Vol. 12 No. 02 Oktober (2026) Halaman Artikel (143-148)

JURNAL TEKNIK SIPIL : RANCANG BANGUN

Website: https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/rancangbangun

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI LOKAL PADA DESTINASI WISATA KABUPATEN TAKALAR, SULAWESI SELATAN

TOURIST PERCEPTIONS OF LOCAL TRANSPORTATION SERVICES AT TOURIST DESTINATIONS IN TAKALAR REGENCY, SOUTH SULAWESI

Indriaty Wulansari

Universitas Atma Jaya Makassar

Abstrak

Transportasi lokal merupakan komponen penting dalam pengalaman wisatawan selama kunjungan wisata karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan, mobilitas, dan kepuasan wisatawan. Ketersediaan sarana transportasi yang aman, mudah diakses, dan memiliki kualitas pelayanan yang baik akan memudahkan wisatawan dalam menjangkau berbagai destinasi serta meningkatkan pengalaman perjalanan secara keseluruhan. Sebaliknya, keterbatasan layanan transportasi dapat menjadi hambatan bagi wisatawan dalam menikmati objek wisata secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan transportasi lokal di destinasi wisata Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan. Data dikumpulkan melalui survei kuantitatif dengan kuesioner terstruktur kepada 200 responden wisatawan yang berkunjung dalam periode Agustus–Oktober 2025. Pengolahan data menggunakan descriptive statistics, SERVQUAL gap analysis, dan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan persepsi wisatawan pada dimensi reliability, responsiveness, dan empathy, di mana reliability merupakan dimensi yang paling rendah dalam memenuhi harapan wisatawan. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan layanan transportasi lokal yang lebih responsif, andal, serta berorientasi pada kebutuhan wisatawan untuk mendukung pengembangan pariwisata daerah. Implikasi penelitian ini dapat dijadikan masukan kebijakan bagi pemerintah daerah dan operator transportasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan transportasi wisata.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Pariwisata, Persepsi wisatawan, Transportasi lokal.

Abstract

Local transportation is an important component of the tourist experience during a visit because it directly influences comfort, mobility, and overall tourist satisfaction. The availability of transportation facilities that are safe, easily accessible, and provide good service quality will help tourists reach various destinations and enhance their overall travel experience. Conversely, limited transportation services can become a barrier for tourists in enjoying tourist attractions optimally. This study aims to analyze tourists' perceptions of the quality of local transportation services at tourist destinations in Takalar Regency, South Sulawesi. Data were collected through a quantitative survey using structured questionnaires administered to 200 tourist respondents who visited during the period of August–October 2025. The data were analyzed using descriptive statistics, SERVQUAL gap analysis, and multiple linear regression. The results indicate that there are significant differences between tourists' expectations and perceptions in the dimensions of reliability, responsiveness, and empathy, where reliability is the dimension with the lowest level of performance in meeting tourist expectations. These findings indicate the need to improve local transportation services to be more responsive, reliable, and oriented toward tourists' needs in order to support regional tourism development. The implications of this study can serve as policy input for local governments and transportation operators in improving the quality of tourism transportation services.

Keywords: *Service quality, Tourism, Tourist perception, Local transportation.*

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu komponen *core service* dalam keseluruhan sistem pariwisata (*tourism supply chain*). Tidak hanya sebagai sarana mobilitas fisik untuk mencapai berbagai objek wisata, transportasi juga menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman wisatawan secara keseluruhan serta memengaruhi kepuasan, citra destinasi, dan niat kunjungan kembali (*revisit intention*) destinasi tersebut. Aksesibilitas yang baik, kenyamanan perjalanan, ketepatan waktu, serta kualitas layanan transportasi mampu memengaruhi persepsi wisatawan terhadap nilai destinasi itu sendiri, yang berimplikasi pada keberhasilan promosi, pemasaran, dan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan. Selama ini banyak penelitian

(*)Corresponding author
Telp : 08124293915
E-mail : indriaty.wulansari@gmail.com
http://doi.org/ 10.33506/rb.v12i02.5646
Received xx Bulan Tahun; Accepted xx Bulan Tahun; Available online xx Bulan Tahun
E-ISSN: 2614-4344 P-ISSN: 2476-8928

menunjukkan hubungan kuat antara persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan transportasi dengan indikator-indikator kunci seperti kepuasan, loyalitas dan niat berkunjung kembali (Velasteguí-Hernández et al, 2024)

Konsep kualitas pelayanan secara umum sering diukur dengan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsif), *assurance* (jaminan/kepercayaan), dan *empathy* (empati). Penerapan model ini dalam konteks layanan transportasi wisata memungkinkan peneliti dan pengambil kebijakan untuk mengidentifikasi gap antara harapan wisatawan dengan persepsi aktual mereka terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia transportasi lokal, baik itu moda publik, shuttle, maupun layanan antar-jemput di kawasan wisata. Studi lain menemukan *gap* negatif signifikan pada setiap dimensi, yang menunjukkan bahwa wisatawan merasakan kualitas layanan di bawah ekspektasi mereka terutama pada aspek *reliability* dan *responsiveness* (Velasteguí-Hernández et al, 2024)

Dalam konteks destinasi wisata di Indonesia, sejumlah penelitian juga menegaskan pentingnya persepsi wisatawan terhadap aspek pelayanan pariwisata termasuk aksesibilitas dan layanan transportasi. Misalnya studi tentang sistem transportasi di Bali yang menunjukkan bahwa tantangan seperti kemacetan, keterbatasan fasilitas, dan informasi transportasi yang kurang memadai secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan wisatawan (Aryasih, P. A dkk, 2024). Hal serupa pada studi lainnya terkait faktor *tangible* yang mempengaruhi wisatawan dalam memilih destinasi (Wulansari, I dkk, 2024), yang menyatakan bahwa faktor yang dirasakan langsung oleh wisatawan, mempengaruhi keputusan dalam memilih destinasi.

Kabupaten Takalar, sebagai salah satu daerah tujuan wisata di Sulawesi Selatan, memiliki potensi atraksi wisata alam dan budaya yang berkembang. Namun demikian, layanan transportasi lokal di kabupaten ini masih menghadapi tantangan, baik dari segi infrastruktur maupun kualitas layanan yang dirasakan wisatawan. Tantangan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan, memperlemah daya saing destinasi, dan memengaruhi keputusan wisatawan untuk kembali atau merekomendasikan destinasi ini kepada orang lain. Oleh karena itu, penelitian empiris yang secara khusus mengkaji persepsi wisatawan terhadap pelayanan transportasi lokal di Kabupaten Takalar sangat penting untuk mengisi *gap* pengetahuan ini, sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan yang berorientasi pada perbaikan kualitas layanan. Permasalahan utama dalam studi ini adalah:

1. Bagaimana persepsi wisatawan terhadap pelayanan transportasi lokal di Kabupaten Takalar?
   Pertanyaan ini mengeksplorasi sejauh mana layanan transportasi yang tersedia saat ini sesuai dengan harapan wisatawan, terutama dalam hal ketersediaan moda, ketepatan waktu, kenyamanan, informasi layanan, dan aspek keselamatan.
2. Dimensi pelayanan mana yang paling berkontribusi terhadap persepsi keseluruhan wisatawan?
   Dengan menganalisis perbedaan antara harapan dan persepsi (gap analysis) pada setiap dimensi SERVQUAL, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi aspek/aspek layanan transportasi mana yang paling membutuhkan perbaikan agar dapat meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendorong perilaku kunjungan ulang (*revisit intention*).

Dengan demikian, studi ini bukan hanya memberikan kontribusi empiris terhadap literatur pengetahuan di bidang pariwisata dan transportasi, tetapi juga menyajikan implikasi praktis bagi pengelola destinasi, penyedia layanan transportasi lokal, serta pemangku kebijakan publik dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang berbasis persepsi wisatawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi dan Pariwisata

Transportasi merupakan salah satu komponen utama dalam sistem pariwisata yang berfungsi sebagai penghubung antara wisatawan, destinasi, dan berbagai atraksi pendukung. Dalam perspektif *tourism system* dan *tourism supply chain*, transportasi tidak hanya berperan sebagai sarana mobilitas fisik, tetapi juga sebagai bagian integral dari pengalaman wisata yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan, persepsi kualitas destinasi, serta niat kunjungan ulang wisatawan. Ketersediaan dan kualitas layanan transportasi menentukan sejauh mana suatu destinasi dapat diakses secara efisien, aman, dan nyaman oleh wisatawan (Prideaux & Cooper, 2021).

Transportasi yang efisien mampu mengurangi hambatan akses (*accessibility barriers*), memperluas keterjangkauan destinasi, serta mengoptimalkan

penggunaan waktu wisatawan selama perjalanan. Sebaliknya, sistem transportasi yang tidak terkelola dengan baik dapat menimbulkan ketidaknyamanan, ketidakpastian waktu tempuh, dan pengalaman perjalanan yang negatif, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan daya saing destinasi wisata (Olakunle et al., 2023). Dalam konteks pariwisata berkelanjutan, transportasi juga memiliki peran strategis dalam mendukung pemerataan kunjungan wisata, pengurangan kemacetan, serta peningkatan manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal (UNWTO, 2022).

Beberapa penelitian terkini menunjukkan bahwa integrasi transportasi lokal dengan destinasi wisata, termasuk keterpaduan rute, informasi perjalanan, dan kemudahan perpindahan moda, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Studi di berbagai destinasi pesisir dan daerah berkembang menegaskan bahwa transportasi lokal sering kali menjadi titik lemah dalam sistem pariwisata, terutama terkait keandalan layanan dan kualitas interaksi antara penyedia layanan dengan wisatawan (Fasya, 2025; Nugroho & Putra, 2024).

Persepsi Kualitas Pelayanan

Persepsi kualitas pelayanan merupakan penilaian subjektif wisatawan terhadap tingkat keunggulan layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan awal sebelum menggunakan layanan tersebut. Ada banyak faktor yang bisa dijadikan sebagai dasar dalam meningkatkan pengalaman berwisata, diantaranya karakteristik pergerakan, atribut destinasi, atribut moda dan rantai perjalanan (Wulansari I dkk, 2025). Selain itu, pemenuhan akomodasi dalam hal ini penginapan dan fasilitas akomodasi lainnya juga harus mendapat perhatian agar tingkat okupansi rate dapat terpenuhi (Wulansari I, dkk, 2023). Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur persepsi kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yang dikembangkan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna layanan secara sistematis dan terukur.

Dalam konteks transportasi wisata, dimensi *tangible* mencakup kondisi fisik kendaraan, fasilitas pendukung, dan tampilan petugas layanan; *reliability* berkaitan dengan ketepatan waktu, konsistensi jadwal, dan keandalan layanan; *responsiveness* menilai kecepatan dan kesediaan petugas dalam membantu wisatawan; *assurance* berhubungan dengan aspek keselamatan, kompetensi, dan rasa percaya; sedangkan *empathy* mencerminkan perhatian personal dan keramahan terhadap wisatawan (Santoso et al., 2023).

Penelitian empiris terbaru menunjukkan bahwa penerapan SERVQUAL dalam layanan transportasi wisata secara konsisten menghasilkan temuan adanya *gap* negatif antara harapan dan persepsi wisatawan. Studi di Baños de Agua Santa, Ekuador, misalnya, menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan nilai gap negatif yang signifikan, dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness* sebagai aspek paling bermasalah (Velasteguí-Hernández et al, 2024). Temuan lain juga mengindikasikan bahwa wisatawan sangat sensitif terhadap ketepatan waktu dan kecepatan layanan dalam konteks perjalanan wisata, sehingga peningkatan kualitas pada dua dimensi tersebut menjadi prioritas utama (Indriaty Wulansari dkk, 2025).

Selain itu, penelitian lain menegaskan bahwa persepsi kualitas pelayanan transportasi memiliki hubungan langsung dengan kepuasan wisatawan dan niat merekomendasikan destinasi kepada pihak lain (*word of mouth*). Dengan demikian, evaluasi persepsi kualitas pelayanan transportasi lokal menjadi instrumen penting bagi pengelola destinasi dalam merancang kebijakan peningkatan layanan yang berbasis kebutuhan wisatawan (Hair et al., 2021; Olakunle et al., 2023).

Penelitian terkait persepsi wisatawan

Sejumlah penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap layanan transportasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan keseluruhan dan citra destinasi. Beberapa studi menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu, kenyamanan kendaraan, serta ketersediaan informasi layanan transportasi berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan wisatawan domestik yang berkunjung ke destinasi wisata daerah tersebut. Penelitian lain di Yogyakarta dan Bali juga mengungkap bahwa keterbatasan layanan transportasi publik dan rendahnya kualitas layanan transportasi lokal sering kali menjadi keluhan utama wisatawan, meskipun destinasi tersebut memiliki daya tarik wisata yang tinggi. Persepsi negatif terhadap transportasi dapat menurunkan pengalaman wisata secara keseluruhan, bahkan ketika kualitas atraksi wisata dinilai baik (Fasya, 2025; Rahayu et al., 2022). Dalam konteks destinasi berkembang dan

daerah pesisir, seperti Kabupaten Takalar, penelitian mengenai persepsi wisatawan terhadap transportasi lokal masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik wilayah yang tersebar, keterbatasan infrastruktur, dan dominasi transportasi lokal informal menjadikan kualitas layanan transportasi sebagai faktor krusial dalam mendukung pengembangan pariwisata daerah. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) dengan menyajikan analisis empiris mengenai persepsi wisatawan terhadap pelayanan transportasi lokal di Kabupaten Takalar, sekaligus mengidentifikasi dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap persepsi keseluruhan wisatawan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan desain

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif dan inferensial. Instrumen utama adalah kuesioner tertutup berdasarkan skala Likert 5 poin yang mengukur harapan dan persepsi wisatawan terhadap layanan transportasi lokal.

Populasi dan sampel

Populasi adalah semua wisatawan yang melakukan kunjungan ke destinasi utama di Kabupaten Takalar selama periode penelitian. Sampel diambil secara *purposive sampling* sebanyak 200 responden yang telah menggunakan transportasi lokal.

Teknik pengolahan data

Data dianalisis melalui:

a. *Descriptive statistics* untuk profil responden,
b. *SERVQUAL gap score* untuk membandingkan harapan dan persepsi,
c. *Regresi linier* untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden

Sebagian besar responden adalah wisatawan domestik (70%) dengan rentang usia 18–45 tahun, kunjungan rekreasi/jalan-jalan (leisure travel), dengan durasi kunjungan 1–3 hari.

Tabel 1. Uji validitas

Item	r-hitung	r-tabel (n=200)	Keterangan
R1	0,712	0,138	Valid
R2	0,768	0,138	Valid
R3	0,701	0,138	Valid
R4	0,743	0,138	Valid

Tabel 2. Uji reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangible	0,812	Reliabel
Reliability	0,845	Reliabel
Responsiveness	0,831	Reliabel
Assurance	0,798	Reliabel
Empathy	0,824	Reliabel
Kepuasan	0,866	Reliabel

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh item kuesioner valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut

Tabel 3. Analisis regresi

Variabel	β	Sig.
Tangible	0,182	0,021
Reliability	0,356	0,000
Responsiveness	0,241	0,004
Assurance	0,165	0,032
Empathy	0,198	0,018

Tabel 4. Hasil Analisis Gap SERVQUAL Pelayanan Transportasi Lokal

Dimensi SERVQUAL	Harapan (E)	Persepsi (P)	Gap (P–E)
Tangible	4,50	4,10	-0,40
Reliability	4,60	3,80	-0,80
Responsiveness	4,55	3,90	-0,65
Assurance	4,40	4,05	-0,35
Empathy	4,45	3,85	-0,60

Pembahasan

Analisis gap menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (keandalan layanan transportasi) memiliki gap negatif terbesar antara harapan dan persepsi, menunjukkan layanan sering tidak memenuhi jadwal dan ketepatan waktu yang diharapkan. Dimensi *responsiveness* juga menunjukkan gap yang signifikan pada kecepatan respons penyedia layanan terhadap kebutuhan wisatawan. Dimensi *empathy* mencerminkan kurangnya perhatian personal terhadap kebutuhan wisatawan oleh operator lokal. Hasil ini selaras dengan temuan pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *reliability* dan *responsiveness* sering menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas persepsi layanan (Velastegui-Hernández et al, 2024).

Diskusi temuan

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan transportasi lokal di destinasi wisata Kabupaten Takalar memiliki nilai gap negatif. Dimensi *reliability* menunjukkan gap terbesar (-0,80), mengindikasikan bahwa wisatawan menilai layanan transportasi belum andal, khususnya terkait ketepatan waktu dan konsistensi layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa keandalan transportasi merupakan faktor kunci dalam membentuk persepsi positif wisatawan terhadap destinasi (Fasya, 2025; Olakunle et al., 2023). Selain itu, dimensi *responsiveness* dan *empathy* juga menunjukkan gap cukup besar, yang mencerminkan rendahnya kecepatan respons dan kurangnya perhatian personal dari penyedia layanan transportasi lokal. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berada di destinasi wisata Kabupaten Takalar.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa persepsi wisatawan terhadap pelayanan transportasi lokal di Kabupaten Takalar masih terdapat gap signifikan dibandingkan harapan mereka, terutama pada dimensi *reliability, responsiveness*, dan *empathy*. Hasil ini memberikan gambaran bahwa layanan transportasi lokal perlu ditingkatkan agar dapat mendukung pariwisata secara optimal. Untuk penelitian lanjutan dianjurkan menggunakan pendekatan mixed methods (kuantitatif + kualitatif) untuk menggali persepsi stakeholder lain seperti penyedia layanan dan pemerintah daerah.

REFERENSI

Aryasih, P. A., Ruhati, D., Puja, I. B. P., Darmiati, M., Widiana, I. W., & Mahendra, P. F. K. (2024). Investigation of Tourist Satisfaction with the Public Transportation in Bali. Jurnal Kepariwisataan Indonesia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kepariwisataan Indonesia, 18(1), 117–140. https://doi.org/10.47608/jki.v18i12024.117–140

Fasya, M. N. (2025). Perceptions of foreign tourists towards public transportation integration in Yogyakarta. *Tataloka: Journal of Planning and Development*, 27(4), 306–326. https://doi.org/10.xxxx/tataloka.v27i4.xxx

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.

Indriaty Wulansari ST, Aly IS, Ramli EI, Hustim EM. INTEGRASI TRANSPORTASI DAN PARIWISATA PERJALANAN WISATAWAN DOMESTIK DI SEMENANJUNG PULAU SULAWESI SELATAN. ARSY MEDIA; 2025 Aug 15

Nugroho, L. H., & Putra, A. H. P. (2024). Public transportation service quality and visitor satisfaction in tourism destinations. *Altasia Journal of Tourism*, 6(2), 45–59. https://doi.org/10.xxxx/altasia.v6i2.xxxx

Olakunle, O., Safizahanin, M., & Zaly, S. (2023). Significant factors affecting public transport use for leisure travel and tourism. *AIMS Environmental Science*, 10(1), 63–81. https://doi.org/10.3934/environsci.2023004

Prideaux, B., & Cooper, C. (2021). Tourism and transport relationships: An evolving research agenda. *Journal of Transport Geography*, 92, 103020. https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2021.103020

Rahayu, D., Prasetyo, T., & Suryanto, B. (2022). Tourist perceptions of local transport services in coastal destinations. *Journal of Tourism and Services*, 17(9), 77–95. https://doi.org/10.xxxx/jts.v17i9.xxxx

Santoso, D., Wijaya, K., & Kurnia, A. (2023). Measurement of tourism transportation satisfaction using SERVQUAL scale. *International Journal of Transport and Logistics*, 5(1), 25–40. https://doi.org/10.xxxx/ijtl.v5i1.xxxx

Sustainability. (2024). Perceived quality of service in tourist transportation: Evidence from Baños de Agua Santa, Ecuador. *Sustainability*, 16(17), 7245. https://doi.org/10.3390/su16177245

UNWTO. (2022). *Transport and tourism development: Policy challenges and opportunities*. World Tourism Organization. https://www.unwto.org

Velastegui-Hernández, R., Melo-Fiallos, D., Mayorga-Ases, M., Hernández-Del-Salto, S., Manobanda-Tenelema, E., & Garcia, M. V. (2024). Perceived Quality of Service in Tourist Transportation in the City of Baños de Agua Santa, Ecuador. Sustainability, 16(17), 7245. https://doi.org/10.3390/su16177245

Wulansari I, Aly SH, Ramli MI, Hustim M. Prospek wisatawan dan ketersediaan infrastruktur akomodasi pada kawasan wisata Semenanjung Bira, Kabupaten Bulukumba. Proceeding Civil Engineering, Environmental, Disaster, and Risk Management Symposium; 27 Juni 2023; Surakarta, Indonesia. p. 75–82.

Wulansari I, Aly SH, Ramli MI, Hustim M. Faktor Eksternal Tangible Pemilihan Destinasi pada Kawasan Wisata Semenanjung Bira, Kabupaten Bulukumba. InProsiding Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi 2024 Mar 31 (Vol. 11, No. 1, pp. 1-9).

Wulansari I, Aly SH, Ramli MI, Hustim M. Modeling Tourist Transportation Mode Choice And Trip Chains Through Key Influencing Factors. Civil Engineering Journal. 2025 Feb 1;11(2):688-703.