

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yang terdiri dari dua kata yaitu *Pari* dan *Wisata*. *Pari* berarti banyak, berputar-putar, mengelilingi atau lingkup, sedangkan *pariwisata* merupakan perjalanan atau perpindahan seseorang atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain dan bersifat sementara, tidak terjadi karena paksaan dan tidak untuk menghasilkan uang. Komponen-komponen dasar pariwisata yaitu asal, tujuan dan transportasi. Asal adalah tempat wisatawan mengawali dan mengakhiri suatu perjalanan wisata. Tujuan adalah tempat utama yang dikunjungi wisatawan. Sedangkan transportasi adalah alat yang digunakan wisatawan untuk menuju ke tempat yang dituju. Dalam Undang-Undang No.9 Tahun 2009 pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 3, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Pariwisata di Indonesia sangat berperan penting dan merupakan salah satu penghasil devisa terbesar sehingga pendapatan negara meningkat. Selain itu pariwisata juga dapat menambah lapangan kerja, baik untuk pekerjaan dalam bidang transportasi, akomodasi, restaurant, maupun masyarakat sekitar objek wisata seperti pedagang oleh-oleh atau *souvenir* dan pedagang-

pedagang kecil lainnya yang tentunya dapat mengurangi tingkat pengangguran. Kekayaan alam dan budaya adalah komponen penting pariwisata Indonesia. Keindahan Indonesia sudah diakui mulai dari wisatawan domestik hingga mancanegara. Wisata alam di Indonesia mencakup gunung, laut, hingga keindahan bawah lautnya. Wisata Budaya tidak lepas dari sejarah yang ada di Indonesia. Terlebih, budaya di Indonesia sangat beragam.

Surabaya merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur, dan dikenal sebagai Kota Pahlawan. Sebutan Kota Pahlawan ini karena sejarah pertempuran rakyat Surabaya melawan tentara Belanda dalam revolusi kemerdekaan Indonesia. Nama Surabaya berasal dari Kata Sura atau Suro dan Baya atau Boyo dalam bahasa Jawa. Suro adalah jenis ikan hiu dan boyo adalah istilah bahasa jawa untuk buaya. Dua hewan ini menjadi simbol Kota Surabaya. Surabaya adalah kota ke-2 terbesar setelah Ibu Kota DKI Jakarta, dengan populasi penduduk sekitar 3 juta jiwa. Pariwisata di Kota Pahlawan ini kental dengan sejarahnya, seperti museum 10 November yang terletak di dalam area Tugu Pahlawan, museum ini berisi tentang perjuangan *arek-arek* Suroboyo melawan penjajah, mulai dari miniatur kehidupan pada zaman penjajah, miniatur pahlawan-pahlawan yang gugur karena perang melawan penjajah, hingga pakaian dan barang-barang peninggalan para pahlawan ada di museum ini.

Surabaya berhasil menjadi kota terbersih se-Indonesia dalam kategori kota metropolitan, hal ini dibuktikan dengan penghargaan yang diraih oleh

Kota Pahlawan ini. Sudah 8 tahun berturut-turut Kota Surabaya mendapatkan penghargaan Adipura. Adipura adalah sebuah penghargaan bagi kota di Indonesia yang berhasil dalam kebersihan serta pengelolaan lingkungan perkotaan. Program yang berasal dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) ini mendorong agar Pemerintah Kabupaten atau Kota menerapkan amanat UU No. 18 Tahun 2008, tentang pengelolaan sampah. Selain itu, bersumber dari Kompas Online, pada hari Senin 14 Januari 2019 lalu, Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini yang mewakili Kota Surabaya mendapatkan tiga (3) penghargaan sekaligus yaitu Adipura Kencana, Kinerja Pengurangan Sampah, dan Nirwasita Tantra. Adipura Kencana merupakan penghargaan tertinggi dari Kota Adipura dan hanya diberikan kepada satu kota yang menunjukkan kinerja pengelolaan lingkungan hidup yang berkelanjutan, dan tahun ini diraih oleh Kota Surabaya. Kota ini juga sudah diakui oleh UNEP (*United Nations Environment Programme*), termasuk inovasi berupa tiket bus dengan menggunakan botol plastik, dan di dunia ini baru ada di Surabaya, Beijing dan Turki. Penghargaan kedua yaitu Kinerja Pengurangan Sampah, penghargaan ini baru ada pada tahun 2018 dan diberikan kepada kota-kota yang mempunyai inovasi penting dalam pengurangan sampah, terutama dalam pembatasan kantong plastik sekali pakai dan meningkatkan daur ulang plastik melalui TPS 3R (*Reuse, Reduce, Recycle*) dan bank sampah. Penghargaan ketiga yaitu Penghargaan Nirwasita Tantra, yang merupakan penghargaan kepada daerah atas kepemimpinan dan pemahaman dan aktualisasi dalam fungsi politik eksekutifnya terhadap isu-

isu lingkungan dan kebijakan serta inovasi kepemimpinannya dalam merespon persoalan lingkungan hidup.

Pemerintah Kota Surabaya memiliki beberapa program untuk terciptanya Surabaya sebagai *Green City*, yaitu perencanaan kota yang berkelanjutan, dikenal juga dengan kota ekologis atau kota yang sehat dan ditunjang dengan kebersihan lingkungan. Pemerintah Kota Surabaya memiliki beberapa program kebersihan yang sudah dijalankan diantaranya adalah kegiatan *Green and Clean*, Merdeka dari Sampah, Rumah Kompos dan Bank Sampah. Program ini sangat bermanfaat untuk terciptanya Kota Surabaya yang bersih dan sehat. Kesadaran masyarakat mengenai kebersihan dan lingkungan juga berperan penting, karena tanpa adanya kesadaran tersebut, Kota Surabaya akan jauh dari kata bersih dan sehat. Inovasi terbaru dalam pengolahan sampah yaitu dengan menggunakan bayi larva *Black Soldier Fly* (BSF) untuk mereduksi sampah organik sejak Mei 2018. Inovasi ini berhasil menekan *volume* sampah organik mencapai 60 persen dari 1.500 ton sampah kota per hari. Bayi larva diberi makan sampah organik, lalu larva dewasa bisa menjadi makanan ternak seperti ayam, bebek, ikan lele dan ikan nila, sedangkan kotoran larva (*residu*) bisa dimanfaatkan sebagai kompos organik. Selain itu, Kota Surabaya adalah satu-satunya kota di Indonesia yang memanfaatkan sampah sebagai tenaga listrik. Pemerintah Kota Surabaya saat ini sudah memiliki PLTSa di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Romokalisari di Kecamatan Benowo yang sudah beroperasi sejak 30

November 2015. Pembangkit tahap pertama tersebut berkapasitas 1,65 megawatt.

Kota yang bersih dan sehat akan berdampak pada pariwisatanya karena dapat membuat wisatawan ingin berkunjung. Kota Surabaya juga termasuk kota wisata. Tahun 2018 lalu, Surabaya meraih penghargaan *Yokatta Wonderful Indonesia Tourism Award* sebagai kota wisata terbaik mengalahkan Denpasar dan Bandung. Surabaya mengembangkan wisata khas yaitu wisata kampung dan taman tanpa pagar, karena Surabaya tidak memiliki destinasi pemandangan alam maupun pantai dengan pasir putih yang indah. Selain wisata kampung dan taman, Kota Surabaya juga sering dijadikan tempat untuk melakukan pertemuan antar negara, perusahaan, maupun universitas. Maka potensi wisata MICE (*Meeting Incentive Convergence Event*) di Kota Surabaya ini sangat besar. Berikut ini adalah data wisatawan yang datang ke Surabaya dari tahun 2014-2018:

*Tabel 1. 1 Data Wisatawan Domestik dan Mancanegara yang berkunjung ke Kota Surabaya*

<b>TAHUN</b>	<b>WISATAWAN DOMESTIK</b>	<b>WISATAWAN MANCANEGERA</b>
2014	2,423,076	6,025
2015	3,376,722	8,754
2016	3,987,074	9,535
2017	12,125,569	12,252,130
2018	14,436,012	12,567,981
<b>Jumlah</b>	<b>36,348,453</b>	<b>24,844,425</b>

( Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Surabaya )

Kota wisata tidak akan terlepas dari akomodasi serta moda transportasi yang ada di kota tersebut. Akomodasi merupakan sarana untuk wisatawan beristirahat sementara waktu. Sedangkan transportasi dapat diartikan sebagai usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain. Kata-kata usaha pada pengertian diatas berarti transportasi merupakan sebuah proses, yakni proses pindah, proses gerak, proses mengangkut dan mengalihkan, dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Transportasi terdiri dari transportasi darat, laut, dan udara. Sedangkan transportasi wisata adalah transportasi di suatu kota yang ditujukan untuk wisatawan, biasanya untuk keliling kota tersebut menggunakan alat transportasi yang disediakan.

Moda transportasi di Kota Surabaya terdiri dari berbagai macam mulai dari transportasi umum, transportasi berbasis aplikasi online, serta transportasi wisata. Berikut adalah data mengenai moda transportasi yang ada di Surabaya:

*Tabel 1. 2 Moda Transportasi Dalam Kota Surabaya*

<b>NO</b>	<b>Moda Transportasi</b>	<b>Rute</b>
1.	Bis Kota	11
2.	Mikrolet/Angkutan Umum	72
3.	Ojek (Aplikasi & Non Aplikasi)	-
4.	Becak	-
5.	Taksi	-

( Sumber: Website Surabaya.go.id )

Transportasi wisata di Surabaya diantara lain yaitu *Surabaya Heritage Tour* (SHT) yang dikelola oleh *House of Sampoerna* dan bekerjasama dengan PT Pos Indonesia. Transportasi wisata yang kedua adalah *Surabaya Shopping and Culinary Track* (SSCT) yang dikelola oleh *Tourism Information Center* (TIC) Pemerintah Kota Surabaya. Transportasi yang ketiga adalah Suroboyo Bus, dikelola oleh Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Surabaya. Bus ini beroperasi setiap hari pada pukul 08:00 - 22:00 WIB. Wisatawan dapat menggunakan bus ini hanya dengan menyetorkan sampah botol atau gelas plastik kepada petugas, bahkan wisatawan dapat keliling Kota Surabaya menggunakan bus ini karena tersedia dengan 3 rute yaitu rute Barat-Timur (Universitas Negeri Surabaya - Institut Teknologi Sepuluh Nopember), Selatan-Utara (Terminal Purabaya - Halte Rajawali), dan rute Gunung Anyar - Merr. Pemerintah Kota Surabaya berupaya untuk menjadikan Suroboyo Bus sebagai alternatif transportasi masyarakat dan wisatawan Kota Surabaya. Suroboyo Bus pertama kali diluncurkan yaitu pada tanggal 7 April 2018, armada yang dimiliki sebanyak 10 bus, 8 bus milik Pemerintah Kota Surabaya dan 2 bus tingkat bekerja sama dengan Bank Mayapada. Bus tingkat ini tentu bisa membawa lebih banyak penumpang, dan desain bus tingkat ini lebih tinggi dari 8 bus lainnya. Namun fasilitas yang dimiliki serta sistem pembayarannya sama, yaitu menggunakan sampah botol plastik. Dari 10 bus, di akhir tahun 2018 lalu armada Suroboyo Bus bertambah 10. Jadi total armada Suroboyo Bus sampai saat ini adalah 20 Bus, 2 bus tingkat dan 18 Suroboyo Bus standar.

Halte yang disinggahi Suroboyo bus cukup banyak. Tiap kali akan berhenti di halte pemberhentian, terdengar pengumuman yang disampaikan dalam Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa khas Surabaya, dan Bahasa Inggris. Untuk sekali jalan, tiap penumpang wajib menukarkan 10 gelas plastik berukuran 240 ml atau 5 botol plastik berukuran 600 ml atau 3 botol plastik berukuran 1,5 liter sebagai pembayarannya. Surabaya adalah kota pertama di Indonesia dan kota kedua di dunia yang menerapkan pembayaran sampah plastik. Kota pertama yang menerapkannya adalah Beijing pada 2014. Di Ibu Kota China tersebut, botol plastik bekas digunakan sebagai “tiket” kereta bawah tanah. Lalu selanjutnya Kota Istanbul, Turki yang sekarang ini mengganti tiket keretanya dengan botol plastik yang ditukar menjadi kartu dan melalui *Vending Machine* (Mesin Mandiri atau Otomatis)

Bus yang tiketnya menggunakan botol atau gelas plastik bekas air mineral ini selalu ramai, antrean pun sering terlihat di beberapa halte Suroboyo Bus. Waktu untuk menunggu Suroboyo Bus ini masih termasuk lama, karena calon penumpang harus menunggu 15-30 menit bahkan terkadang harus menunggu lebih lama dari itu. Kejenuhan akan menunggu menjadikan calon penumpang untuk berpikir kembali jika ingin menggunakan Suroboyo Bus ini. Namun ternyata, bagi pemilik *smartphone* baik berbasis android ataupun iOS, sudah ada aplikasi yang diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu aplikasi GOBIS Suroboyo Bus dengan tagline “*everywhere you go*”. Aplikasi ini berfungsi untuk melacak bus yang ditunggu-tunggu oleh penggunanya. Sehingga calon penumpang



bisa memperkirakan berapa lama lagi ia harus menunggu Suroboyo Bus datang ke halte yang sedang menjemput dan mengantar ke halte tujuan tentunya bersama *Driver* atau supir yang sudah lihai dengan bidangnya.

Kenyamanan seseorang dalam menggunakan transportasi berdasarkan pelayanan dan fasilitasnya. Pelayanan adalah sesuatu yang diberikan oleh petugas Suroboyo Bus guna untuk memenuhi keinginan wisatawannya sehingga wisatawan puas dan ingin menggunakan Suroboyo Bus lagi. Sedangkan fasilitas di Suroboyo Bus ini juga sudah lengkap terlebih lagi dengan adanya aplikasi yang sudah bisa digunakan oleh wisatawan. Adanya wisatawan yang menggunakan transportasi “Suroboyo Bus” ini tentu memunculkan banyak perilaku wisatawan itu sendiri. Perilaku adalah tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang. Perilaku mencakup cara berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, bersikap, dan sebagainya. Perilaku juga bisa diartikan semua kegiatan atau aktivitas manusia yang dapat diamati langsung. Wisatawan adalah orang yang bertujuan untuk rekreasi, *refreshing* dan tidak bertujuan untuk mencari uang. Sedangkan penumpang adalah orang yang menggunakan transportasi, menumpang, dan tidak termasuk orang yang mengemudikan atau melayani di transportasi tersebut. Maka perilaku wisatawan pengguna Suroboyo Bus adalah tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok wisatawan yang sedang menggunakan Suroboyo Bus dan bertujuan untuk berwisata. Serta sebelum wisatawan memutuskan untuk menggunakan Suroboyo Bus, terdapat faktor

–faktor yang memotivasi wisatawan untuk menggunakan Suroboyo Bus sebagai alternatif transportasi wisata.

## **1.2 Permasalahan**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang penulis ambil untuk dijadikan bahan penelitian yaitu :

1. Bagaimana perilaku wisatawan pengguna Suroboyo Bus sebagai alternatif transportasi wisata di Kota Surabaya?
2. Apa saja motivasi wisatawan untuk menggunakan Suroboyo Bus sebagai alternatif transportasi wisata?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

1. Ingin mengetahui perilaku wisatawan pengguna Suroboyo Bus.
2. Ingin mengetahui motivasi wisatawan untuk menggunakan Suroboyo Bus.

### **1.3.2 Manfaat**

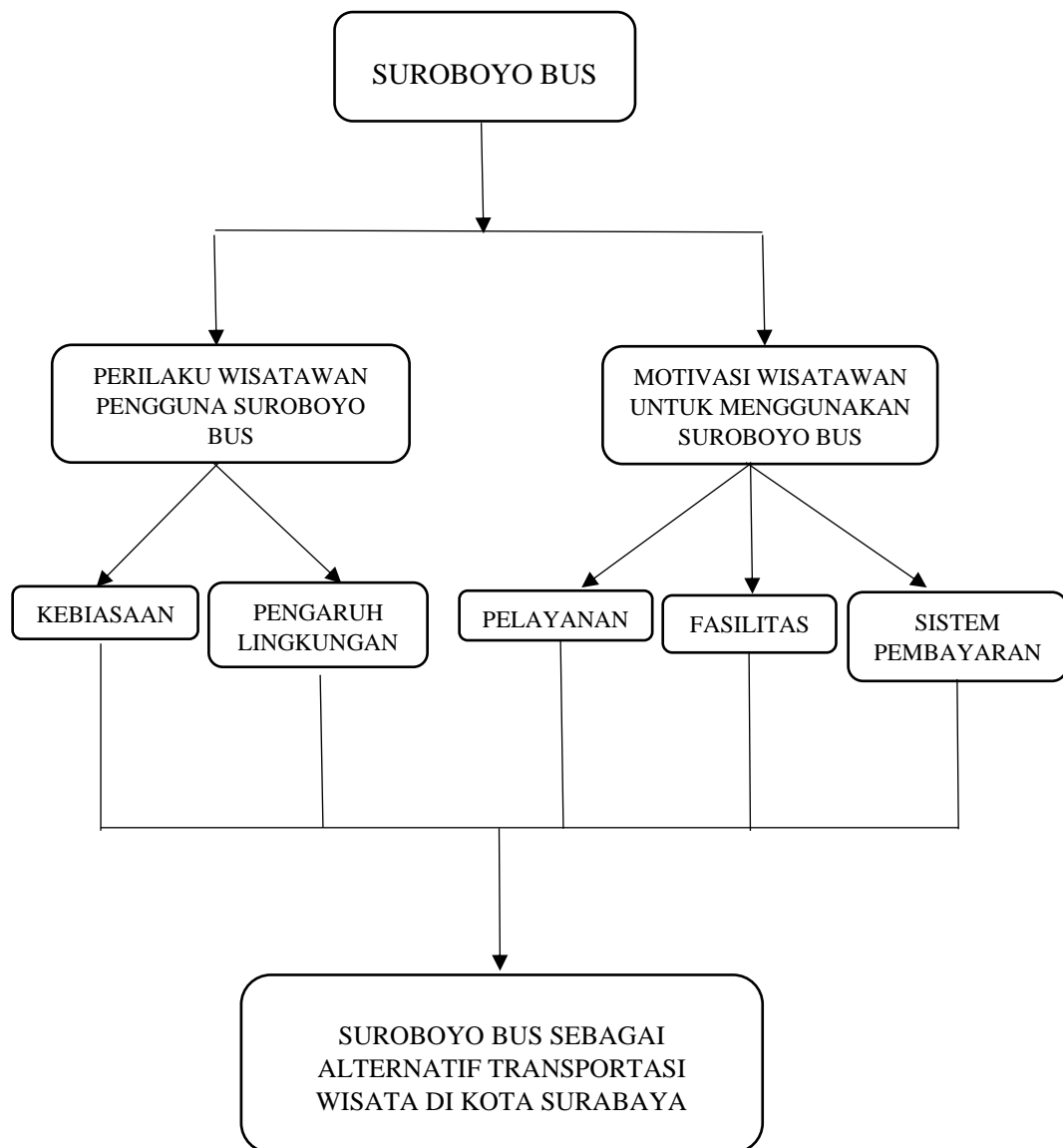
- a. Bagi Penulis
  - Dapat mempelajari tentang perilaku individu maupun kelompok wisatawan sesuai dengan penelitian ini

- Dapat mengetahui perilaku wisatawan pengguna Suroboyo Bus dan faktor-faktor yang memotivasi wisatawan untuk menggunakan Suroboyo Bus.
- b. Bagi Pengelola Suroboyo Bus
- Pihak pengelola Suroboyo Bus dapat mengetahui perilaku dan motivasi wisatawan yang memilih untuk menggunakan Suroboyo Bus sebagai alternatif transportasi wisata, sehingga bisa meningkatkan pelayanan atau fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan pengguna Suroboyo Bus.
- c. Bagi Pembaca
- Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai perilaku wisatawan pengguna transportasi wisata
  - Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang apa saja faktor yang memotivasi wisatawan menggunakan Suroboyo Bus.
- d. Bagi DIII Kepariwisata/Bina Wisata Universitas Airlangga
- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk menulis Tugas Akhir.

#### 1.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berfungsi untuk memperjelas maksud dan tujuan dari penelitian ini, maka dapat digambarkan dalam bagan kerangka penelitian seperti dibawah ini :

*Bagan 1. 1 Kerangka Penelitian*



### 1.4.1 Suroboyo Bus

Suroboyo Bus merupakan transportasi berjenis *Bus Rapid Transit* yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Surabaya. Sampah yang terkumpul dari wisatawan atau masyarakat yang menemukannya sebagai tiket untuk menggunakan Suroboyo Bus ini dikelola oleh Dinas Kebersihan Pemerintah Kota Surabaya. Suroboyo Bus memiliki 3 rute yang melewati banyak tempat wisata di Kota Surabaya dan secara garis besar mencakup wilayah Kota Surabaya.

### 1.4.2 Perilaku

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perilaku adalah tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Menurut Walgito (2004:15) mengatakan perilaku manusia tidak lepas dari keadaan individu itu sendiri dan lingkungan dimana individu itu berada. Lebih lanjut perilaku menurut Walgito (2004:12), Perilaku manusia dapat dibedakan antara perilaku refleksif dan perilaku non refleksif. Perilaku refleksif merupakan perilaku yang terjadi atas reaksi secara spontan terhadap stimulus yang 10 mengenai organisme tersebut, sedangkan perilaku non refleksif adalah perilaku yang diatur oleh pusat kesadaran atau otak.

Penelitian Rogers (1974) mengungkapkan bahwa sebelum orang mengadopsi perilaku baru (berperilaku baru), di dalam diri orang tersebut terjadi proses yang berurutan, yaitu:

1. Awareness (kesadaran), yaitu orang tersebut menyadari atau mengetahui stimulus (objek) terlebih dahulu.

2. Interest (tertarik), yaitu orang mulai tertarik kepada stimulus.
3. Evaluation (menimbang baik dan tidaknya stimulus bagi dirinya). Hal ini berarti sikap responden sudah lebih baik lagi.
4. Trial, orang telah mulai mencoba perilaku baru
5. Adoption, subjek telah berperilaku baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran, dan sikapnya terhadap stimulus.

### 1.4.3 Wisatawan

Menurut Undang-Undang No.10 tahun 2010 tentang Kepariwisata, wisatawan merupakan orang yang melakukan wisata. Menurut Smith (Kusumaningrum, 2009:16), wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain. Di dalam Instruksi Presiden RI No. 9, 1969, Bab 1 Pasal 1 (dalam Irawan, 2010:13) dijelaskan bahwa wisatawan adalah setiap orang yang bepergian dari tempat tinggal untuk berkunjung ke tempat lain dengan menikmati perjalanan dan kunjungan itu.

Berdasarkan sifat perjalanan, lokasi di mana perjalanan dilakukan wisatawan dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Karyono, 1997).

- a. *Foreign Tourist* (Wisatawan asing), orang asing yang melakukan perjalanan wisata, yang datang memasuki suatu negara lain yang bukan merupakan Negara di mana ia biasanya tinggal. Wisatawan asing disebut juga wisatawan mancanegara atau disingkat wisman.
- b. *Domestic Foreign Tourist*, yaitu orang asing yang berdiam atau bertempat

tinggal di suatu negara karena tugas, dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negara di mana ia tinggal. Contohnya, staf kedutaan Belanda yang mendapat cuti tahunan, tetapi ia tidak pulang ke Belanda, tetapi melakukan perjalanan wisata di Indonesia (tempat ia bertugas).

- c. *Domestic Tourist* (Wisatawan Nusantara), yaitu seorang warga negara suatu negara yang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati perbatasan negaranya. Seperti warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke Bali atau ke Danau Toba. Wisatawan ini disingkat wisnus.
- d. *Indigenous Foreign Tourist*, yaitu warga negara suatu negara tertentu yang karena tugasnya atau jabatannya berada di luar negeri, pulang ke negara asalnya dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri. Contohnya, warga negara Perancis yang bertugas sebagai konsultan di perusahaan asing di Indonesia, ketika liburan ia kembali ke Perancis dan melakukan perjalanan wisata di sana. Jenis wisatawan ini merupakan kebalikan dari *Domestic Foreign Tourist*.
- e. *Transit Tourist*, yaitu wisatawan yang sedang melakukan perjalanan ke suatu Negara tertentu yang terpaksa singgah pada suatu pelabuhan/airport/stasiun bukan atas kemauannya sendiri.
- f. *Business Tourist*, yaitu orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan bisnis bukan wisata tetapi perjalanan wisata akan dilakukannya setelah tujuannya yang utama selesai. Jadi perjalanan wisata merupakan tujuan sekunder, setelah tujuan primer yaitu bisnis selesai dilakukan.

#### 1.4.4 Perilaku Wisatawan

Menurut Morrisan (2007:64) perilaku wisatawan adalah proses dan kegiatan yang terlibat ketika orang mencari, memilih, menggunakan, mengevaluasi, dan membuang produk dan jasa untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Menurut Loudon dan Della Bitta (Buchari Alma, 2008:236) *“Tourist behavior may be defined as the decision process and physical activity individuals engage in when evaluating, acquiring, using, or disposing of goods and services“*, yang memiliki arti “Perilaku wisatawan dapat didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas fisik yang melibatkan individu ketika mengevaluasi, memperoleh, menggunakan, atau membuang barang dan jasa”. Menurut Kotler dan Keller (2009:189) mengemukakan tentang definisi perilaku wisatawan yaitu, *“Tourist behaviour is study of how individuals, groups, and organizations select, buy, use, and dispose of goods, services, ideas, or experiences to satisfy their needs and wants”*, yang memiliki arti “Perilaku wisatawan adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan membuang barang, layanan, ide, atau pengalaman untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka”.

#### 1.4.5 Kebiasaan

Menurut Joko (2008:24) kebiasaan adalah perbuatan manusia yang tetap dilakukan berulang-ulang dalam hal yang sama. Menurut Sayid (2006:347) kebiasaan adalah pengulangan sesuatu secara terus-menerus atau dalam sebagian besar waktu dengan cara yang sama dan tanpa hubungan akal, atau dia adalah



sesuatu yang tertanam di dalam jiwa dari hal-hal yang berulang kali terjadi dan diterima tabiat. Manusia bisa menyimpulkan bahwa manusia melakukan kebiasaan tanpa berpikir karena hal tersebut telah tertanam dalam jiwa manusia dan menjadi tabiat manusia.

Kebiasaan dilakukan secara berulang-ulang yang menjadi respon dari suatu perilaku. Jika kebiasaan adalah respon dari perilaku maka respon yang didapatkan dari perbuatan yang sama tidak akan sama karena perbuatan manusia dipengaruhi oleh pengetahuan dan pengalaman hidupnya. Menurut Asih (2010:38) “kebiasaan adalah perbuatan sehari-hari yang dilakukan secara berulang-ulang dalam hal yang sama, sehingga menjadi adat kebiasaan dan ditaati oleh masyarakat”. Manusia dapat menyimpulkan hal baru bahwa kebiasaan bisa berbentuk pribadi karena dilakukan hanya oleh individu tersebut.

#### **1.4.6 Pengaruh Lingkungan**

Lingkungan dan manusia tidak dapat dipisahkan, lingkungan dapat merubah perilaku manusia dan sebaliknya manusia juga dapat merubah lingkungan. Lingkungan secara garis besar dapat dibedakan menjadi:

- a. Lingkungan fisik, yaitu lingkungan yang berupa alam, seperti keadaan tanah, keadaan musim, dan sebagainya. Lingkungan alam yang berbeda akan memberikan pengaruh yang berbeda pula pada individu. Contohnya, daerah pegunungan akan memberikan pengaruh yang lain kepada manusia bila dibandingkan dengan daerah pantai. Daerah yang mempunyai musim

dingin akan memberikan pengaruh yang berbeda dengan daerah yang mempunyai musim panas.

b. Lingkungan sosial, merupakan lingkungan masyarakat dimana dalam lingkungan masyarakat ini ada interaksi individu satu dengan individu lainnya. Keadaan individupun akan memberikan pengaruh tertentu terhadap perkembangan individu. Lingkungan sosial ini biasanya dibedakan menjadi:

- 1) Lingkungan sosial primer, yaitu lingkungan dimana terdapat hubungan yang erat antara anggota satu dengan anggota yang lainnya, anggota satu dengan yang lain saling kenal dengan baik. Oleh karena di antara anggota telah ada hubungan yang erat maka sudah tentu pengaruh dari lingkungan sosial ini akan lebih mendalam bila dibandingkan dengan lingkungan sosial yang hubungannya tidak erat
- 2) Lingkungan sosial sekunder, yaitu lingkungan sosial yang berhubungan dengan anggotanya agak longgar. Pada umumnya antara anggota satu dengan anggota lainnya tidak saling mengenal. Karena itu, pengaruh lingkungan sosial sekunder akan kurang mendalam bila dibandingkan dengan pengaruh lingkungan sosial primer.

Pengaruh lingkungan sosial, baik primer maupun sekunder sangat kompleks dalam perkembangan individu, hal ini secara mendalam dibicarakan tersendiri dalam psikologi sosial. Hubungan individu dengan lingkungannya ternyata tidak hanya berjalan sebelah, hubungan antara individu dengan lingkungannya terdapat

hubungan yang saling timbal-balik, yaitu lingkungan dapat mempengaruhi individu, tetapi sebaliknya individu juga dapat mempengaruhi lingkungan.

#### 1.4.7 Motivasi

Motivasi berasal dari kata *motive* atau motif dalam Bahasa Melayu yang berarti tujuan atau segala upaya untuk mendorong seseorang dalam melakukan sesuatu. Pengertian motivasi menurut pendapat para ahli:

1. Menurut Hamalik (1992:173), Motivasi merupakan perubahan energi dalam diri atau pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan.
2. Menurut Sardiman (2006:73), Motivasi merupakan perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya felling dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan.
3. Menurut Mulyasa (2003:112), Motivasi merupakan tenaga pendorong atau penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku ke arah suatu tujuan tertentu. Peserta didik akan bersungguh-sungguh karena memiliki motivasi yang tinggi.

Morgan (Soemanto, 2001:194) menjelaskan motivasi bertalian dengan tiga hal. Ketiga hal tersebut adalah "keadaan yang mendorong tingkah laku (*motivating states*), tingkah laku yang didorong oleh keadaan tersebut (*motivated behavior*), dan tujuan daripada tingkah laku tersebut (*good or ends of such behavior*).

### 1.4.8 Pelayanan

Dalam bidang jasa, pelayanan merupakan hal terpenting agar adanya rasa puas dari seseorang maupun kelompok yang menggunakan jasa tersebut. Pengertian pelayanan menurut para ahli:

- 1) Menurut Moenir, Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (2005:47)
- 2) Menurut Suparlan, Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri (2005:47)
- 3) Menurut Kohler, Pelayanan (service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

Pelayanan dapat diklasifikasikan menjadi:

- a. *High Contact Service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low Contact Service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical Contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* yang termasuk dalam klasifikasi *Low Contact Service*.

Pelayanan di Suroboyo Bus adalah pelayanan *High Contact Service* karena petugas langsung turun dan melayani konsumen secara langsung.

### **1.4.9 Fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Sam:2012). Menurut Tjiptono (2004:19) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, sedangkan menurut Nirwana (2004:47) fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya. Menurut Nirwana (2004:47) terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik diantaranya adalah: desain fasilitas, nilai fungsi, estetika, kondisi yang mendukung, peralatan penunjang, seragam pegawai, laporan-laporan, garansi.

### **1.4.10 Sistem Pembayaran**

Sistem pembayaran adalah sesuatu yang penting karena membentuk spesialisasi yang terjadi dalam produksi dan membantu menciptakan transaksi yang efisien (Humphrey:2001). Menurut Listfield dan Montes-Negret (1994), sistem pembayaran adalah peraturan, standar serta instrument yang digunakan untuk pertukaran nilai keuangan antara dua pihak yang terlibat untuk melepaskan diri dari kewajiban. Sedangkan menurut UU Bank Indonesia No.23/1999, sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

Dari pengertian sistem pembayaran menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran adalah suatu pertukaran yang menciptakan transaksi untuk memenuhi suatu kewajiban.

#### **1.4.11 Alternatif**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Alternatif adalah pilihan diantara dua atau beberapa kemungkinan.

#### **1.4.12 Transportasi**

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa. Sedangkan transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain.

Menurut Nasution (2008), transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan di mana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Terdapat unsur-unsur pengangkutan/transportasi meliputi atas: (1) Ada muatan yang diangkut; (2) Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya; (3) Jalanan/jalur yang dapat dilalui; (4) Ada terminal asal dan terminal tujuan. (5) Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Asikin, Zainal (1990) menjelaskan bahwa pengaturan bus merupakan usaha untuk menciptakan pergerakan yang teratur, cepat, dan tepat dan memberikan manfaat kepada semua pihak. Giannopaulus (1990) dalam Chrisdianto (2004) dan Dina (2008) memberikan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas operasi antara lain:

- a. Nilai okupansi bis (*load factor*). Nilai okupansi adalah perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia didalam bus. Nilai okupansi 125% artinya jumlah penumpang yang berdiri 25% dari tempat duduk yang tersedia, nilai okupansi 100% berarti tidak ada penumpang yang berdiri dan semua tempat duduk terisi. Nilai ini diperlukan untuk menentukan aksesibilitas yang diberikan dan memberikan gambaran reabilitas dari transportasi perkotaan. Pada jam – jam sibuk nilai okupansi dapat melebihi batas – batas yang diinginkan, maka frekuensi pelayanan dan kapasitas bus juga harus meningkat.
- b. Reabilitas. Reabilitas atau keandalan adalah faktor utama kepercayaan masyarakat akan pelayanan angkutan umum. Istilah ini digunakan untuk satu ketataan bis – bis pada jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Reabilitas ditunjukkan dengan prosentase bis akan datang tepat waktu pada suatu tempat henti terhadap total jumlah kedatangan. Sebelum bis tepat waktu jika bis tersebut tiba dalam interval waktu yang telah dijadwalkan, standar waktu terlambat awal datang antara 0 – 5 menit.
- c. Kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Aspek yang harus betul-betul dipertimbangkan adalah kenyamanan yang diterima oleh pengguna, yang

- diasumsikan dengan pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam bis, diturunkan ditempat henti bis, kenyamanan mengendarai, kemudahan naik turun bis serta kondisi kebersihan bis.
- d. Panjang trayek. Trayek sedapat mungkin melalui lintasan yang terpendek dengan kata lain menghindari lintasan yang dibelok-belokan, sehingga menimbulkan kesan pada penumpang bahwa mereka tidak membuang-buang waktu. Panjang trayek angkutan kota agar dibatasi tidak terlalu jauh, maksimal antara 2 – 2,25 jam perjalanan pulang pergi.
  - e. Lama perjalanan. Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 1 – 1,5 jam, dan maksimal 2 – 3 jam. Waktu perjalanan penumpang rata – rata pada saat melakukan penyimpangan harus tidak melebihi 25% dari waktu perjalanan kalau tidak melakukan penyimpangan terhadap lintasan pendek.

#### 1.4.13 Wisata

*World Torism Organization* (WTO:1999), wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan manusia ke luar daerahnya dan bersifat sementara dan tidak lebih dari 1 tahun, tujuannya adalah untuk bersenang-senang, urusan bisnis, dan sebagainya. Pengertian wisata adalah suatu kegiatan yang bersifat bersenang-senang (*leisure*) yang ditandai dengan mengeluarkan uang atau melakukan kegiatan konsumtif. (Heriawan:2004)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 10 tentang Kepariwisataaan, Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 dirumuskan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan



mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dilakukan dalam jangka waktu sementara.

#### **1.4.14 Transportasi Wisata**

Angkutan wisata adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan perangkutan dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan dan menerima barang dengan baik dan selamat

### **1.5 Metodologi Penelitian**

Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu. Sementara itu metodologi adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan dalam metode tersebut. Jadi, metodologi adalah kajian dan pembelajaran mendalam terhadap sebuah metode tersebut. Dengan demikian metode penelitian adalah sebuah materi pengetahuan untuk mendapatkan pengertian yang lebih dalam mengenai sistemasi atau langkah-langkah penelitian. Secara sederhana metodologi penelitian adalah sebuah ilmu untuk mempelajari langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan sebuah penelitian. Langkah-langkah demikian perlu dipelajari secara mendalam sehingga diperoleh bukan hanya pengetahuan tentang penelitian,

tetapi juga kemahiran dalam melaksanakannya. (Syahrudin dan Salim, 2012:87)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif karya Lexy J. Moleong (2017:4), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditujukan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017:6)

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka serta penelitian ini akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporannya. (Moleong, 2017:11)

### **1.5.1 Batasan Konsep**

Penelitian memerlukan batasan konsep karena merupakan unsur penting yang digunakan untuk memberikan batasan terhadap setiap istilah yang ada. Tujuan adanya batasan konsep dalam rancangan

penelitian adalah memudahkan pembaca dalam memahami masalah yang akan diteliti, menghindari munculnya kesalahpahaman antara peneliti dengan orang lain, sebagai pegangan dan pedoman bagi peneliti dalam menyusun instrumen atau alat penelitian, membatasi ruang lingkup masalah. Adapun judul penelitian ini yaitu “TRANSPORTASI WISATA” yang mengambil fokus pada “Perilaku Wisatawan Pengguna Suroboyo Bus Sebagai Alternatif Transportasi Wisata di Kota Surabaya”. Penjelasan mengenai fokus pada judul penelitian ini juga diperlukan untuk memudahkan pembaca untuk memahami isi dari penelitian ini.

- 1. Perilaku Wisatawan,** Perilaku merupakan sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dan dapat dilihat oleh peneliti. Dalam penelitian ini, perilaku wisatawan yang dimaksud adalah perilaku seseorang atau sekelompok orang yang merupakan wisatawan dan menggunakan Suroboyo Bus sebagai alternatif transportasi wisata di Kota Surabaya.
- 2. Pengguna Transportasi,** merupakan individu atau kelompok orang yang menggunakan transportasi sebagai alat untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat lainnya. Dalam penelitian ini, pengguna transportasi yang dimaksud adalah wisatawan yang menggunakan Suroboyo Bus sebagai alternatif transportasi wisata di Kota Surabaya.

**3. Transportasi Wisata,** Transportasi merupakan alat untuk berpindahnya seseorang maupun barang dari satu tempat ke tempat lainnya, sedangkan transportasi wisata merupakan alat transportasi yang disediakan untuk wisatawan dan memiliki rute khusus yang sudah disediakan oleh pengelola dan terdapat tujuan tertentu seperti mengunjungi beberapa objek wisata dan berkeliling kota menggunakan transportasi. Dalam penelitian ini, transportasi wisata yang dimaksud adalah Suroboyo Bus.

### **1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi**

Teknik penentuan lokasi merupakan salah satu faktor utama untuk melakukan penelitian. Lokasi ditentukan sesuai dengan penelitian ini, yaitu Perilaku Wisatawan Pengguna Suroboyo Bus Sebagai Alternatif Transportasi Wisata di Kota Surabaya. Beberapa lokasi yang ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan peneliti yaitu:

- Di dalam perjalanan Suroboyo Bus, bus ini memiliki keunikan dalam sistem pembayarannya, transportasi yang tidak memerlukan uang untuk menggunakannya menimbulkan banyak perilaku wisatawan.
- Halte Suroboyo Bus, merupakan lokasi yang ditentukan peneliti karena peneliti bisa mengamati perilaku wisatawan pada saat menunggu bus datang.

- *Pool* Suroboyo Bus, terletak di Terminal Osowilangun yang berada di Jl. Tambak Osowilangun, Benowo, Surabaya. Peneliti mengambil lokasi ini karena merupakan tempat parkir dan perawatan Suroboyo Bus.
- Terminal Purabaya, terletak di Jl. Letjen Soetoyo KM 13, Waru, Sidoarjo. Terminal ini merupakan salah satu tempat untuk penukaran botol plastik menjadi tiket bus, bila menyetorkan banyak sampah maka wisatawan akan mendapatkan kartu yang juga berfungsi sebagai tiket untuk naik Suroboyo Bus. Serta di Terminal ini pula terdapat Kantor Unit Suroboyo Bus.

### 1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian serta suka rela dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian (Moleong: 2017:132). Syarat-syarat informan yang diperlukan untuk penelitian antara lain:

- a. Jujur
- b. Taat pada janji
- c. Patuh pada janji
- d. Patuh pada peraturan
- e. Suka berbicara

- f. Tidak termasuk anggota salah satu kelompok yang bertentangan dalam latar penelitian
- g. Mempunyai pandangan tertentu tentang suatu hal atau tentang peristiwa yang terjadi
- h. Mempunyai waktu luang yang cukup
- i. Sebelumnya tidak mengenal peneliti

Peneliti menentukan informan yang akan dijadikan dalam penelitian ini adalah pihak yang membersihkan dan melakukan perawatan terhadap armada Suroboyo Bus, *crew* atau petugas dan pengemudi Suroboyo Bus, kepala divisi Suroboyo Bus, serta wisatawan yang menggunakan Suroboyo Bus sebagai transportasi wisata.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpul utama pada penelitian kualitatif adalah peneliti dengan bantuan orang lain. Sugiyono (2012:59) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrument juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Lebih lanjut, peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi mendapatkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Penelitian ini menggunakan teknik untuk pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan penggunaan bahan dokumen.

a. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian daripada kegiatan pengamatan (Nurkencana dan Sumartana, 1986:46). Observasi dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan langsung terhadap wisatawan pengguna Suroboyo Bus baik di halte maupun di dalam bus. Penelitian dilakukan di alam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian daripada kegiatan pengamatan (Nurkencana dan Sumartana, 1986:46).

*Tabel 1. 3 PEDOMAN OBSERVASI*

<b>PENGAMATAN</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>
Armada Suroboyo Bus	Kondisi fisik bus	1. Kondisi bus tampak depan 2. Kondisi bus tampak dalam.
	Fasilitas keseluruhan & di dalam armada Suroboyo Bus	1. Kebersihan fasilitas yang tersedia 2. Berfungsi atau tidaknya fasilitas yang disediakan.
Pengguna Suroboyo Bus	Perilaku wisatawan	1. Yang dilakukan wisatawan selama perjalanan
Crew Suroboyo Bus	Pelayanan	1. Pelayanan petugas Suroboyo Bus terhadap wisatawan. 2. Keramahan petugas Suroboyo Bus dalam melayani pertanyaan wisatawan

#### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan informan atau yang memberikan informasi (Moleong, 2017:186). Dalam penelitian ini, teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan data yang dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan pihak yang membersihkan dan merawat armada Suroboyo Bus, *crew* dan pengemudi Suroboyo Bus, kepala divisi Suroboyo Bus, serta 5 wisatawan pengguna Suroboyo Bus.

#### c. Penggunaan Bahan Dokumen

Penggunaan bahan dokumen menurut Guba dan Lincoln merupakan setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

Dokumen biasanya dibagi atas dokumen pribadi dan dokumen resmi, berikut penjelasan mengenai keduanya sebagai berikut :

1. Dokumen Pribadi : Merupakan catatan atau karangan seseorang secara tertulis mengenai tindakan, pengalaman, dan kepercayaan. Maksud mengumpulkan dokumen pribadi ialah



untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dan arti berbagai faktor di sekitar objek penelitian.

2. Dokumen Resmi : Dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri. Termasuk di dalamnya risalah atau laporan rapat, surat keputusan,dll. Sedangkan dokumen eksternal berisi bahan – bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya buletin, pernyataan, dan berita yang disiarkan kepada media massa. Dokumen eksternal dapat dimanfaatkan untuk menelaah konteks sosial, kepemimpinan, dan lain – lain.

(Moleong, 2017:216-219)

Penggunaan bahan dokumen dalam penelitian ini yaitu:

- Foto, yang didokumentasikan oleh peneliti pada saat observasi
- Data wisatawan nusantara dan mancanegara yang didapat dari web Badan Pusat Statistik
- Mempelajari buku, jurnal dan penelitian terdahulu tentang perilaku wisatawan dan moda transportasi, serta buku tentang perilaku, pariwisata, dan metodologi penelitian kualitatif
- Data yang didapat dari pengelola Suroboyo Bus yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya, mengenai sejarah, logo, visi-misi,

struktur organisasi, hingga jumlah penumpang Suroboyo Bus dan informasi terkait dengan sasaran penelitian dan data-data tambahan lainnya.

### **1.5.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif menurut Paitton (1980:268) dalam buku Metodologi Penelitian Kuantitatif (Moleong, 2017:280) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.

Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif, yaitu penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori tetapi dimulai dari fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Peneliti memperoleh data dari lapangan dan dari data tersebut peneliti harus menganalisis sehingga menemukan makna yang kemudian makna itulah menjadi hasil penelitian.

Proses analisis data menurut Seiddel (1998) adalah sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesis-kan, membuat ikhtisar dan membuat indeks

3. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.