Taman Wisata Alam Laut (TWAL) yang telah menjadi sasaran pariwisata bahari utama para wisatawan di pulau Lombok. |
|---|----------------|--|---|

Definisi Operasional Variable

1. Variabel Terikat

Pada prosesnya, peneliti akan memfokuskan pada variable yang menurut Bakhtiar, Susanti, dan Massay (2010) terdiri dari aspek:

 - a. *Tangibles* (bukti fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.
 - b. *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
 - c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini perusahaan tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku konsumen.
 - d. *Assurance* (jaminan)

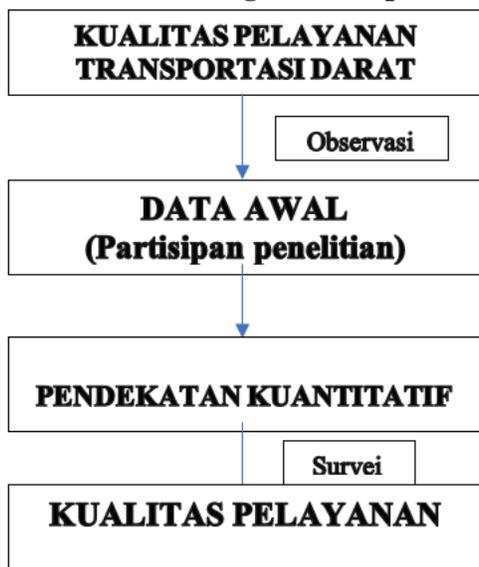
Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
 - e. *Emphaty* (empaty)

Yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan

Kerangka Konseptual

Transportasi darat (*Land Transportation*) untuk wisatawan di Gili Trawangan ada dua jenis yaitu: Cidomo yang merupakan singkatan dari *cikar-dokar-montor*; dan sepeda berbagai jenis. Kedua jenis transportasi tersebut masuk dalam katagori *Green Transportation* yang di tawarkan kepada para wisatawan yang berkunjung ke Gili Trawangan. Tentunya fasilitas transportasi darat tersebut tidak terlepas dari manajemen atau pengelolaan serta kualitas pelayanan yang diberikan untuk kenyamanan dan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Gili Trawangan.

Gambar 2. Kerangka Konseptual Penelitian





dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Variabel yang diteliti terbentuk atau terdiri dari atribut-atribut pengukur kualitas pelayanan Transportasi Darat di Gili Trawangan, yaitu: Dimensi Kualitas Pelayanan.

Tabel 3. Dimensi (Karakteristik Kualitas Layanan) dan Atribut

| No | Dimensi | KD | Atribut |
|----|---|----|---|
| 1 | <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) | A1 | Kondisi transportasi dan fasilitas pendukung yang nyaman dan bersih serta keunikan desain |
| | | A2 | Kebersihan, kerapian, keamanan area |
| | | A3 | Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik |
| | | A4 | Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih / handsanitizer |
| 2 | <i>Realibility</i> (Keandalan) | B1 | Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan |
| | | B2 | Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan penguasaan service |
| | | B3 | Kemampuan berbahasa formal dan ramah |
| | | B4 | Kemampuan menyiapkan transportasi (cidomo/sepeda) yang layak |
| 3 | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | C1 | Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan |
| | | C2 | Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan |
| | | C3 | Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan |
| | | C4 | Ketangkasan karyawan/kusir |

| | | | |
|---|-------------------------------|----|---|
| | | | dalam menjalankan fungsi tugasnya |
| 4 | <i>Assurance</i> (Jaminan) | D1 | Cepat, mudah dan tepat dalam melayani proses pembayaran |
| | | D2 | Karyawan mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan |
| | | D3 | Keadaan fisik transportasi yang ditawarkan/gunakan: standard dan baik serta aman |
| | | D4 | Harga yang ditawarkan sesuai dan standard serta berlaku sama bagi semua pelanggan |
| 5 | <i>Emphaty</i> (Empati) | E1 | Karyawan menerima pelanggan dengan sapaan yang sopan, senyum dan ramah |
| | | E2 | Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian |
| | | E3 | Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen |
| | | E4 | Kesungguhan dan keikhlasan karyawan dalam mengutamakan kepentingan, keamanan dan kenyamanan pelanggan |

Sumber: wawancara transportasi darat Gili Trawangan

2. Variable Bebas

Variabel bebas adalah variable yang mempengaruhi variasi perubahan nilai variable terikat (Sugiyono,2008). Variable bebas pada penelitian ini adalah: Persepsi dan harapan pelanggan / *customer* terkait Kualitas Pelayanan Transportasi Darat di Gili Trawangan pada era adaptasi baru.

Metode Penelitian Dan Analisis Data

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan dalam menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Seperti yang dikemukakan (Sugiyono 2017:8) bahwa metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti



pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dalam penelitian ini yaitu kuesioner atau angket kepada responden, analisis data bersifat kuantitatif/statistic.

Analisis kuantitatif (servqual) digunakan dalam menganalisis variable terikat yaitu Kualitas Pelayanan Transportasi Darat di Gili Trawangan melalui survei dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrument pengumpulan data kuantitatif. Pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan adalah dari jenis pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup menawarkan kemungkinan kepada responden untuk memilih jawaban yang telah disebutkan dalam kuesioner. Penentuan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data kuantitatif berupa angka-angka penilaian responden, peneliti menggunakan dua jenis data, yakni data primer dan sekunder. Data primer adalah sumber data diperoleh langsung oleh peneliti, dalam hal ini berasal dari hasil survey yang dibagikan kepada responden. Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti, sumber data ini diperoleh dari beberapa, pihak lain dengan berbagai cara atau metode baik secara komersial maupun non komersial. Contohnya adalah pada peneliti yang menggunakan data statistik hasil riset dari surat kabar atau majalah terkait dalam pelaksanaan penelitian.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dari bulan September sampai dengan November 2020 di dusun Gili Trawangan khususnya pada Badan Koperasi di Gili Trawangan dan beberapa pihak yang terlibat dalam Usaha Transportasi Darat di Gili Trawangan.

Penentuan Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, populasi adalah pengunjung / visitor yang menjadi customer

penyewaan sepeda dan Cidomo di Gili Trawangan. Sedangkan Teknik sampling yang digunakan adalah *Porposive Sampling* (nonprobabilitas), sampelnya diambil dari *visitor* yang menjadi pengguna transportasi darat di Gili Trawangan serta pelaku yang terkait dari industri transportasi yang ada di Gili Trawangan. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil, ditentukan dengan rumus Slovin. Dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel
N = populasi (jumlah rata-rata wisatawan/hari)
e = % error; 5%

Merujuk ke rumus Slovin tersebut, peneliti telah mendapatkan data kunjungan / *visitor* dalam durasi 3 bulan masa penelitian ini yaitu dari bulan September, Oktober dan November 2020.

Dari rekapan data selama 3 bulan tersebut telah didapatkan jumlah kunjungan / *visitor* yaitu 405, kemudian diambil rata-rata kunjungan / *visitor* per-bulan adalah 135 kunjungan / *visitor*, jumlah inilah yang menjadi jumlah populasi didalam penelitian ini.

Dari jumlah populasi tersebut, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mendapatkan jumlah *Sampling*. Jumlah sampling inilah yang menjadi batasan jumlah responden yang telah didapatkan dalam penelitian ini, yaitu 38 responden.

Populasi 135

Perhitungannya adalah:

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

$$\text{Sehingga: } n = 135 / (1 + (1000 \times 0,05^2))$$

$$n = 135 / (1 + (135 \times 0,0025))$$

$$n = 135 / (1 + 2,5)$$

$$n = 135 / 3,5$$

$$n = 38,57$$



Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 405 populasi pada margin of error 5% adalah sebesar 39.

Variabel Penelitian

Adapun Identifikasi variable – variable yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Variable terikat (*dependen variable*), yaitu variable yang dipengaruhi.

Variable terikat dalam penelitian ini mencakup Dimensi Kualitas Pelayanan dengan dimensi sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung)
 - b. *Realibility* (Keandalan)
 - c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Emphaty* (Empati)
2. Variable bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang mempengaruhi variable terikat (*dependent variable*).

Variable bebas pada penelitian ini adalah: Persepsi dan harapan pelanggan / *customer* terkait Kualitas Pelayanan Transportasi Darat di Gili Trawangan pada era adaptasi baru.

Peneliti menggunakan untuk menjelaskan teori dan fenomena yang dipelajari. Dan Variabel independen selalu merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian lapangan, yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara langsung pada objeknya yaitu pada aktivitas dilapangan dalam hal ini di Gili Trawangan, di badan koperasi Janur Indah serta pengelola penyewaan sepeda dengan cara:
 - a. Observasi (based line study), yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, mencatat dan memantau secara langsung pada aktivitas yang berhubungan dengan koperasi tersebut.
 - b. Survei (Questionnaires)

2. Penelitian kepustakaan, yaitu dalam hal ini peneliti mengumpulkan materi atau data pendukung yang diperoleh dari jurnal, buku, maupun instansi yang berkaitan dengan pariwisata/ transportasi khususnya berkaitan dalam penelitian ini.

Instrumen Penelitian

1. Daftar pertanyaan wawancara
2. Dokumentasi:
(Sugiyono, 2018) dokumentasi adalah untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian. Dokumentasi dilakukan dalam penelitian ini untuk mengambil gambar transportasi darat di Gili Trawangan yang diteliti dan aktivitas pegawai dan pelanggan / visitor.
3. Kuisisioner:
(Sugiyono, 2018:124) angket merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi kesepakatan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket ini merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Instrumen Pertanyaan:

Menentukan Kualitas Pelayanan (Quality Service) Koperasi Janur Indah yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Janur Indah kepada pelanggan antara lain:

- a. Sikap staf/ Customer Service dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan baik secara langsung maupun melalui pemesanan.
- b. Tanggapan, respon dan jawaban yang diberikan Koperasi Janur Indah kepada pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara langsung maupun melalui telepon/surat.
- c. Jasa pembayaran, hal ini berkaitan dengan cara dan tempat pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan dengan



cara; pembayaran tunai atau transfer dana,

- d. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, antara lain; menyiapkan cidomo dan kusir.

Teknik Analisis Data

Metode Kuantitatif: Analisis kuantitatif digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan transportasi darat di Gili Trawangan. Peneliti dengan metode kuantitatif melihat hubungan antar variabel terhadap obyek yang diteliti bersifat kausal (sebab-akibat) yaitu Kualitas Pelayanan dengan harapan pengunjung / *visitor*, sehingga terdapat variabel independen dan dependen dalam penelitian ini. Selanjutnya dari variabel tersebut dicari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap dependen.

Sugiyono, (2018:147) dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

- a. Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner
- b. Uji Reliabilitas: merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk

Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan November 2020, timeline dapat dilihat di table berikut ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Daerah Atau Wilayah Penelitian

Gili Trawangan merupakan salah satu Gili di kabupaten Lombok Utara yang menjadi tujuan wisata favorit baik wisatawan nusantara (Wisnus) dan wisatawan mancanegara (Wisman). Gili Trawangan juga ditetapkan sebagai salah satu Kawasan strategis provinsi Nusa Tenggara Barat, Ditetapkan Dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor : 3 Tahun 2010

Kawasan strategis provinsi nusa tenggara barat, meliputi :

1. Kawasan strategis dari kepentingan pertumbuhan ekonomi
2. Kawasan strategis dari kepentingan fungsi dan dayadukung lingkungan hidup

Berikut 12 kawasan strategis provinsi (ksp) dari kepentingan pertumbuhan ekonomi, yang terdiri dari : 4 kawasan strategis di pulau Lombok dan 8 kawasan strategis di pulau Sumbawa.

1. Kawasan Mataram Metro
2. Kawasan Senggigi-Tiga Gili
3. Kawasan Agropolitan Rasimas
4. Kawasan Kuta
5. Kawasan Agro Industri Pototano
6. Kawasan Agropolitan Alasutan
7. Kawasan Lingkar Tambang-Batu Hijau Dodorinti
8. Kawasan Teluk Saleh
9. Kawasan Agropolitan Manggalewa
10. Kawasan Hu'u
11. Kawasan Teluk Bima
12. Kawasan Waworada-Sape

Nomer 2 yaitu KAWASAN SENGGIGI-TIGA GILI yang di dalamnya terdapat Gili Trawangan dengan deskripsi sebagai berikut:

Ruang Lingkup :

1. Sebagian Kabupaten Lombok Barat
2. Sebagian Kabupaten Lombok Utara Sektor Unggulan :
3. Pertambangan



4. Pertanian
5. Pariwisata

Sumber:

<http://www.disbudpar.ntbprov.go.id/angka-kunjungan-wisatawan-ke-ntb/>

Sektor unggulan pariwisata adalah yang terbaik di Dusun Gili Trawangan yang terdiri dari 1 kepala Dusun, Jumlah kepala keluarga sebanyak 135 kk, dengan mata pencarian sebagai pelaku bisnis pariwisata seperti: pemilik homestay, café, restaurant, hotel, penyewaan sepeda, staf hotel, kusir, penyewaan alat-alat wisata air ataupun sebagai anggota koperasi Janur Indah.

Keunikan dari transportasi darat di Gili Trawangan adalah termasuk dalam kategori transportasi ramah lingkungan (*Green Transportation*). Satu informasi yang perlu diketahui bahwa jumlah Cidomo resmi 32 cidomo tdk boleh bertambah, itu adalah ketentuan yang diberlakukan, sedangkan untuk sepeda tidak ada batasannya selama mereka memiliki modal dan mampu menyewa ataupun memiliki lahan untuk usaha. Letak Gili Trawangan di Kawasan tiga gili di kabupaten Lombok Utara yang menjadi Kawasan Strategis Provinsi Nusa Tenggara Barat sejak tahun 2010, khususnya untuk sektor unggulan pariwisatanya.

Deskripsi Hasil Penelitian

Berikut peneliti sajikan 2 bagian deskripsi hasil observasi dan pencarian serta penelusuran data ataupun informasi yang diperlukan sebagai berikut:

1. Transportasi darat yang ada di Gili Trawangan sebelum pandemi Covid-19 dan pada era adaptasi baru.

Pengguna jasa transportasi darat di Gili Trawangan, baik itu sepeda maupun Cidomo di masa sebelum Pandemi Covid-19 tentulah sangat berbeda jauh informasi ini bersumber dari dua orang yang menyediakan jasa transportasi darat.

Sumber informasi :

- a. 1 orang penyedia penyewaan sepeda di Gili Trawangan

- b. 1 orang kusir cidomo di Gili Trawangan

- c. Ketua Koperasi Karya Bahari

Sebelum covid kunjungan wisata mancanegara ke pulau Gili Trawangan pada akhir tahun 2019 yang rata – rata 1000 pengunjung perhari, Angka tersebut dihitung dari kedatangan *fastboat* dari Bali yang dicatat oleh Syahbandar Pelabuhan Bangsal di Pemenang. Pada 27 Desember 2019, terdapat 1.706 wisman yang menumpang 20 *fastboat*. Kemudian meningkat menjadi 2.308 orang pada hari Senin 30 Desember 2019. Sementara pada Selasa 31 Desember 2019 mencapai 1.394 orang. Rabu 1 Januari 2020 pun masih 1.299 wisman yang tiba, tidak termasuk wisatawan yang menyeberang menggunakan perahu publik, yang berangkat dari Pelabuhan Bangsal di Pemenang. Menurut Ketua Koperasi Karya Bahari Sabarudin, lebih 1.000 orang yang menyeberang. Itu pun tidak termasuk wisatawan yang menyeberang menggunakan perahu publik, yang berangkat dari Pelabuhan Bangsal di Pemenang. Menurut Ketua Koperasi Karya Bahari Sabarudin, lebih 1.000 orang yang menyeberang. (Sumber: Ketua Koperasi Karya Bahari Sabarudin).

Di masa pandemi Covid-19, pengunjung / visitor merosot tajam, bahkan destinasi ini sempat ditutup pemerintah daerah untuk sementara waktu yang kemudian di buka kembali di era adaptasi kebiasaan baru.

Pada era adaptasi kebiasaan baru jumlah pengunjung Gili Trawangan selama bulan-bulan terakhir sejak di buka kembali disebutkan estimasi 995 pengunjung, ini di hitung dengan kedatangan boat publik dari bangsal yang rata – rata perhari kedatangan boat dari bangsal menuju Gili Trawangan berjumlah 3 boat publik dan 1 boat bermuatan 35 orang. (informasi ini bersumber: dari Pak Sultan, seorang pengusaha penyediaan sepeda dan Pak Man, staf Janur Indah yang bertugas sebagai kusir Cidomo).



Adapun hasil observasi penelitian, dan pencatatan per-minggu estimasi kedatangan pengunjung / visitor dalam durasi 3 bulan masa penelitian yaitu dari bulan September, Oktober dan November adalah 405. Dari jumlah ini tidak semua menggunakan fasilitas transportasi darat yang ada di Gili Trawangan. Sebagian memilih berjalan kaki, atau melakukan aktifitas lainnya.

2. Kualitas pelayanan transportasi darat pada era adaptasi baru di Gili Trawangan.

Pada era adaptasi baru tentunya destinasi di area dusun tersebut juga sudah terlihat menerapkan standar CHSE seperti, disediakanya Handsanitizer, tempat mencuci tangan. Tempat duduk yang bersih, walaupun masih terlihat beberapa orang tidak menggunakan masker. Tingkat hunian hotel masih belum kembali normal seperti sebelum pandemic Covid-19.

Kualitas pelayanan menjadi target utama dalam penelitian ini, diharapkan hasil penelitian dapat menemukan gap antara Persepsi dan Harapan *customer*, atau pengguna transportasi darat di area dusun tersebut.

Situasi area usaha penyewaan sepeda yang banyak berada di sepanjang jalan depan pelabuhan buka untuk melayani pelanggan terlihat tidak normal hanya saja masih mengalami penurunan jumlah penyewa sepeda. Sedangkan Cidomo tidak dioperasikan maksimal atau sepenuhnya seperti masa sebelum pandemic Covid-19 dikarenakan biaya operasional yang cukup tinggi, misalnya makanan bagi kuda penarik Cidomo. Di masa era adaptasi baru Koperasi Janur Indah mengelola pengoperasian Cidomo secara bergantian atau menggunakan system sift untuk menekan biaya operasional tadi.

Secara keseluruhan dalam 3 bulan tercatat ada 405 kunjungan ke dusun Gili Trawangan dan sekitar 135 pengunjung per bulan yang menggunakan transportasi darat, sepeda ataupun Cidomo.

Peneliti telah menentukan jumlah sampling untuk responden dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin. Berdasarkan data bulanan tersebut diketahui jumlah populasi adalah 135 dan jumlah sampling 39. Jumlah sampling ini telah mewakili populasi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dibagian deskripsi hasil penelitian diatas telah diuraikan dari hasil observasi maupun informasi-informasi, serta data-data yang didapat dan di catatan selama durasi penelitian mulai dari bulan September, Oktober dan November, bahwa ada kunjungan ke Dusun Gili Trawangan dengan estimasi jumlah 405 kunjungan, 135 adalah populasi dan sampling dengan jumlah 39 responden. Ditetapkan tujuan Penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui transportasi darat yang ada di Gili Trawangan sebelum pandemi Covid-19 dan pada era adaptasi baru.

Ada dua jenis transportasi darat tanpa bahan bakar minyak dan yang di gunakan sebagai suatu kewirausahaan dalam bidang transportasi Wisata. Dua jenis transportasi darat untuk berwisata itu adalah sepeda dan Cidomo. Dilihat dari karakteristik kendaraan dan jenisnya, transportasi tersebut terindifikasi sebagai *Green Transportation*.

Transportasi darat di dusun Gili Trawangan Diantara tersebut tentunya memiliki kedua jenis kendaraan

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi darat di Gili Trawangan.

Berikut peneliti tampilkan pada table 3 hasil rekapan kuesioner baik offline/harcopy maupun online. Dlam penelitian ini telah digunakan skala Likert 5 dengan 4 atribut untuk masing-masing dimensi SERVQUAL, data lengkap rekapan dapat dilihat di lampiran. Peneliti menggunakan metode analisis SEVRQUAL, dan skala Likert 5.



Pada table 3 Persepsi dan harapan pelanggan , ditampilkan kelima dimensi dalam SERVQUAL, dan atribut-atribut masing-masing dengan kode A1, A2, A3, A4 untuk *Tangible* (Bukti Fisik), B1, B2, B3, B4 untuk *Reliability* (Kehandalan) , C1, C2, C3, C4 untuk *Responsiveness* (Daya Tanggap) , D1, D2, D3, D4, untuk *Assurance* (Jaminan) dan E1, E2, E3, E4, E5 untuk *Emphaty* (Empati). (Untuk data lengkap lihat lampiran kuesioner penelitian).

Table 3. Persepsi dan Harapan Pelanggan

| No | Karakteristik Kualitas Layanan (Dimensi) | Kode | Prs | Hrp | GAP | Pes | Hrp | GAP |
|----|--|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) | A1 | 3,6 | 4 | 0,5 | 3,31 | 3,95 | 0,64 |
| | | A2 | 3,4 | 3,9 | 0,5 | | | |
| | | A3 | 3,25 | 4 | 0,75 | | | |
| | | A4 | 3 | 3,9 | 0,39 | | | |
| 2 | <i>Reliability</i> (Kehandalan) | B1 | 3,52 | 3,98 | 0,46 | 3,64 | 4,08 | 0,44 |
| | | B2 | 3,73 | 4,04 | 0,31 | | | |
| | | B3 | 3,6 | 4,1 | 0,5 | | | |
| | | B4 | 3,71 | 4,2 | 0,49 | | | |
| 3 | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | C1 | 3,6 | 4,13 | 0,53 | 3,62 | 4,18 | 0,56 |
| | | C2 | 3,6 | 4,2 | 0,6 | | | |
| | | C3 | 3,6 | 4,2 | 0,6 | | | |
| | | C4 | 3,7 | 4,2 | 0,5 | | | |
| 4 | <i>Assurance</i> (Jaminan) | D1 | 3,7 | 4 | 0,3 | 3,55 | 4,05 | 0,5 |
| | | D2 | 3,65 | 4,2 | 0,55 | | | |
| | | D3 | 3,48 | 4 | 0,52 | | | |
| | | D4 | 3,4 | 4 | 0,6 | | | |
| 5 | <i>Emphaty</i> (Empati) | E1 | 3,8 | 4,29 | 0,49 | 3,72 | 4,24 | 0,52 |
| | | E2 | 3,8 | 4,2 | 0,4 | | | |
| | | E3 | 3,58 | 4,2 | 0,62 | | | |
| | | E4 | 3,7 | 4,27 | 0,57 | | | |

Dari gambaran table diatas median angka yang paling banyak muncul untuk persepsi adalah 3, kemudian 4 (data lengkap lihat lampiran 2. Rekap data pengguna jasa transportasi darat di Gili Trawangan) . Angka 3 mewakili cukup puas, tetapi masih ada keragu-raguan terkait kualitas layanan. Sedangkan untuk harapan median angka yang muncul adalah 4 dan 5, ini mewakili harapan yang lebih baik terkait kualitas layanan.

Dari kelima dimensi SERVQUAL dapat dilihat rekapitulasi pilihan pelanggan secara lengkap di lampiran, untuk persepsi secara umum adalah 80%, angka 3 ada di setiap dimensi, begitu juga halnya dengan harapan secara umum adalah berada di sebaran angka 4 dan 5.

Selisih dari harapan dan persepsi berada di kisaran -0,5, yang mengindikasikan perlu adanya peningkatan atau perbaikan dalam kualitas pelayanan di setiap atribut dalam ke 5 dimensi.

PENUTUP

Kesimpulan

Penulis mengambil kesimpulan dari hasil analisis di bab sebelumnya dengan menggunakan data penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, kuesioner dan pengumpulan dokumen. Berdasarkan pengalaman dan data-data yang diperoleh dalam penulisan ini, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut sebagai hasil analisis persepsi dan harapan. Cara meningkatkan kualitas jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas terjadi apabila jasa atau produk (hasil) yang dirasakan oleh pelanggan sama atau melebihi harapan pelanggan maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas.

Analisis tingkat kualitas pelayanan transportasi darat di Gili Trawangan dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas pelayanan Dengan menggunakan metode *servqual* (*service quality*) didapatkan nilai rata-rata *servqual* gap keseluruhan sebesar -0,5 yang menggambarkan kualitas pelayanan transportasi darat di Gili Trawangan belum memenuhi harapan pelanggan dan masih perlu dilakukan perbaikan lagi.

Untuk nilai *servqual* yang terdiri dari 5 dimensi dan masing-masing dimensi dengan 4 atribut didapatkan bahwa angka 3 dan 4 muncul di semua dimensi untuk katagory persepsi (*perception*). Sedangkan untuk harapan (*expectation*) memiliki angka yang lebih tinggi yaitu 4 dan 5, ini mengindikasikan adanya GAP, selisih angka perbedaan dari persepsi dan harapan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi dengan atribut yang bernilai negatif berada merata di setiap dimensi. Atribut tersebut sebagai berikut: A1 s/d A4, B1 s/d B4, C1 s/d C4, D1 s/d D4, E1 s/d E4 semua atribut ini yang perlu dilakukan peningkatan kualitas. Dan tidak terdapat atribut yang tidak perlu dilakukan peningkatan kualitas karena atribut tersebut memiliki nilai gap negatif.



Saran

Melihat adanya GAP sebesar -0,5 dari hasil penelitian disarankan agar dilakukan peningkatan kualitas pelayanan transportasi darat. Evaluasi kualitas pelayanan secara konsisten berkelanjutan merupakan upaya menjaga roda bisnis tetap berjalan Bersinerginya pentahelix pariwisata NTB dengan komunitas kegiatan ekonomi pariwisata di Gili Trawangan sangatlah diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Griffin, R. 2006. Business, 8th Edition. NJ: Prentice Hall.
- [2] Robbins, Stephen dan Mary coulter. 2007. Management, 8th Edition. NJ: Prentice Hall.
- [3] Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77-84..
- [4] Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- [5] Natania, O. (2019). Gili Trawangan Sebagai Tujuan Utama Wisata Di Lombok Nusa Tenggara Barat.
- [6] Sanjaya, I. P. A. P., & Putra, P. A. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 7(1), 207-222.
- [7] Mila Renza, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel Di Kota Surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- [8] Syaleh, H. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 2(1), 138-148.
- [9] Winahyuningsih, P. (2010). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Gripta kodus. *Sosial dan Budaya*, 3(2).
- [10] Ratnasari T. Ririn., Mastuti H Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia.
- [11] Terry, George., Leslie W. Rue. (2010). *Dasar- Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [12] Manullang, M. (2006). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- [13] Hasibuan, Malayu S. P (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Bumi Aksa.
- [14] Solihin, Ismail. (2009). *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- [15] Silalahi, L. Ganda. (2011). *Analisa Pemilihan Moda Transportasi Bus Dengan Metode Stated Preference (Studi Kasus Medan– Sidikalang)*. Skripsi Teknik Sipil USU, Medan
- [16] Analisis Manajemen Transportasi Pada Angkutan Mini Bus, (Sarafina, Usman, & Adamy, 2019)
- [17] Abdul Jamil, ANALISIS MANAJEMEN TRANSPORTASI DARAT BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI, (studi kasus: Manajemen transportasi Terminal Bersepadu Selatan Malaysia) *Jurnal Sibermetika Vo.2.No.1 April 2017*
- [18] Permenhub-no-49-tahun-2005-tentang-sistem-transportasi-nasional-sistranas
- [19] Gili Trawangan Sebagai Destinasi Wisata Pulau Lombok, Anhdito Hutomo, 2018; <https://osf.io/87dzt>
- [20] Eden Sorupia, 2005, Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol. 5, pp. 1767 - 1777, 2005,



RETHINKING THE ROLE OF
TRANSPORTATION IN TOURISM

- [21] Rahmi Sarafina^{1*}, Bukhari Usman¹,
Yulfitra Adamy², Analisis Manajemen
Transportasi Pada Angkutan Mini Bus .
Diterima 19 Desember 2019; Disetujui 15
Maret 2019; Dipublikasi 30 April 2019
- [22] Sri Hadiati, Sarwi Ruci, Analisis Kinerja
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan pada Telkomsel Malang Area,
Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan
Vol.1, No. 1, September 1999 : 56 - 64
- [23] Muchamad Mustofa; Handoyo dan Dira
Ernawati, ANALISIS TINGKAT
KUALITAS PELAYANAN JASA
DENGAN METODE *SERVICE*
QUALITY (ERVQUAL) FUZZY DI PT.
POS INDONESIA SIDOARJO
- [24] Angka Kunjungan Wisatawan Triwulan I
2019;
<http://www.disbudpar.ntbprov.go.id/angka-kunjungan-wisatawan-ke-ntb/>



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN