

MODEL LAYANAN TRANSPORTASI UNTUK MENARIK MINAT WISATAWAN BERKUNJUNG KE OBYEK WISATA DI JAWA TIMUR

Herman Moeis & Ali Fahmi*

Abstract

The number of foreign tourists traveling in Indonesia in 2004 grew by 19.1% compared to 2003. While foreign exchange earnings reached U.S. \$ 4.798 billion, up 18.8% of revenue in 2003 was 4.037 billion. Based on the record while the center of Statistic Bureau, the number of foreign tourists to Indonesia in 2005 totaled 5.007 million or a decline of 5.90%.

Talking about tourism one should also discuss the transportation or transportation. Is something that is not possible if the age of the ultra modern, there are people do not get a tour of adequate transport facilities. Can be said that the tourists that travel is already a manifestation of the interaction, as a result of displacement of people from the place where he usually lived. Transportasilah that can move a lot of people, from one State to another State, from one region to another and from one city to another and from cities to the countryside and vice versa. (<http://www.kabarindonesia.com?berita.php?pil>)

In the descriptive qualitative research, process analysis and interpretation of data not only at the end of data collection or stand alone, but also simultaneously carried out during field data collection takes place, resulting in qualitative research is often known as a cyclic process.

The results obtained are: Accessibility merupakan important factor in supporting tourism activities, due to the ease of accessibility to the shorter distance and travel time more efficiently. Ease of access mimur either through air, sea and land to the development of tourism opportunities member. Land transport network in East Java have been integrated, biik connecting cities in the province as well as with other provinces. For sea transportation between islands connecting the port of Tanjung Perak is available and Tanjung Wangi. While air transportation is available Juanda International Airport connecting major cities in the country and abroad.

Key words: Transprtasi Services, Travelers, Tour Destinations

PENDAHULUAN

Jumlah perjalanan wisatawan mancanegara di Indonesia pada tahun 2004 mengalami pertumbuhan sebesar 19,1 % dibanding tahun 2003. Sedangkan penerimaan devisa mencapai US\$ 4,798 miliar, meningkat 18,8% dari penerimaan tahun 2003 sebesar 4,037 miliar.

Berdasarkan catatan sementara dari Biro pusat Statistik, jumlah wisman ke Indonesia pada tahun 2005 berjumlah 5,007 juta atau mengalami penurunan sebesar 5,90%. Penerimaan devisa diperkirakan mencapai US\$ 4,526 miliar atau mengalami penurunan sebesar 5,66% disbanding tahun 2004. Namun demikian

angka perjalanan wisata di dalam negeri (pariwisata nusantara) tetap menunjukkan pertumbuhan yang berarti. Ditahun 2005 diperkirakan terjadi 206,8 juta perjalanan (trips) dengan pelaku sebanyak 109,9 juta orang dan menghasilkan pengeluaran sebesar Rp. 86,6 triliun.

Berbicara soal pariwisata orang harus pula membicarakan pengangkutan atau transportasi. Merupakan suatu yang tidak mungkin apabila dijamin yang ultra modern ini, ada orang melakukan perjalanan wisata tidak mendapat fasilitas pengangkutan yang memadai. Dapat dikatakan bahwa wisatawan yang melakukan perjalanan sudah merupakan suatu manifestasi dari interaksi, sebagai akibat perpindahan orang dari tempat di mana ia biasanya tinggal. Transportasilah yang dapat menggerakkan banyak orang, dari suatu Negara ke Negara lain, dari suatu daerah ke daerah lain dan dari suatu kota ke kota lain dan dari kota ke daerah pedalaman dan sebaliknya. (<http://www.kabarindonesia.com?berita.php?pil>)

Aktivitas kepariwisataan banyak tergantung pada transportasi dan komunikasi. Faktor jarak dan waktu sangat mempengaruhi keinginan orang untuk melakukan perjalanan wisata. Dewasa ini transportasi menyebabkan pertumbuhan pariwisata yang sangat pesat sekali. Kemajuan fasilitas transportasi mendorong kemajuan kepariwisataan dan sebaliknya ekspansi yang terjadi dalam industri pariwisata dapat menciptakan permintaan akan transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. (www.budpar.go.id)

Tidak dapat disangkal lagi bahwa fungsi utama transportasi sangat erat hubungannya dengan "accessibility". Maksudnya, frekuensi penggunaannya, kecepatan yang dimilikinya dapat mengakibatkan jarak yang jauh seolah-olah menjadi lebih dekat. Hal ini berarti mempersingkat waktu dan tentunya akan lebih meringankan biaya perjalanan.

Dengan demikian transportasi dapat memudahkan orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu, seperti misalnya daerah tujuan wisata.

Kualitas Layanan Transportasi

Kualitas adalah sebuah kata kunci yang bagi penyedia jasa layanan jasa sangat penting. Menurut Tjiptono (2002) dan Wyckoff (1998), "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Menurut Parasuman (1985) bahwa ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Segala aktivitas yang dilakukan oleh wisatawan selalu berkaitan dengan layanan transportasi, utamanya layanan transportasi selama wisatawan di Jawa Timur. Hal ini akan menjadi penilaian wisatawan mancanegara baik dari sisi keamanan, kenyamanan serta kelayakan harga yang dibelanjakan dibandingkan dengan kualitas layanan yang mereka peroleh.

Jawa Timur yang terletak di antara 2 Provinsi dengan potensi wisata besar, Jawa Tengah dan Bali, serta diapit Laut Jawa dan Samudra Hindia memiliki posisi yang strategis sehingga mudah diakses dari tempat-tempat lain. Ada berbagai alternatif yang dapat ditempuh untuk mencapainya, yakni dengan menggunakan : (1). **Transportasi Udara** : *Bandara Internasional Juanda Surabaya* merupakan pintu gerbang utama untuk

menuju provinsi ini melalui udara, baik dengan menggunakan penerbangan internasional maupun domestik. (2). **Transportasi Darat** : Perjalan darat dapat ditempuh dengan menggunakan kereta api atau bus-bus yang dilengkapi fasilitas AC. Sarana transportasi bus dengan terminal Purabaya menghubungkan Surabaya dengan Kota-Kota lain di Jawa, Bali dan Sumatra. Sedangkan sarana Kereta Api menghubungkan Surabaya dengan kota-kota lain di Jawa. Terdapat 2 (dua) stasiun Kereta Api di sisni, yaitu *Stasiun Pasar Turi* yang menghubungkan Surabaya dengan Semarang, Cirebon dan Jakarta melewati sepanjang pantai utara Jawa dan *Stasiun Gubeng* menghubungkan Surabaya dengan Surakarta, Yogyakarta serta Bandung melewati jalur selatan. (3). **Transportasi Laut** : Mengingat posisi Jawa Timur diapil oleh Samudra Hindia dan Laut Jawa, perjalanan dengan menggunakan transportasi laut menjadi alternatif lain yang patut dipertimbangkan untuk menuju Jawa Timur. Perjalanan laut dapat ditempuh melalui berbagai alternatif, bisa langsung masuk melalui *Pelabuhan Tanjung Perak* Surabaya atau melalui Semarang dan Tanjung Priok (Jakarta). Apabila melalui Semarang dan Jakarta, perjalanan ke Jawa Timur dapat dilanjutkan baik dengan transportasi darat maupun udara. (<http://www.jatim.go.id/info-layan.php?id=0105>)

Kawasan Pariwisata Di Jawa Timur

Istilah pariwisata berasal dari dua suku kata, yaitu *pari* dan *wisata*. *Pari* berarti banyak, berkali-kali atau berputar-putar. *Wisata* berarti perjalanan atau bepergian. Jadi pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Pengertian pariwisata secara luas dapat dilihat dari beberapa definisi sebagai

berikut : A.J. Burkart dan S. Medlik, *Pariwisata* berarti perpindahan orang untuk sementara (dan) dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat dimana mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di tempat-tempat tujuan tersebut ((Soekadijo, 2000:3)

Menurut Prof. Hunziker dan Prof. K. Krapf, *Pariwisata* dapat didefinisikan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat, dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal di situ untuk melakukan suatu pekerjaan yang penting yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara (Soekadijo, 2000:12)

Pengunjung dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu wisatawan dan ekskursionis. Menurut Norval, wisatawan ialah setiap orang yang datang dari suatu negara asing, yang alasannya bukan untuk menetap atau bekerja di situ secara teratur, dan yang di negara dimana ia tinggal untuk sementara itu membelanjakan uang yang didapatkannya di lain tempat.

Ekskursionis adalah pengunjung yang hanya tinggal sehari di negara yang dikunjunginya, tanpa bermalam. Hal tersebut juga meliputi orang-orang yang mengadakan pelayaran pesiar (*cruise passenger*). Di dalamnya tidak termasuk orang-orang yang secara legal tidak memasuki sesuatu negara asing, seperti misalnya orang yang dalam perjalanan menunggu di daerah transit di pelabuhan udara.

Jawa Timur memiliki sejumlah tempat wisata yang menarik. Salah satu icon wisata Jawa Timur adalah Gunung Bromo, yang dihuni oleh Suku Tengger, dimana setiap tahun diselenggarakan upacara kasada. Daerah pegunungan Malang dan Batu dikenal sebagai kawasan wisata alami yang banyak terdapat tempat peristirahatan, seperti daerah "puncak" di Jawa Barat. Demikian pula daerah

pegunungan di perbatasan Pasuruan-Mojokerto, seperti Prigen, Tretes, dan Trawas. Wisata alam lainnya di Jawa Timur adalah Taman Nasional (4 dari 12 Taman nasional di Jawa). Kebun Raya Purwodadi, Pasuruan dan Taman Safari Indonesia II di Prigen.

Jawa Timur juga terdapat peninggalan sejarah pada era klasik. Situs Trowulan di Kabupaten Mojokerto, dulunya merupakan pusat Kerajaan Majapahit, terdapat belasan candi dan makam raja-raja Majapahit. Candi-candi lainnya menyebar di hampir seluruh wilayah Jawa Timur, diantaranya Candi Penataran di Blitar. Di Madura, Sumenep merupakan pusat kerajaan Madura, dimana terdapat keraton, museum dan makam raja-raja Madura (*Asta Tinggi*).

Jawa Timur dikenal memiliki panorama pantai yang sangat indah. Di pantai selatan terdapat Pantai Prigi di Trenggalek, Pantai Popoh di Tulungagung, Pantai Ngliyep di Malang dan Pantai Watu Ulo di Jember. Di pantai utara terdapat Pantai Tanjung Kodok di Lamongan, Pantai Kenjeran di Surabaya, Pantai Pasir Putih di Situbondo. Danau di Jawa Timur antara lain Telaga Sarangan di Magetan, Bendungan Sutami di Blitar, dan Bendungan Selorejo di Malang.

Kawasan pesisir utara terdapat sejumlah makam para wali, yang menjadi wisata religi para penjiarah bagi umat Islam. Lima dari sembilan walisongo dimakamkan di Jawa Timur : Sunan Ampel di Surabaya, Sunan Giri dan Maulana Malik Ibrahim di Gresik, Sunan Drajat di Paciran (Lamongan), dan Sunan Bonang di Tuban. Di kawasan pesisir utara ini juga terdapat gua-gua yang menarik : Gua Maharani di Lamongan dan Gua Akbar di Tuban. Makam Proklamator Soekarno terdapat di Kota Blitar.

Surabaya merupakan pusat pemerintahan dan pusat bisnis Jawa Timur, dimana terdapat Tugu Pahlawan, Musium Mpu Tantular, Kebun Binatang Surabaya,

Monumen Kapal Selam, Ampel Denta, Tunjungan dan Kya-Kya. Jatim Park di Batu dan Wisata Bahari Lamongan merupakan miniatur Jawa Timur, yang juga merupakan wisata edukasi. (<http://id.wikipedia.org/wiki/Jawa-Timur>).

Lingkungan Strategis Pariwisata Jawa Timur

Faktor Eksternal

Industri pariwisata banyak memiliki keterkaitan dengan berbagai isu yang populer di dunia. Sebagai salah satu sektor yang bergerak pada bidang jasa, isu-isu yang ada memiliki pengaruh besar terhadap keyakinan konsumen, yaitu wisatawan terutama dalam kaitannya dengan motivasi perjalanan pada suatu destinasi. Beberapa isu pariwisata internasional yang diperkirakan cukup mempengaruhi industri kepariwisataan, antara lain : (1). HAM, Terorisme dan keamanan Salah satu isu central yang banyak menjadi permasalahan khususnya Indonesia adalah isu mengenai hak asasi, terorisme dan keamanan. (2). Perubahan kecenderungan dari pariwisata massal ke arah pariwisata individual memunculkan serangkaian kecenderungan lain yang berkaitan dengan kecenderungan pariwisata secara keseluruhan. (3). Munculnya *speciality market* yang diperkirakan akan terbentuk akibat pergeseran dari mass market. Jenis pasar ini akan semakin mempersempit perluasan pasar pariwisata yang sebenarnya jauh lebih beragam. Seperti halnya dengan pasar pariwisata Indonesia yang tidak hanya terdiri dari pasar minat khusus tetapi juga memiliki segmen pasar yang berminat pada budaya dan alam. (4). Pembangunan Pariwisata. (*Sustainable Tourism Development*)

Pembangunan pariwisata yang berkelanjutan juga merupakan salah satu media pengembangan yang sangat memperhatikan kelestarian lingkungan. Di dalam industri pariwisata isu lingkungan

merupakan salah satu isu serius yang dapat membawa dampak yang cukup signifikan. Misalnya terjadinya kebakaran hutan di Kalimantan yang sangat mengganggu transportasi darat dan udara.

Faktor Internal

Ketertarikan Jawa Timur sebagai tujuan daerah Wisata dengan daerah lain. khususnya yang menjadi pintu masuk wisatawan mancanegara, seperti Bali, Jakarta dan Yogyakarta.

Aspek lain yang selama ini dirasakan menjadi tantangan bagi pemasaran pariwisata Jawa Timur adalah belum terciptanya citra (*image*) yang jelas di dalam pikiran atau ingatan wisatawan mengenai Jawa Timur sebagai DTW. Hal ini dapat dimengerti mengingat luas wilayah geografis serta daya tarik wisata yang dimiliki, baik berupa daya tarik alam maupun budaya yang begitu beragam.

Potensi Obyek dan Daya Tarik Wisata Jawa Timur yang belum terpasarkan dengan baik. Obyek dan daya tarik wisata yang secara internasional telah relatif banyak dikenal seperti kawasan Bromo-Tengger-Semeru (BTS). Karapan Sapi, Taman Nasional Meru Betiri, Trowulan dan sebagainya, serta berbagai obyek dan daya tarik wisata yang sudah mapan di pasar wisatawan nusantara seperti makam Bung Karno, Kawasan Pegunungan di Batu, Kota Surabaya dan sebagainya yang merupakan sebagian kecil yang dapat disebutkan dari potensi yang dimiliki Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di Jawa Timur, yaitu di Kota Batu Malang dan Kabupaten Malang sebagai tempat tujuan wisata paling banyak di Jawa Timur. Kabupaten Magetan yang terkenal dengan telaga sarangnya. Kabupaten Pasuruan dengan Taman Safarinya dan Lamongan yang terkenal dengan wisata bahari di Jawa Timur.

Sedangkan yang menjadi subyek penelitian ini adalah para wisatawan yang berkunjung ke Jawa Timur. Subyek penelitian lain adalah para pegawai dari dinas yang berkaitan langsung dengan layanan transportasi, yaitu Dinas Perhubungan dan Dinas Pariwisata.

Dalam penelitian ini wawancara mendalam kepada para wisatawan yang sedang berkunjung di lokasi wisata di Jawa Timur, untuk menggali informasi secara mendalam dan komprehensif. Yang menjadi sumber informasi utama dalam penelitian ini adalah para wisatawan baik mancanegara maupun nusantara.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, proses analisis dan interpretasi data tidak hanya dilakukan pada akhir pengumpulan data atau berdiri sendiri, namun secara simultan juga dilakukan pada saat pengumpulan data dilapangan berlangsung, sehingga dalam penelitian kualitatif sering dikenal sebagai proses siklus. Pengolahan data kualitatif dilakukan dengan mempergunakan pendekatan 'cross check' informan untuk memberikan pemahaman secara lebih mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Layanan Transportasi dan Sistem Kepariwisata di Jawa Timur

Strategi pencapaian tujuan dan sasaran pengembangan pariwisata Jawa Timur akan dilaksanakan dengan prinsip dan pendekatan sebagai berikut : (1). Menumbuhkan kembali, mempertahankan dan meningkatkan potensi pariwisata yang telah berkembang serta menggali sumber daya pariwisata yang belum berkembang. (2). Pariwisata Jawa Timur mengedepankan dan mengandalkan potensi alam dan budaya. (3). Tersebarnya jumlah dan varitas potensi pariwisata secara spasial di tiap-tiap daerah di propinsi Jawa Timur kurang danat

menumbuhkan kinerja kunjungan wisatawan secara merata. (4). Masih terkonsentrasinya fasilitas pariwisata khususnya usaha sarana perhotelan, restoran dan usaha jasa perjalanan wisata mengakibatkan belum meratanya fungsi pelayanan pariwisata di seluruh Jawa Timur.

(5). Pariwisata merupakan industri jasa yang mudah sekali berkembang sesuai dengan standar kebutuhan pelayanan yang diinginkan wisatawan.

Wisatawan di Jawa Timur

(1). Wisatawan Mancanegara ke Jawa Timur melalui Bandara Juanda, pada tahun 2008 sejumlah 156.726 kunjungan, naik sebesar 14,42% dari tahun 2007 (136.980 kunjungan). Posisi kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2008 menunjukkan bahwa Jawa Timur telah mencapai peningkatan/pertumbuhan sebesar 29.79% dibanding tahun 1996 yang merupakan tahun pencapaian tertinggi kunjungan wisatawan mancanegara yaitu sebanyak 120.746 orang. Kondisi di atas dapat dikatakan bahwa Pariwisata Jawa Timur telah bangkit, karena menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan. (2). Berdasarkan 15 pintu masuk utama, dalam memberikan kontribusi terhadap masuknya wisatawan mancanegara ke Indonesia, Bandara Juanda menempati posisi ke 4 setelah Ngurah Rai, Sukarno-Hatta, dan Batam. (3). Sedangkan wisatawan mancanegara yang menginap di hotel sebanyak 215.195 orang mengalami peningkatan sebesar 0,50% dibanding tahun 2007 (214.125 orang). Dari jumlah tersebut 159.108 (73,94%) menginap di hotel bintang dan 56.087 (26,06%) menginap di hotel melati. (4). Wisatawan mancanegara yang mengunjungi obyek dan daya tarik wisata di tahun 2008 sejumlah 68.977 mengalami peningkatan sebesar 1.24% dibanding tahun 2007 (67.913 orang) dan obyek yang paling

banyak dikunjungi adalah Gunung Bromo, Agro Kusuma, Kawah Ijen, Alas Purwo dan Agro Wisata Kalisat/Jampit.

Wisatawan Nusantara

(1). Jumlah wisatawan nusantara pada tahun 2008 yang menginap di hotel sejumlah 3.005.268 orang dengan rincian 1.419.317 menginap di hotel berbintang dan 1.574.212 menginap di hotel melati.

(2). Sedangkan wisatawan nusantara yang berkunjung ke obyek wisata sejumlah 18.112.189 kunjungan mengalami peningkatan sebesar 0.02% dibanding tahun 2007 (18.198.802 kunjungan) dan obyek yang paling banyak dikunjungi adalah Wisata Bahari Lamongan (Kab.Lamongan). Kebun Binatang Surabaya, Makan Maulana Malik Ibrahim (Kab.Gresik), Pantai Ria Kenjeran (Surabaya) dan Jatim Park (Kota Batu).

Kontribusi Pariwisata

Kinerja Pariwisata dilihat dari pendekatan perekonomian dimana dalam strategi pembangunan Provinsi Jawa Timur menempatkan pariwisata dalam pertumbuhan sektor ekonomi riil, maka indikator yang dapat diukur berupa penghitungan perolehan devisa, produk domestik regional bruto (PDRB) penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) dari pajak dan penyerapan tenaga kerja. (1). **Devisa**, Perolehan devisa dari sector pariwisata Jawa Timur pada tahun 2008 sejumlah 183,15 juta US\$ (Rp. 1,83 T) mengalami pertumbuhan sebesar 13,34% dibanding tahun 2007 (161,60 juta US \$). (2). **Produk Domestik Regional Bruto (PDRB)**, Selama ini B sector pariwisata yang dihitung oleh Kantor Statistik Jawa Timur hanya hotel, restoran, dan jasa hiburan/kebudayaan, yang penghitungannya didasarkan pada harga dasar yang berlaku di tahun 2008 dan harga dasar yang ditetapkan di tahun 2000. Pariwisata memiliki peranan penting dalam membentuk besaran PDRB Jawa

Timur karena pariwisata terkait dengan sub sektor dari hampir semua sektor ekonomi yang ada. PDRB komulatif pariwisata atas dasar harga berlaku tahun 2008 memberikan peranan sebesar 35,07 triliun rupiah. (3). **Pendapatan Asli daerah (PAD**, Pendapatan asli daerah dibidang pariwisata dari pajak semaentara masih didasarkan pada pajak hotel dan restoran serta pajak hiburan yang dipungut oleh Dinas Pendapatan Daera. Di tahun 2008 pajak hotel dan restoran sejumlah 215,79 milyar rupiah mengalami pertumbuhan sebesar 20,78% dibanding tahun 2007 (178,66 milyar rupiah). Sedangkan pajak hiburan memberikan pernaan sebesar 32,74 milyar rupiah mengalami pertumbuhan sebesar 22,66% dibandingkan dengan tahun 2007 (26,69 milyar rupiah). (4). **Penyerapan Tenaga Kerja**, Di tahun 2008 tenaga kerja yang tersrap di bidang usaha pariwisata sebanyak 180.572 orang meningkat 0,37% disbanding tahun 2007 (179.914 orang). Sedangkan pramuwisata secara kuantitatif tidak mengalami perubahan, yaitu 265 orang namun ada peningkatan kualitas dari pramuwisata muda menjadi pramuwisata madya.

Kualitas Layanan Transportasi Terhadap Minat Wisatawan Berkunjung Obyek Wisata Jawa Timur

Usaha atau amenitas pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan/mengusahakan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut. Dalam undang-undang RI Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemeunhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata, yang meliputi :

1. Usaha daya tarik wisata ; 2. Usaha kawasan pariwisata ; 3. Usaha jasa transportasi wisata ; 4. Usaha perjalanan wisata ; 5. Usaha jasa makanan dan minuman ; 6. Usaha penyediaan akomodasi; 7. Usaha penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi; 8. Usaha penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran; 9. Usaha jasa informasi paariwisata; 10. Usaha jasa consultan pariwisata; 11. Usaha jasa pramuwisata; 12. Usaha wisata tirta; 13. Usaha spa

Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan faktor penting dalam mendukung kegiatan wisata, karena dengan kemudahan aksesibilitas membuat jarak semakin pendek dan waktu tempuh lebih efisien. Kemudahan mimur baik melalui akses udara, laut dan darat member peluang terhadap perkembangan pariwisata. Jaringan transportasi darat di Jawa Timur sudah terintegrasi, biik yang menghubungkan kota-kota dalam propinsi maupun dengan propinsi lainnya. Untuk transportasi laut yang menghubungkan antar pulau tersedia pelabuhan Tanjung Perak dan Tanjung Wangi. Sedangkan transportasi udara tersedia Bandara Internasional Juanda yang menghubungkan kota-kota besar dalam negeri maupun luar negeri.

Transportasi Darat

Transportasi darat antar propinsi menuju Jawa Timur menggunakan mobil penumpang umum (MPU) maupun kereta api. Kedua sarana transportasi tersebut dapat melayani hampir semua kabupaten/kota di Jawa Timur. Transportasi darat dengan kereta api khususnya dari arah barat tersedia dua jalur yaitu jalur utara dan selatan yang menghubungkan silayah DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan DI Yogyakarta menuju Surabaya dan M³⁰ ; Disamping itu tersedia empat jurus ;

menhubungkan kabupaten/kota Malang, Jember, Madiun, dan Banyuwangi menuju Surabaya.

Transportasi Laut

Pelayanan antar pulau melalui Tanjung Perak di tahun 2008 dilayani 13 kapal penumpang yang menghubungkan kota-kota besar di Indonesia dengan frekuensi 46 kali per minggu. Sedangkan untuk jasa angkutan penyeberangan antar pulau dalam propinsi dilayani dengan jasa penyeberangan ferry.

Transportasi Udara

Bandara Internasional Juanda pada tahun 2008 disinggahi 10 maskapai penerbangan dengan frekuensi 80 kali dalam seminggu yang menghubungkan 6 kota dari Negara-negara di asia dan 1 kota dari Negara Saudi Arabia. Sebagaimana sumber dari PT.Angkasa Pura bahwa pada akhir tahun 2006, telah dilakukan peningkatan pelayanan system transportasi udara di Bandara Juanda ditandai dengan peningkatan penerbangan internasional langsung dari luar negeri ke Surabaya, yaitu dari Singapura, Kuala Lumpur, Hongkong, Taipei dan Brunai Darussalam.

Sedangkan untuk penerbangan domestik dilayani 14 maskapai penerbangan dengan total frekuensi 731 dalam seminggu meliputi wilayah : DKI Jakarta, Bali, Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan, Jawa Barat, NTT, NTB, Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, D.I. Yogyakarta, Batam, dan Maluku.

Usaha Di Bidang Pariwisata

Berdasarkan data tahun 2008, kondisi usaha pariwisata baik usaha sarana pariwisata, usaha jasa pariwisata maupun daya tarik wisata, secara umum mengalami peningkatan baik secara kuantitatif maupun kualitatif; (1). **Usaha Daya Tarik Wisata**, Jumlah Daya Tarik Wisata (DTW) yang terdiri dari wisata alam, wisata budaya dan

wisata buatan, yang dimiliki Jawa Timur di tahun 2009 tidak mengalami perubahan, bila dibanding dengan tahun 2008.

Beberapa DTW di Jawa Timur bahkan sudah sangat dikenal oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara seperti : Gunung Bromo, Karapan Sapi di Madura, Reyog Ponorogo, Kawah Kelud, Kawah Ijen dan Museum Trowulan bahkan Obyek Wisata Pantai Plengkung yang sangat dikenal oleh surfing dari mancanegara dan Obyek Wisata Gunung Kawi yang banyak dikunjungi oleh para peziarah Indonesia sampai Malaysia, Singapura dan Hongkong. Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Produk Wisata Jawa Timur yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur kepada wisatawan mancanegara di 9 (sembilan) Kabupaten/kota yang menjadi kantong-kantong wisatawan, dapat diambil kesimpulan bahwa preferensi wisatawan mancanegara terhadap kualitas unsure daya tarik wisata Jawa Timur dari kualitas alam (nature) menempati urutan tertinggi dengan skor 967, diikuti kualitas budaya (skor 892) dan kualitas entertainment (skor 635). (2). **Usaha Jasa Transportasi Wisata**, Yaitu usaha yang khusus menyediakan angkutan untuk kebutuhan dan kegiatan pariwisata (bukan angkutan transportasi regular/umum). Pada tahun 2008, usaha jasa transportasi wisata sejumlah 124 perusahaan dengan 801 armada bus. (Sumber data : DLLAJ Jawa Timur). (3). **Usaha Jasa Perjalanan Wisata**, Yaitu Usaha perjalanan wisata di tahun 2008 tidak mengalami peningkatan yaitu tercatat sejumlah 232 yang terdiri dari 173 biro perjalanan wisata (BPW), 35 cabang biro perjalanan wisata (CBPW) dan 24 agen perjalanan wisata (APW). Usaha perjalanan wisata tersebar di 13 kabupaten/kota di Jawa Timur. (4). **Usaha Jasa Makan Minum**, Usaha jasa makan-minum, mengalami peningkatan sebesar 0,06% dibanding tahun 2007 utamanya restoran mengalami peningkatan sebesar

2,13% dibanding dengan tahun 2007, yaitu dari 47 unit menjadi 48 unit. Sedangkan untuk rumah makan sejumlah 1.727 unit dengan 83.572 kursi, yang lokasinya menyebar di seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur, namun untuk restoran hanya ada di empat kota yaitu Surabaya, Malang, Madiun dan Jember. Dari 45 restoran yang berlokasi di Surabaya memiliki kapasitas 7.873 kursi, selebihnya Kota Malang, kota madiun dan Kabupaten Jember masing-masing 1 restoran dengan kapasitas masing-masing 150, Kabupaten Jember masing-masing 1 restoran dengan kapasitas masing-masing 150, 450 dan 400 kursi. (5). **Usaha Penyediaan Akomodasi**, Di Jawa Timur sampai dengan tahun 2008 tersedia 1.149 akomodasi dengan kapasitas 28.164 kamar, dibandingkan dengan tahun 2007 kapasitas kamar akomodasi tahun 2008 mengalami peningkatan 0,43%. Hotel Melati lokasinya menyebar di seluruh wilayah Jawa Timur, terutama di kabupaten/kota yang mempunyai daya tarik cukup besar baik sebagai daerah tujuan wisata maupun pusat bisnis, namun untuk hotel berbintang hanya tersebar di 13 kabupaten/kota dan sejumlah 28 hotel berlokasi di Surabaya. (6). **Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan Dan Rekreasi**

Yaitu usaha yang ruang lingkup kegiatannya berupa usaha seni pertunjukkan, arena permainan, karaoke, bioskop serta kegiatan dan rekreasi lainnya yang bertujuan untuk pariwisata. Pada tahun 2008 di Jawa Timur terdapat 2.475 unit usaha, mengalami peningkatan sebesar 52,97% dibanding tahun 2007 (sebesar 1.618 unit). Sedangkan untuk usaha impresariat, tidak mengalami peningkatan yaitu tercatat 11 usaha jasa impresariat yang tersebar di 3 kota yaitu Probolinggo (4 usaha) Madiun (1 usaha) dan Ngawi (6 usaha). (7). **Usaha Jasa Konsultan Pariwisata**, Yaitu usaha yang menyediakan sarana dan rekomendasi mengenai studi kelayakan, perencanaan,

pengelolaan usaha, penelitian dan pemasaran di bidang kepariwisataan. Pada tahun 2009, untuk konsultan pariwisata sejumlah 103 yang tersebar di 14 kabupaten/kota yaitu Surabaya 70, Malang 11, Jember 6, Blitar 3, Ponorogo, Lumajang, Kediri masing-masing 2 dan Banyuwangi, magetan, Mojokerto, Nganjuk, Probolinggi, Sidoarjo, Tulungagung masing-masing 1.

Dalam paket wisata minimal terdapat dua unsur penting dan mutlak harus tersedia, yaitu transportasi dan akomodasi. Sedangkan unsur lainnya, dapat diurus sendiri oleh wisatawan. Umumnya unsur-unsur dalam paket wisata adalah : (1). transportasi atau angkutan wisata lainnya. (2). Akomodasi. (3). restoran dan rumah makan. (4). local tour atau tour operador local. (5). daya tarik wisata

Transportasi dan kepariwisataan merupakan unsur-unsur yang berhubungan, walaupun masing-masing unsur sebagai statu industri unggul, dimana masing-masing perkembangannya masih saling berpengaruh, terbukti saat terjadi penerapan atas kebijakan dalam transportasi yang sifatnya berbeda, dapat menimbulkan dampak yang Sangay besar pada pertumbuhan industri pariwisata baik dampak tersebut menguntungkan atau sebaliknya. Hampir semua negara di dunia telah mengembangkan dan membangun pariwisata, karena dampak pariwisata dapat membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Model Layanan Transportasi dan Sistem Kepariwisata di Jawa Timur Produk industri pariwisata merupakan bahan baku bagi *tour operator atau travel agent* untuk membuat atau merencanakan paket wisata (*package tours*) yang akan ditawarkan kepada calon wisatawan. Tentunya, 32

wisata yang cocok dan sesuai dengan selera pasar. Sistem Kepariwisata yang ada di Jawa Timur dilakukan melalui strategi pencapaian dan sasaran pengembangan pariwisata, melalui antara lain : (1). Menumbuhkan kembali, mempertahankan dan meningkatkan potensi pariwisata yang telah berkembang serta menggali sumber daya pariwisata yang belum berkembang. (2). Pariwisata Jawa Timur mengedepankan dan mengandalkan potensi alam dan budaya, sehingga pendekatan pengembangan pariwisata diarahkan dan berbasis pada kekuatan alam dan masyarakat yang diimplementasikan dengan cara menciptakan pariwisata berwawasan lingkungan serta memposisikan dan mengapresiasi budaya masyarakat dalam komposisi atraksi pariwisata sebagai upaya pelestarian kebudayaan bangsa. (3). Tersebar jumlah dan varitas potensi pariwisata secara spasial di tiap-tiap daerah di propinsi Jawa Timur kurang dapat menumbuhkan kinerja kunjungan wisatawan secara merata. (4). Masih terkonsentrasinya fasilitas pariwisata khususnya usaha sarana perhotelan, restoran dan usaha jasa perjalanan wisata mengakibatkan belum meratanya fungsi pelayanan pariwisata di seluruh Jawa Timur. (5). Pariwisata merupakan industri jasa yang mudah sekali berkembang sesuai dengan standar kebutuhan pelayanan yang diinginkan wisatawan.

Kualitas Layanan Transportasi terhadap Minat Wisatawan berkunjung ke Obyek Wisata di Jawa Timur. Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata, yang meliputi

: Usaha daya tarik wisata, Usaha kawasan pariwisata, Usaha jasa transportasi wisata, Usaha perjalanan wisata, Usaha jasa makanan dan minuman, Usaha penyediaan akomodasi, Usaha penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, Usaha penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran, Usaha jasa informasi pariwisata, Usaha jasa konsultan pariwisata, Usaha jasa pramuwisata, Usaha wisata tirta, Usaha Spa.

Aksesibilitas merupakan faktor penting dalam mendukung kegiatan wisata, karena dengan kemudahan aksesibilitas membuat jarak semakin pendek dan waktu tempuh lebih efisien. Kemudahan ini baik melalui akses udara, laut dan darat memberi peluang terhadap perkembangan pariwisata. Jaringan transportasi darat di Jawa Timur sudah terintegrasi, baik yang menghubungkan kota-kota dalam provinsi maupun dengan provinsi lainnya. Untuk transportasi laut yang menghubungkan antar pulau tersedia pelabuhan Tanjung Perak dan Tanjung Wangi. Sedangkan transportasi udara tersedia Bandara Internasional Juanda yang menghubungkan kota-kota besar dalam negeri maupun luar negeri.

Akhirnya dapat disampaikan saran bahwa keamanan merupakan bagian yang teramat penting dalam kegiatan apapun, termasuk pariwisata, sehingga faktor keselamatan juga harus diperhatikan agar para wisatawan merasa nyaman. Kualitas transportasi dalam kepariwisataan sangat penting, tetapi yang tidak kalah pentingnya adalah kemudahan untuk mendapatkan transportasi tersebut, serta harga yang kompetitif tetapi tetap memperhatikan keselamatan para wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan, Malayu, Abdullah Rahmana , 2005, *Manajemen, dasar, pengertian dan masalah*, Bumi Akasara. Jakarta.

Kreitner, Robert, 2003, *prilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.

Kotler, Philip, Jhon Bowen, and James Markens, 2002 *Pemasaran, Perhotelan dan Pariwisata*, Edisi Kedua, Buku Pertama, PT. Prehallindo, Jakarta.

Muljadi, 2010, *Kepariwisata dan perjalanan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Stuppa Indonesia Parteners in Development dan Dinas Pariwisata Propinsi Jawa Timur, 2003, *Kajian Strategi Pemasaran Pariwisata jawa Timur*, Surabaya.

Soekadijo, R.G, 2000, *Anatomi Pariwisata : Memahami Pariwisata Sebagai "System Lingage"*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ratminto & Septi Winarsih, Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center, Jakarta.

....., 2002, *Perencanaan Strategis Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

<http://www.kompas.co.id/kompas-cetak/0310/18/fokus/632145/htm>

<http://unisosdem.org/ekopol-detail.php>

www.ina.go.id/id/index.php?option

www.kapanlagi.com

<http://www.sinarharapan.co.id/feature/wisata>

<http://www.jatim.go.id/info-layan.php?id=0105>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Jawa-Timur>