

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kota Yogyakarta merupakan salah satu dari sekian banyak kota besar di Indonesia yang memiliki daya tarik kuat untuk dikunjungi. Kota yang terkenal dengan sebutan kota perjuangan, kota budaya, dan kota pendidikan ini selain menjadi tujuan menuntut ilmu karena kualitas pendidikannya yang sudah tidak bisa diragukan lagi dan menjadi tujuan calon mahasiswa untuk menuntut ilmu, disamping itu sektor pariwisata juga menjadikan kota Yogyakarta sebagai destinasi wisata yang wajib dikunjungi.

Sektor pariwisata menjadi salah satu penyumbang terbesar untuk pembangunan dan perekonomian kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta merupakan daerah yang bertumpu dengan sektor sekunder dan tersier dalam kegiatan perekonomiannya, kontribusi Pendapatan Domestik Bruto (PDB) terbesar berasal dari sektor perdagangan, hotel, dan restoran, lalu diikuti dengan sektor jasa. Majunya sektor-sektor tersebut tidak terlepas dari kegiatan pariwisata dan budaya yang memang menjadi kekuatan dari kota Yogyakarta

<http://www.jogjakota.go.id/app/modules/upload/files/2015/PPAS-2015-PRINT.pdf> Yogyakarta 2015, (Nota Kesepakatan Pemerintah Dengan DPRD kota Yogyakarta).

Menurut data dari dinas kebudayaan dan pariwisata kota Yogyakarta kunjungan wisata ke kota Yogyakarta bisa dikatakan sangat tinggi setiap tahunnya. Seperti data yang terlihat didalam tabel I.1 berikut ini

**Table I.1**  
**Data Kunjungan Wisatawan 2011-2015**

No	Tahun	Domestik	Mancanegara	Jumlah
1	2011	2.449.595	221.054	2.670.649
2	2012	2.611.453	283.727	2.895.180
3	2013	2.536.091	179.380	2.715.471
4	2014	2.733.805	273.448	3.077.253
5	2015	2.857.599	393.082	3.250.681

(sumber : data dari dinas kebudayaan dan pariwisata kota Yogyakarta)

Dilihat dari jumlah tersebut membuktikan bahwa sektor pariwisata sangat pesat pertumbuhannya di kota Yogyakarta, kunjungan wisatawan hampir setiap tahunnya mengalami peningkatan, hal ini membuktikan bahwa pariwisata di kota Yogyakarta sangat menarik minat wisatawan untuk berkunjung, dengan pertumbuhannya yang sangat pesat maka akan sangat membantu bidang perekonomiannya.

Kota Yogyakarta memiliki tempat-tempat perbelanjaan seperti Pasar Beringharjo dan pertokoan disepanjang Malioboro yang menjadi sasaran utama bagi wisatawan yang ingin membeli berbagai kerajinan tangan dan batik, museum-museum bersejarah juga tidak luput dari tujuan wisatawan untuk datang ke Yogyakarta, tugu Yogyakarta, taman sari dan

keraton Yogyakarta yang menjadi andalan wisata kota Yogyakarta yang sangat menarik perhatian wisatawan untuk mengabadikan foto-foto sebagai bukti bahwa mereka pernah datang ke Yogyakarta, hal ini membuktikan bahwa eksistensi kota Yogyakarta sebagai kota wisata sudah tidak perlu diragukan lagi keberadaannya

Hari Hartono, (1974:45) berpendapat, “peranan pariwisata dalam pembangunan negara pada garis besarnya berintikan tiga segi, yaitu segi ekonomis (sumber devisa, pajak-pajak), segi sosial (penciptaan lapangan kerja), dan segi kebudayaan (memperkenalkan kebudayaan kita kepada wisatawan-wisatawan asing)”.

Maka hal tersebut haruslah didukung oleh fasilitas yang memadai demi kenyamanan wisatawan yang berkunjung ke kota Yogyakarta, salah satunya adalah kelancaran dibidang akses transportasi, fasilitas transportasi yang memadai untuk menuju tempat tujuan wisata yang akan dikunjungi.

Jika dilihat dari undang-undang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta No. 13 Tahun 2012 yang dimiliki DIY, bahwa Yogyakarta harus memantapkan posisi dan peran penting dalam menjaga, mempertahankan dan mengembangkan kekayaan budayanya, baik pada level lokal, regional maupun nasional demi mengembangkan sektor pariwisata harus dilaksanakan secara maksimal demi mewujudkan hal tersebut. Namun saat sekarang ini kota Yogyakarta pada saat musim libur tiba seperti natal dan tahun baru, liburan sekolah ataupun libur lebaran,

kemacetan dikota Yogyakarta sangat terlihat di titik-titik akses menuju tempat pariwisata antrean kendaraan menuju tempat wisata seperti tugu, jalan Malioboro, jalan menuju pantai Wonosari dan jalan sekitar Ambarukmo Plaza menjadi sangat padat.

Seperti yang diberitakan oleh tribun jogja yang isinya

“Kemacetan yang memakan waktu lama, sudah pasti sangat disayangkan jika wisatawan yang datang berkunjung ke kota Yogyakarta harus terkena dampak kemacetan yang ada di kota Yogyakarta, sehingga mengakibatkan kenyamanan para wisatawan menjadi terganggu, hal ini bisa berakibat pada mengurangnya kepuasan wisatawan untuk bepergian ke Yogyakarta pada saat musim liburan tiba (www.Tribun Yogyakarta).

Kemacetan sendiri adalah kondisi dimana arus lalu lintas yang lewat pada ruas jalan yang ditinjau melebihi kapasitas rencana jalan tersebut yang mengakibatkan kecepatan bebas ruas jalan tersebut mendekati 0 km/jam atau bahkan menjadi 0 km/jam sehingga mengakibatkan terjadinya antrian (Khairunnisa Q, 2005:73). Kemacetan juga disebabkan karena kondisi angkutan umum belum ideal. Pengembangan angkutan massal atau umum sedang dilakukan, namun kondisinya belum begitu memuaskan. Kemacetan tentu harus menjadi perhatian pemerintah Yogyakarta (Imam Basuki Dan Amos Setiadi, 2011:135).

Seperti juga yang dimuat dalam berita Koran sindo seputar kemacetan dikota Yogyakarta, yang berjudul

”DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA YOGYAKARTA MEMINTA PEMDA DIY TURUN TANGAN MENYELESAIKAN PERSOALAN MACET SAAT MUSIM LIBURAN”.

Pemda diminta membuat skema khusus untuk mengurai wisatawan yang datang ke Kota Gudeg, Kepala Disparbud Kota Yogyakarta. Eka Suryo Maharso berpendapat, “kemacetan menjadi persoalan serius bagi daerah wisata. Sebab, kemacetan parah dapat mengganggu kenyamanan dan kepuasan wisatawan yang datang untuk menghabiskan waktu liburan di daerah ini. Karena dampak kemacetan saat libur natal lalu menjadi keluhan paling signifikan yang disampaikan wisatawan. Keluhan soal macet mengalahkan persoalan lain seperti, parkir yang juga menggila saat libur Natal” (<http://www.koran-sindo.com>).

Kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja pemerintah dalam meningkatkan daya dukung sektor pariwisata terhadap kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Jika tidak sesuai dengan harapan wisatawan, berarti wisatawan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan wisatawan, berarti wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan sangat puas atau senang (Tjiptono, 2004:148). Maka peran pemerintah dalam meningkatkan daya dukung pariwisata sangat diperlukan dan menjadi prioritas pemerintah khususnya pemerintah kota Yogyakarta demi meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kemacetan di kota Yogyakarta memang belum begitu parah, akan tetapi apabila hal ini terus dibiarkan terjadi tanpa adanya perhatian lebih oleh pemerintah kota Yogyakarta, maka kemacetan di kota Yogyakarta semakin lama akan semakin parah, khususnya pada musim liburan tiba dimana saat ini, tempat-tempat wisata di kota Yogyakarta semakin lama semakin bertambah seiring dengan masyarakat kota Yogyakarta yang semakin tertarik dan memunculkan kreativitas untuk menciptakan tempat-tempat wisata baru yang menarik kepuasan wisatawan domestik maupun

mancanegara, serta demi memajukan sumber pendapatan dari masyarakat itu sendiri.

Dengan adanya hal itu maka akan banyak sekali wisatawan yang datang ke kota Yogyakarta, maka tidak bisa dibayangkan bagaimana kemacetan kota Yogyakarta beberapa tahun kedepan jika tidak di dukung oleh infrastruktur jalan yang dapat menampung kedatangan wisatawan tersebut, terlebih saat rombongan wisatawan yang menggunakan kendaraan pribadi mereka kondisi kepadatan arus lalu lintas akan semakin padat. Sehubungan dengan isi dari Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah (RIPDA) Dinas pariwisata daerah istimewa Yogyakarta tahun 2025 bahwa : “Terwujudnya Yogyakarta sebagai destinasi pariwisata berbasis budaya terkemuka di Asia Tenggara, berkelas dunia, berdaya asing, berkelanjutan mampu membawa pembangunan daerah untuk kesejahteraan masyarakat”.

Visi tersebut sulit untuk diwujudkan. Maka untuk mewujudkan visi tersebut haruslah didukung oleh infrastruktur jalan yang memadai dan bebas hambatan agar dapat menjadikan kawasan kota Yogyakarta sebagai tujuan wisata yang di inginkan oleh wisatawan. Dampak dari kemacetan tersebut bisa berakibat pada kepuasan para wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata ke kota Yogyakarta, karena dampak dari kemacetan sangat lah banyak seperti waktu tempuh yang tersita untuk menuju tempat wisata.

Wisatawan sebagai pelaku pariwisata haruslah mendapatkan fasilitas yang baik dan memuaskan didalam perjalanan wisatanya, jangan

sampai kemacetan yang terjadi menjadi penyebab turunnya minat wisatawan untuk datang ke kota Yogyakarta, semua aspek yang terkait dalam factor pendukung pariwisata harus dalam kondisi yang baik dan dapat memaksimalkan perjalanan wisata, infrastruktur seperti jaringan transportasi, fasilitas sanitasi dan air minum secara langsung mempengaruhi kenikmatan berwisata” (Janianto,2013:41). Maka semakin baik infrastruktur pendukung sektor pariwisata maka kepuasan wisatawan yang datang ke kota Yogyakarta akan meningkat, kemudian mampu untuk terus meningkatkan pendapatan dan perekonomian kota Yogyakarta dari segi sektor pariwisata.

Dalam kaitannya dengan kepuasan wisatawan di kota Yogyakarta penelitian ini akan membahas masalah tanggapan wisatawan di kota Yogyakarta terhadap kemacetan di kota Yogyakarta, apakah akan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan untuk datang ke kota Yogyakarta atau sebaliknya mereka tidak terlalu memperdulikan masalah tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah ini, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**“Dampak Kemacetan Kota Yogyakarta Terhadap Kepuasan Wisatawan Kota Yogyakarta Tahun 2016”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Dampak Kemacetan di kota Yogyakarta terhadap Kepuasan Wisatawan di kota Yogyakarta pada tahun 2016?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan wisatawan terhadap kemacetan di kota Yogyakarta pada saat musim liburan.
2. Untuk mengetahui apakah kemacetan di kota Yogyakarta mempengaruhi kepuasan wisatawan untuk datang ke kota Yogyakarta
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemerintah kota Yogyakarta khususnya bidang transportasi menuju tempat wisata yang ada di kota Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat teoritis**

Secara teoritis penelitian yang peneliti lakukan dapat memberikan penambahan ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri dan dapat mencari tahu suatu permasalahan yang ada sehingga dapat mencari solusi dari permasalahan tersebut.

#### **2. Manfaat praktis**

- a. Manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini adalah dapat membantu khususnya pemerintah kota Yogyakarta dalam memajukan sektor pariwisata yang ada di kota Yogyakarta.
- b. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang pariwisata.



## **E. Kerangka Dasar Teori**

### **1. Kemacetan lalu lintas/Traffic jam**

#### **a. kemacetan**

Kemacetan adalah kondisi dimana arus lalu lintas yang lewat pada ruas jalan yang ditinjau melebihi kapasitas rencana jalan tersebut yang mengakibatkan kecepatan bebas ruas jalan tersebut mendekati 0 km/jam atau bahkan menjadi 0 km/jam sehingga mengakibatkan terjadinya antrian (Khairunnisa Q, 2005:73).

Kemacetan menurut adisasmita (2011:90:91) berdasarkan waktu kemacetan lalu lintas akan mengurangi kelancaran lalu lintas perkotaan, sehingga waktu tempuh perjalanan lebih lama.

Kemacetan adalah tidak dapatnya bekerja dengan baik, tersendat-sendat, terhenti dan tidak lancar (Badan bahasa Kemendikbud. go.id/ KBBI).

Lalu lintas adalah perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan jalan adalah suatu prasarana perhubungan darat dalam bentuk apapun, yang meliputi segala bagian jalan terutama bangunan yang diperuntukan untuk lalu lintas.

Kemacetan lalu lintas ialah kondisi tersendatnya atau terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas jalan. Pemerintah bertujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, cepat, tertib,

teratur, nyaman, efisien, lancar dan yang terpenting selamat. Pemerintah mempunyai manajemen lalu lintas dan rekayasa lalu lintas untuk mengatasi kemacetan lalu lintas yang terjadi (Eko Budiharjo,2005:11).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemacetan adalah arus lalu lintas yang ditinjau melebihi kapasitas rencana jalan, sehingga mengurangi kelancaran lalu lintas bahkan mengakibatkan tersendatnya kendaraan bahkan dapat mengakibatkan terhentinya kendaraan.

#### **b. Faktor-faktor penyebab kemacetan**

Kemacetan bisa diakibatkan oleh situasi problematik yang menyebabkan kemacetan lalu lintas di antaranya yaitu menurut: (Imam Basuki Dan Amos Setiadi, Jurnal Transportasi,2015:135).

##### 1) Peningkatan Jumlah Kendaraan Pribadi .

Peningkatan jumlah kendaraan pribadi dimana kondisi kendaraan pribadi yang setiap tahunnya meningkat menyebabkan resiko kemacetan tinggi, dikarenakan jika orang memakai angkutan umum maka kondisi padatnya kendaraan akan berkurang.

##### 2) Penurunan fungsi jalan raya.

Penurunan fungsi jalan raya disebabkan kapasitas jalan yang kurang memadai dan tidak beroperasi dengan baik fungsi jalan tersebut. Definisi dari kapasitas jalan adalah aliran kendaraan atau orang yang menghasilkan kecepatan perjalanan minimum yang dapat

diterima dan juga sebagai volume lalu lintas maksimum untuk kondisi aliran bebas yang nyaman (Salter,1990:89). Tingkat pelayanan untuk jalan ini diklasifikasikan menurut berbagai kondisi arus lalu lintasnya. Range variasi kondisi itu, evel tinggi, dimana aliran yang pengemudi dapat berkendara pada kecepatan yang diinginkan dengan kebebasan bermanufer. Tingkat pelayanan terendah, dalam kondisi berhenti jalan selama macet.

3) Kondisi angkutan umum perkotaan belum ideal atau buruknya layanan transportasi umum yang ada.

Faktor-faktor penyebab kemacetan lalu lintas menurut Alhadar (2012:9).

1. Kemacetan lalu lintas terjadi akibat volume kendaraan mendekati kapasitas jalan sesuai dengan standar manual kapasitas jalan Indonesia (M.K.J.I), derajat  $Q < 0,75$ .

2. Kemacetan juga dapat terjadi walaupun volume kendaraan belum mencapai derajat kejenuhan  $< 0,75$  akibat dari hambatan samping seperti parkir sembarangan, adanya pedagang kaki lima, pejalan kaki, adanya kendaraan bermotor.

## **c. Transportasi**

### **1. Pengertian Transportasi**

Transportasi atau pengangkutan dapat diartikan sebagai suatu proses perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya menggunakan suatu teknik atau cara tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu (Miro, 1997:71).

Transportasi dikatakan baik jika waktu perjalanan cukup cepat, aman, nyaman dan tidak terjadi kecelakaan. Frekuensi pelayanan yang cukup, serta aman atau bebas dari kemungkinan kecelakaan (Martok,1998 dikutip Miro, 1997) Martok berpendapat bahwa “transportasi bukanlah tujuan akhir, tapi merupakan suatu alat untuk mencapai maksud lain dan sebagai akibat adanya pemenuhan kebutuhan (*deviden demand*) karena keberadaan kegiatan manusia dan timbul dari permintaan komoditas jalan”.

demi tercapainya kondisi transportasi yang baik atau laju kendaraan yang ideal sangat ditentukan oleh beberapa faktor yang menjadi komponen transportasi, yaitu sarana dan prasarana jalan serta sistem jaringan dan kondisi sarana (kendaraan). dan yang tidak kalah pentingnya ialah sikap mental pemakai fasilitas transportasi tersebut.

Pendapat dari (Ofyar Z Tamin, 1997) transportasi diselenggarakan dengan tujuan :

- 1) Mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang selamat sampai tujuan, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur. Hal tersebut agar terhindar dari kemacetan.
- 2) Memadukan transportasi lainnya dalam suatu kesatuan sistem transportasi nasional.
- 3) Menjangkau seluruh pelosok wilayah ataran untuk menunjang pemerataan pertumbuhan dan stabilitas serta sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional.

Sarana prasarana transportasi merupakan kebutuhan utama dalam bidang sosial, ekonomi, maupun pendidikan. Penyedia sarana angkutan umum merupakan faktor pendukung utama kelancaran aktivitas masyarakat, baik untuk captive travelers maupun choice travelers perjalanan menggunakan angkutan umum merupakan pilihan satu-satunya, sedangkan bagi choice travelers pemilihan moda angkutan umum akan memberikan banyak manfaat jika dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi. Dikarenakan angkutan umum lebih praktis, dan kepadataan kendaraan pribadi juga dapat mengakibatkan kemacetan.

### **1) Pengertian angkutan umum**

Angkutan umum yang bisa juga disebut dengan publik transport yaitu semua jenis transportasi yang disuplai untuk kebutuhan mobilitas barang atau rang, demi kepentingan masyarakat umum dalam memenuhi kebutuhannya, baik transportasi darat, laut maupun transportasi udara.

Yang dimaksudkan dengan angkutan umum penumpang perkotaan adalah semua jenis angkutan umum yang melayani perjalanan (trip) penumpang dari tempat asal (origi) ke tempat tujuan (destinasi) dalam wilayah perkotaan. Moda angkutan umum merupakan sarana transportasi perkotaan yang tidak dapat dipisahkan dari sistem kegiatan perkotaan, khususnya bagi masyarakat pengguna angkutan umum yang tidak mempunyai pilihan moda lain untuk melaksanakan kegiatan.

Tujuan dasar dari penyedia angkutan umum, (Wells, 1975 dikutip Tamin 2000) mengatakan bahwa menyediakan pelayanan angkutan yang baik, handal, nyaman, aman, cepat dan murah untuk umum. Hal tersebut yang membuat masyarakat puas terhadap angkutan umum.

### **2) Pengertian kendaraan pribadi**

Kendaraan pribadi adalah kendaraan yang dimiliki dan dioperasikan oleh dan untuk keperluan pribadi dengan menggunakan prasarana pribadi.

### 3). Kebijakan Transportasi

#### 3.1). Teori kebijakan transportasi

Masalah kemacetan yang terjadi di kota Yogyakarta, membuat pemerintah mempunyai beberapa kebijakan transportasi. Menurut ketua masyarakat transportasi Indonesia Danang Parakesit dalam membuat kebijakan transportasi, ada empat yang harus diperhatikan pemerintah dalam mengatasi masalah transportasi yang sering terjadi.

a). *Trip rate* atau jumlah perjalanan tiap harinya. Hal ini harus diperhatikan untuk mengurai salah satu masalah transportasi yaitu jumlah perjalanan yang tak perlu.

b). *Trip distance* atau jarak perjalanan. Banyaknya orang atau masyarakat harus menempuh jarak jauh untuk mencapai tempat tujuan atau bahkan moda transportasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, ketika membuat kebijakan transportasi massal misalnya perlu diperhitungkan bagaimana agar moda tersebut mudah dijangkau.

1) Ketiga efisiensi bahan bakar. Hal itu perlu diperhitungkan untuk menyusun kebijakan yang efisien (tepat guna) serta ramah lingkungan.

- 2) Faktor kelancaran lalu lintas yang harus diperhatikan, apakah kebijakan yang dibuat mampu meningkatkan kelancaran lalu lintas atau tidak.



**3.2). Kebijakan transportasi dinas perhubungan kota Yogyakarta**

**Table I.2  
Kebijakan transportasi**

Sasaran		program	Kegiatan	
1.	Meningkatnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor	1	Pembangunan rehabilitasi dan pemeliharaan sarana	
	Meningkatnya fasilitas perlengkapan jalan		1. Rehabilitasi dan pemeliharaan alat pengujian kendaraan bermotor 2. Pembangunan sarana dan prasarana fasilitas perhubungan	
2.	Meningkatnya jaringan pelayanan angkutan jalan	2.	Program peningkatan pengaturan lalu lintas dan angkutan	
			2.1	Optimalisasi perijinan angkutan
			2.2	Menejemen transportasi
			2.3	Menejemen sarana prasarana terminal
			2.4	Survey bidang lalu lintas
2.5	Pengaturan kendraan tidak bermotor			
3.	Meningkatnya keselamatan ,ketertiban dan keselamatan lalu lintas	3	Pengendalian ketertiban dan kelancaran lalu lintas	
			3.1	Optimalisasi pelaksanaan perda dan pengendalian operasional bidang perhubungan
			3.2	Kegiatan angkutan lebaran, natal dan tahun baru
3.3	Kegiatan bimbingan keselamatan dan sosialisasi peraturan bidang perhubungan			
4	Meningkatnya ketertiban penyelenggaraa n peparkiran	4	Program operasional dan optimalisasi penyelenggaraa n peparkiran	
			4.1	Operasional penyelenggaraan peparkiran
4.2	optimalisasi penyelenggaraan peparkiran			

(Sumber : renstra dinas perhubungan kota Yogyakarta)

#### **4). Manajemen lalu lintas**

##### **a. Pengertian manajemen lalu lintas**

Pengertian manajemen lalu lintas yaitu pengelolah dan pengendali arus lalu lintas dengan melakukan optimalisasi penggunaan prasarana dan sarana yang ada melalui pengecilan tingkat pertumbuhan lalu lintas, memberikan kemudahan kepada angkutan yang efisien dalam penggunaan ruang jalan serta memperlancar sistem pergerakan (Ali Hadar.jurnal SMARTEK,vol 9. No.4.).

##### **b. Tujuan manajemen lalu lintas**

Tujuan dengan dilakukannya manajemen lalu lintas adalah: Ali Hadar, (jurnal SMARTEK,vol 9. No.4.).

- a) Mendapatkan tingkat efisiensi dari perpindahan lalu lintas secara keseluruhan dengan tingkat aksesibilitas yang tinggi dengan menyeimbangkan permintaan dengan saran penunjang yang telah tersedia.
- b) Meningkatkan tingkat keselamatan dari pengguna yang dapat diterima oleh berbagai pihak dan memperbaiki tingkat keselamatan tersebut sebaik-baiknya.
- c) Memperbaiki dan melindungi kondisi lingkungan yang dimana arus lalu lintas tersebut berada
- d) Membuat iklan pengguna energi secara efisien ataupun pengguna energi lainnya dampak negatifnya lebih kecil dari

pada energi yang ada (Ali Hadar,jurnal SMARTEK,vol 9. No.4.).

### **c. Jenis Jenis Manajemen Lalu Lintas**

Jenis-jenis lalu lintas menurut (Ali Hadar,jurnal SMARTEK,vol 9. No.4.).

#### a) Pengendalian ruas

Pengendalian Arus lalu lintas yang melalui ruas jalan dapat ditingkatkan unjuk kerjanya dengan menurunkan friksi yang terjadi antara kendaraan yang berlawanan arah, dengan system jalan satu arah. Hal tersebut dapat menurunkan angka kecelakaan dan menurunkan konflik dipersimpangan, serta meningkatkan kapasitas jaringan. Upaya lain yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kapasitas jalan adalah dengan sistem arus pasang surut. Dalam Upaya meningkatkan keselamatan serta meningkatkan kapasitas ruas dapat dilakukan dengan mengelola kecepatan yang sedemikian sehingga, efisiensi dan faktor keselamatan dapat ditingkatkan.

#### b) Jalan satu arah

Meningkatnya arus lalu lintas banyaknya titik-titik konflik antar kendaraan dengan kendaraan lain maupun dengan pejalan kaki, hal ini mendorong di perlakukannya penerapan jalan satu arah. Jalan satu arah biasanya dilakukan dengan cara :

- Jalan satu arah yang permanen
- Jalan satu arah sementara, dimana pada saat jam sibuk dibuat jalan satu arah tetapi pada jam tidak sibuk merupakan jalan dua arah.

c) Pengendalian persimpangan

Secara garis besar pengendalian persimpangan dengan alat pemberi isyarat mencakup hal hal sebagai berikut :

- Dasar pengendalian pemberi isyarat lalu lintas
- Tata letak dari persimpangan yang dikendalikan dengan alat pemberi isyarat lalu lintas
- Cara perhitungan waktu isyarat dari alat pemberi isyarat lalu lintas
- Penerapan alat pemberi isyarat lalu lintas pada jalan dengan kecepatan tinggi. Pada persimpangan yang menggunakan alat pemberi isyarat lalu lintas, konflik antar arus lalu lintas dikendalikan dengan isyarat lampu ,konflik dapat dihilangkan dengan melepaskan hanya satu arah lalu lintas, tetapi akan mengakibatkan hambatan yang besar bagi arus arus dari kaki persimpangan lainnya dan secara keseluruhan mengakibatkan penggunaan persimpangan tidak efisien.

d) Menurunkan hambatan dan meningkatkan kapasitas di persimpangan yang menggunakan alat pemberi isyarat lalu lintas dapat dilakukan dengan langka langka sebagai berikut.

- Menggunakan tahap sesedikit mungkin
- Arus yang yang memasuki persimpangan harus dapat ditampung
- Waktu yang dialokasikan untuk masing masing tahap harus memenuhi kebutuhan
- Bila memungkinkan sebaiknya koordinasikan pengendalian lalu lintas dengan alat pemberi isyarat lalu lintas yang berdekatan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi ( terbentuknya kelompok kendaraan). (Ali Hadar.jurnal SMARTEK,vol 9. No.4.).

## **2. Teori kepuasan wisatawan**

### **a. Pengertian wisatawan**

Definisi wisatawan adalah setiap orang yang berkunjung atau datang dari suatu Negara namun bukan untuk menetap atau bekerja di Negara yang dikunjunginya secara teratur, orang tersebut hanya tinggal untuk sementara atau hanya untuk membelanjakan uang yang didupakannya di lain tempat (Yoeti, 1995).

Menurut undang-undang Republik Indonesia no 09 tentang kepariwisataan, bab I mengenai ketentuan umum pasal 1 ayat 1 dan 2 yang dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.
- 2) Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Berdasarkan sifat perjalanan, lokasi dimana perjalanan dilakukan wisatawan dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a) Wisatawan asing/ *foreign tourist*

Orang asing yang melakukan perjalanan wisata, yang datang atau berkunjung memasuki suatu Negara lain yang bukan merupakan Negara dimana mereka tinggal, wisatawan asing tersebut juga bisa disebut wisatawan mancanegara atau disingkat wisman.

- b) *Domestic foreign tourist*

Orang asing yang bertempat tinggal disuatu negara karena tugas, dan melakukan perjalanan wisata diwilayah dimana dia tinggal. Contohnya staf kedutaan Malaysia yang mendapat cuti tahunan, tetapi dia tidak pulang ke Malaysia, tetapi melakukan perjalanan wisata di Indonesia (tempat dia bertugas).

- c) Wisatawan nusantara/ *Domestic tourist*

Seorang warga negara dari suatu negara atau negara lain yang bertujuan melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati batas

negaranya. Contohnya warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan wisata ke kota Yogyakarta. Wisatawan ini disebut winus (wisatawan nusantara).

*d) Indigenous foreign tourist*

Seseorang dari suatu negara, yang karena tugasnya atau jabatannya berada diluar negri, pulang kenegaranya dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri. Contohnya warga negara Singapore yang bertugas sebagai konsultan di Indonesia, ketika mendapat waktu libur dia berlibur pulang ke Singapore dan melakukan perjalanan wisata disana. Jenis wisatawan ini merupakan kebalikan dari *domestic foreign tourist*.

*e) Transit tourist*

Wisatawan yang sedang melakukan perjalanan kesuatu negara lain yang terpaksa singgah pada suatu pelabuhan, *airport*, dan stasiun bukan atas kemaunnya sendiri melainkan keadaan yang memaksanya untuk bertempat dinegara tersebut.

*f) Business tourist*

Orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan bisnis, bukan untuk berwisata, akan tetapi perjalanan wisata akan dilakukannya setelah bisnisnya selesai.

## **b. Pengertian Kepuasan wisatawan**

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* berarti melakukan atau membuat. Kepuasan diartikan sebagai upaya memenuhi sesuatu keinginan (Tjiptono dalam jabari, 2014:1).

Menurut kamus psikologi, *satisfaction* yaitu perasaan nyaman subyektif setelah suatu tujuan yang dicapai baik tujuan fisik ataupun psikologis Oxford advanced learner's dictionary (Tjiptono & Gregorius,2005) mendeskripsikan kepuasan yaitu persaaan baik ketika seseorang mendapatkan sesuatu yang ingin terjadi dan tidak terjadi, tindakan memenuhi kebutuhan atau keinginan.

Kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang didapatkan oleh wisatawan (Oliver dalam Supranto,2006:233).

Kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja pemerintah dalam meningkatkan daya dukung sektor pariwisata yang dihasilkan dengan kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatwan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan sangat puas atau merasa senang (Suwintari,2012:44).



Menurut Tjiptono (1997:24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (discinfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi, iklan.

Ada beberapa strategi didalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Tjiptono,2014:161).

*1). Relationship marketing strategi*

Relationship marketing strategi adalah hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.

Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus sehingga dapat diharapkan terjadi bisni ulang.

*2).Superior costumerservice strategi*

Perusahaan yang menetapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya.

Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih. Perusahaan yang melakukan pelayanan dengan superior akan meraih laba dengan tingkat pertumbuhan yang lebih besar dari pada pesaingnya yang memberikan pelayanan inferior.

*3). Unconditional guarantees/extraordineri guarantees strategy*

Meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat merancang suatu garansi tertentu dengan memberikan pelayanan-pelayanan purna jual yang baik, garansi atau jaminan ini dirancang untuk meringankan kerugian konsumen, dalam hal ini konsumen tidak puas dengan satu produk atau jasa yang telah dibayarnya fungsi utama garansi adalah mengurangi resiko kerugian pelanggan sebelum maupun sesudah pembelian jasa, sekaligus memaksa perusahaan bersangkutan untuk memberikan pelayanan terbaik dan menjaga loyalitas pelanggan.

Dari ketiga faktor tersebut sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan, penyedia jasa/perusahaan harus memandang bahwa pelanggan tidak boleh sedikitpun dirugikan agar dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Engel (dalam Tijptono,2004:161) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan

pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Ada beberapa metode yang digunakan perusahaan atau penyedia jasa didalam mengukur kepuasan pelanggan (Tjiptono,2004:148). Yaitu:

1). Sistem keluhan sasaran

Setiap perusahaan yang memiliki orientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan pendapat, saran, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan antara lain kotak saran dan keluhan, kartu komentar, menyediakan saluran telpon dan sebagainya.

2). Survey kepuasan pelanggan

Survey ini bisa dilakukan dengan menyebar kuisioner, melalui pos, telpon, maupun wawancara pribadi melalui survey, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan dalam hal ini penyedia jasa menaruh perhatian kepada para pelanggannya, pengukuran kepuasan pelanggan ini bisa dengan melalui metode antara lain:

*a). directly reported satisfaction*

suatu pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan “seberapa puas saudara terhadap

pelayanan PT.X pada skala berikut sangat puas, puas, kurang puas, sangat tidak puas.

*b). derived dissatisfaction*

pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

*c). Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

*d). importance performance analysis*

perusahaan diminta me-ranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut, selain itu juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

*e). ghost shopping*

penyedia jasa menyuruh orang-orang tertentu pada perusahaan tertentu atau perusahaannya sendiri untuk berperan sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing *ghost shopper* tersebut akan memberikan laporan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

*e). lost costumer analysis*

penyedia jasa berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli, yang diharapkan adalah diperolehnya informasi tentang penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi tersebut akan bermanfaat bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.

Penanganan keluhan yang baik akan memberikan peluang untuk mengubah harapan pelanggan yang tidak puas menjadi konsumen yang puas. Manfaat-manfaat tersebut adalah sebagai berikut: (Suwintari,2012:44)

- a) Penyedia jasa mendapatkan kesempatan kembali untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggannya yang kecewa.
- b) Penyedia jasa bisa menghindari publisitas negative
- c) Penyedia jasa dapat mengetahui factor-faktor yang perlu dibenahi di dalam pelayanannya saat ini.
- d) Penyedia jasa akan dapat mengetahui apa sumber masalah operasionalnya.
- e) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas

### c. Teknik Pengukuran Kepuasan

Metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai ciri sebagai berikut: (Musanto.jurnal manajemen dan kewirausahaan.vol.6.no.2.2004).

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan CV Sarana Media Advertising pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).

2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).

3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Disamping itu responden juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).

4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pertanyaan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*).

#### **d. Factor-faktor kepuasan wisatawan**

##### **1). Kualitas jasa**

Jasa adalah setiap perbuatan atau tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa saja berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler, dalam Tjiptono,2004:6).

Menurut Zeithml dan Bitner (dalam alma, 2007:243), jasa yaitu suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan dari produk yang dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksinya dan memberikan nilai tambah (kenikmatan, hiburan, santai dan sehat), yang bersifat tidak berwujud.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada suatu pihak kepada pihak lainnya kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa saja berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler dan Amstrong,1996)

Dari beberapa teori diatas maka jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh pihak penyedia layanan terhadap pelanggan demi memenuhi kenikmatan dan kepuasan pelanggan, dalam hal ini pelanggan sama halnya dengan wisatawan karena wisatawan dalam berwisata menggunakan produk jasa.

Kotler (dalam Arief, 2007:117) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Goetsh dan David (dalam Arief, 2007:117) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, amnesia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa kualitas adalah suatu aspek yang disediakan penyelenggara demi memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang melebihi tingkat ekspektasi pelanggan, jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah sebagai berikut : (suwintari,2012:22).

- a) Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
- b) Kualitas pelayanan (proses) yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut



Menurut wyckof dalam (arief,2007:18) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama (Gronros dalam Speh,2004). antara lain :

*1).Technical quality*

Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan Menurut Parasuraman (dalam Arief, 2007:18) *technical quality* dapat diperinci sebagai berikut:

- a. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelumnya membeli atau menggunakan jasa misalnya harga.
- b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
- c. *Credence quality*

Yaitu kualitas yang sulit dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi jasa.

*1). Fuctional quality*, yaitu komonen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

2). *Corporate image* , yaitu fropil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus pelanggan.

## **2). Motivasi**

Didalam menjalankan usaha jasa sangat penting mengetahui motivasi pelanggan menjalankan perjalanan wisata. Dengan mengetahui motivasi wisatawan dalam perjalanan wisata maka akan sangat mudah mengantisipasi motivasinya tersebut. Maka dengan mengetahui bagaimana mengatasinya dampaknya adalah wisatawan akan puas dikarenakan semua motivasinya dpaat diberikan oleh penyedia jasa (suwintari,2012:22).

Shapley dalam Pitana dan gayatri (2005:28) menyebutkan bahwa motivasi merupakan hal yang sangat mendasar, karena motivasi merupakan pemicu dari proses perjalanan wisata, walaupun motivasi ini acap kali tidak disadari secara penuh oleh wisatawan itu sendiri

Weaver dan Lawton (2006:29) menyebutkan bahwa ada beberapa motivasi seseorang didalam melakukan perjalanan wisata

- a) Leisure and recreation atau hiburan dan rekreasi
- b) Visiting friend and relatives atau mengunjungi teman dan keluarga
- c) Business atau urusan bisnis
- d) *Sport* atau olahraga
- e) *Spirituality* atau spiritual

- f) *Healt* atau kesehatan
- g) *Study* atau belajar
- h) *Multipurpose tourism* atau wisata dengan tujuan ganda

### **3). Kualitas pelayanan**

Menurut Hunt (dalam Nasution,2004:40) kualitas pelayanan adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Yoeti dalam bukunya pengantar ilmu pariwisata (1985.p.181), beliau mengatakan ilmu kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisatawan yang sangat beraneka ragam. Prasarana pariwisata tersebut diantaranya :

- a) Faktor daya tarik wisata meliputi adanya tarik alam, daya tarik belanja, daya tarik sosial dan kebudayaan seperti keindahan kota, kenyamanan berwisata dan keramahan penduduk setempat.
- b) Faktor perhubungan yaitu Jalan raya, Rel kereta api, Pelabuhan udara dan laut, Terminal, Bandara.
- c) Faktor ketersediaan prasarana akomodasi seperti hotel, penginapan (losmen), restaurant, sarana pengunjung wisata dan lainnya.

d) Faktor ketersediaan sarana prasarana transportasi yang meliputi akses menuju tempat wisata seperti, angkutan umum seperti Trans Yogyakarta, ojek, taxi, dan lainnya.

Dari pengertian diatas teori yang paling cocok digunakan didalam penelitian ini adalah teori Yoeti dalam bukunya pengantar ilmu pariwisata (1985.p.181). dikarenakan semua teori dan factor-faktor yang di jelaskan oleh yoeti sangat berkaitan dengan masalah kemacetan transportasi, khususnya dikota Yogyakarta.

### **3. Dampak kemacetan bagi wisatawan**

Dampak negatif dari kemacetan sangat besar bagi penduduk yaitu pemborosan bahan bakar, waktu yang tersita karena terbangun Cuma-Cuma akibat kemacetan, dan kerusakan lingkungan akibat polusi udara yang dikeluarkan secara berlebihan oleh kendaraan bermotor (Bergkamp dalam Helen,2012:01).

#### **1) Dampak dari sisi social**

Kemacetan dapat membuat stress, kesal, lelah, hingga waktu yang terbuang. Akibat dari pemborosan waktu, karena kendaraan tidak dapat melaju dengan kecepatan normal. Mengakibatkan waktu perjalanan menuju tempat wisata yang seharusnya 1 jam untuk tiba di tujuan dengan kecepatan normal, menjadi 2 jam atau lebih karena macet.

## 2) Dampak dari sisi ekonomi

Kemacetan membuat pengguna kendaraan bermotor harus mengeluarkan biaya yang lebih banyak untuk pembelian bahan bakar (Rendi dwi sapta, 2009:2).

## 3) Kemacetan dari sisi pariwisata

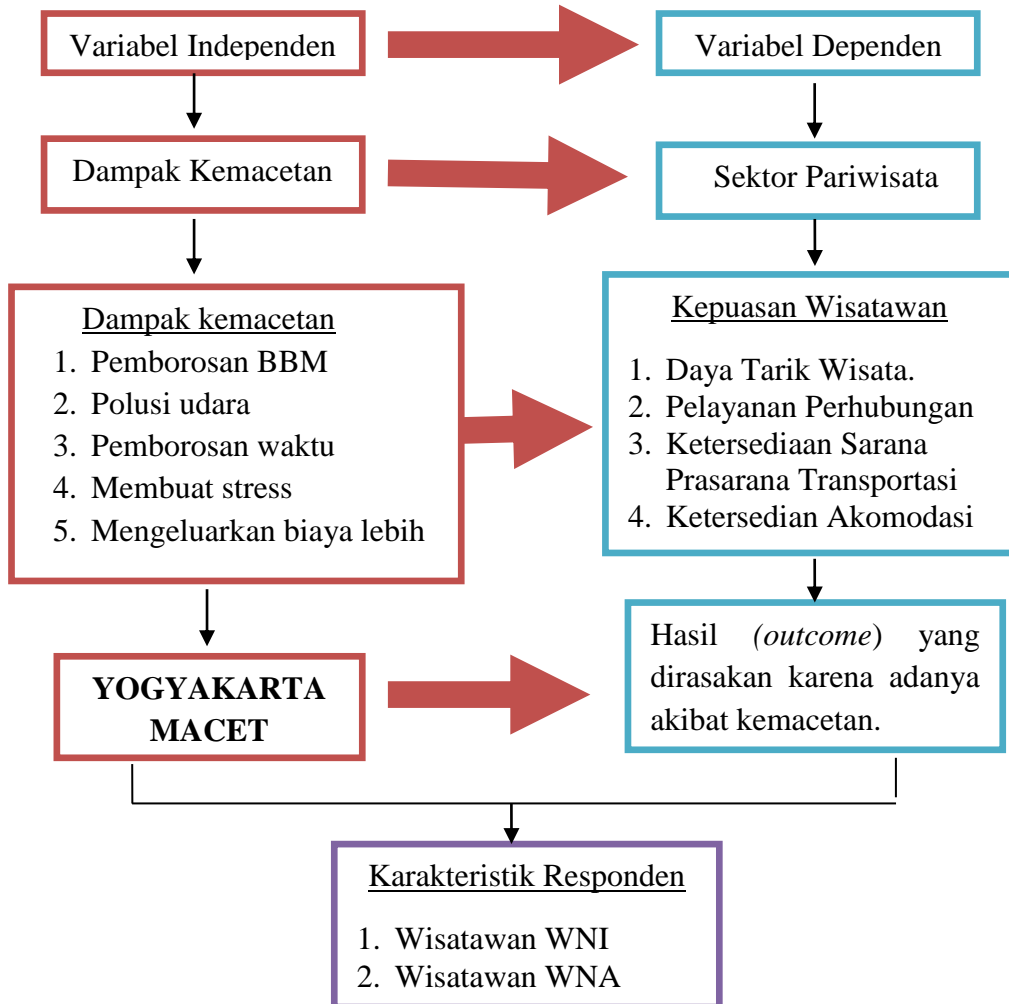
Kemacetan ini adalah dampak langsung dari kemajuan pariwisata suatu daerah. Kemacetan akibat kemajuan pariwisata ini menjadi suatu bumerang karena menimbulkan ketidaknyamanan bukan hanya bagi wisatawan begitu juga penduduk setempat. Tidak bisa dipungkiri, kemacetan yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi wisatawan bisa merusak citra pariwisata karena baik masyarakat maupun wisatawan tidak suka dengan macet (Tribun-bali.com).

## 4) Kemacetan dilihat dari sisi lingkungan

Akibat dari macet polusi udara meningkat, karena pada kecepatan rendah konsumsi energi lebih tinggi, dan mesin tidak beroperasi pada kondisi atau keadaan yang optimal (Tribun-Yogyakarta.com). Pemborosan BBM (Bahan Bakar Minyak) pemborosan waktu serta menimbulkan polusi udara pemborosan BBM (Bahan Bakar Minyak) terjadi karena kemacetan menyebabkan kendaraan menjadi terhambat sehingga terjadi pembakaran yang tidak efektif dan tidak terkontrol sehingga polusi udara meningkat (Uznair Ahmad dan Pambudi (2005:7).

**F. Kerangka Berfikir**

**Gambar 1.1**  
**Kerangka berfikir**



Keterangan :

<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;"> </span>	= Variabel yang mempengaruhi	<span style="border: 1px solid purple; padding: 2px;"> </span>	= responden
<span style="border: 1px solid blue; padding: 2px;"> </span>	= Variabel yang dipengaruhi	<span style="color: red;">→</span>	= pengaruh

## **G. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual yaitu suatu metode untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain. Sedangkan konsep adalah abstraksi dari suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dan jumlah karakteristik kejadian, hal ini digunakan agar dalam penulisan tidak terjadi kesalah pahaman. Adapun definisi konseptual dalam penelitian ini adalah:

### **1. Kemacetan**

Kemacetan adalah kondisi dimana arus lalu lintas yang lewat pada ruas jalan yang ditinjau melebihi kapasitas rencana jalan tersebut yang mengakibatkan kecepatan bebas ruas jalan tersebut mendekati 0 km/jam atau bahkan menjadi 0 km/jam sehingga mengakibatkan terjadinya antrian (Khairunnisa Q, 2005:73).

Kemacetan adalah tidak dapatnya bekerja dengan baik, tersendat-sendat, terhenti dan tidak lancar (Badan bahasa. Kemendikbud. go.id/KBBI).

Kemacetan lalu lintas ialah kondisi tersendatnya atau terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas jalan. Pemerintah bertujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, cepat, tertib, teratur, nyaman, efisien, lancar dan yang terpenting selamat. Pemerintah mempunyai manajemen lalu lintas dan rekayasa lalu lintas untuk mengatasi kemacetan lalu lintas yang terjadi (Eko Budiharjo, 2005:11)

## **2. Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan pelanggan. Defisini wisatawan adalah setiap orang yang datang dari suatu Negara ke Negara lain yang alasanya bukan untuk menetap atau bekerja di situ secara teratur, mereka hanya tinggal untuk sementara waktu dan membelanjakan uang yang didaptkannya di Negara asal mereka. Dalam penelitian ini mengukur kepuasan yang dirasakan wisatawan WNI dan WNA ketika wisatawan berkunjung ke Yogyakarta. Dalam hal ini Kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata, pelayanan perhubungan, ketersediaan sarana prasarana transportasi, ketersediaan akomodasi.

## **H. Hipotesis**

Berdasarkan uraian diatas dan membandingkan dengan teori kepuasan wisatawan, maka dampak kemacetan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kota Yogyakarta.

## **I. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberikan petunjuk bagaimana variable itu diukur. Variabel harus di identifikasikan secara operasional agar lebih mudah dicari hubungannya antara satu variabel dengan lainnya dan pengukurannya (Singarimbun,1987:23).



**Table I.3**  
**Definisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variable</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>Dampak kemacetan (X)</b>	Bergkamp berpendapat, Kemacetan lalu lintas memberikan dampak negatif yang sangat besar bagi penduduk, seperti : pemborosan Bahan Bakar Minyak (BBM), terbuangnya waktu secara percuma, dan kerusakan lingkungan akibat polusi udara yang dikeluarkan oleh kendaraan bermotor.	1. Pemborosan BBM. 2. Polusi udara 3. Pemborosan waktu 4. Membuat stress 5. Mengeluarkan biaya lebih untuk konsumsi perjalanan.	Likert
<b>Kepuasan wisatawan (Y)</b>	Kepuasan Wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah Merasakan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan wisatawan (Oliver dalam Supranto,2006:233).	1. Daya Tarik Wisata. 2. Pelayanan Perhubungan. 3. Ketersediaan Sarana Prasarana Transportasi. 4. Ketersedian Akomodasi.	Likert

## **J. Variabel Penelitian**

### **1. Variabel Independen**

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono,2010:39). Dalam penelitian ini variabel independen adalah dampak kemacetan di kota Yogyakarta yang disimbolkan dengan X.

### **2. Variabel Dependen**

Variabel kepuasan wisatawan adalah variabel dependen yaitu tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel kepuasan wisatawan pelanggan disimbolkan dengan Y.

## **K. Metode Penelitian**

### **1. Jenis penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Yaitu data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung wisatawan. Secara umum jumlah sampel yang dapat diterima untuk suatu studi penelitian tergantung dari jenis studi yang dilakukan. Data primer digunakan sebagai bahan untuk menghitung variabel-variabel penelitian dan pengumpulan datanya dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang berisi tentang kepuasan wisatawan berkunjung ke

Yogyakarta. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data buku-buku yang menyangkut dengan penelitian.

Menurut modelnya, jenis penelitian ini adalah Penelitian yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono,2003: 11). Dikarenakan dalam penelitian ini menghubungkan satu variabel tanpa membandingkan dengan variabel lain dan hubungan variabel tersebut dirumuskan dalam hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

## **2. Populasi dan sampel penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan” (Sugiyono,2008:115). Menurut Sugiyono (2008:116) “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wisatawan yang berkunjung ke tempat wisatawan yang rawan macet di kota Yogyakarta yaitu di titik nol km atau jalan kawasan Malioboro dan jalan menuju tugu Yogyakarta.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan obyek penelitian.Sampel terdiri dari sebagian anggota yang dipilih dari populasi.

Dengan kata lain, sebagian dan bukan semua, elemen dari suatu populasi akan membentuk sampel (Tjahjono,2009:43).

**Table I.4**  
**Perhitungan jumlah sampel**

<b>Tahun</b>	<b>Domestik</b>	<b>Mancanegara</b>	<b>Total</b>
<b>2011</b>	2449595	221054	2670649
<b>2012</b>	2611453	283721	2895174
<b>2013</b>	2536091	179380	2715471
<b>2014</b>	2733805	273448	3007253
<b>2015</b>	2857599	393082	3250681
<b>Jumlah</b>	<b>13188543</b>	<b>1350685</b>	<b>14539228</b>
<b>rata-rata</b>	<b>2637709</b>	<b>270137</b>	<b>2907846</b>
<b>%</b>	<b>90.7%</b>	<b>9.3 %</b>	
<b>Sampel</b>	<b>363</b>	<b>37</b>	<b>400</b>
	<b>Dari 400 x 90.7 %</b> <b>= 363</b>	<b>Dari 400 x 9.3 %</b> <b>= 37</b>	
<b><u>Rumus Solvin</u></b>			
<b><math>n = N/1+Ne^2 = 2907846 : (1+2907846 \times 0,05 \times 0,05)</math></b>			
<b>= 399.944 Dibulatkan = 400</b>			

Tabel I.3 diatas adalah Jumlah populasi didalam penelitian ini setelah dilakukan penghitungan rata-rata pertahun dari 2011 sampai dengan 2015 berjumlah 2,907,847 wisatawan (domestik maupun mancanegara). Dengan rincian 2,637,704 wisatawan domestik dan 270,138 wisatawan mancanegara. Kemudian setelah dilakukan perhitungan dengan

metode solvin didapat Jumlah sampel awal dalam penelitian ini berjumlah 400 responden dengan rincian 363 wisatawan domestik dan 37 wisatawan mancanegara. Perhitungan jumlah sampel dijabarkan di bawah ini :

Populasi yang akan diambil dari data-data yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan kriteria tertentu dalam pengambilan data dari seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah Non Random Sampel disingkat NRS yaitu dengan mengambil sampel yang tidak semua anggota sampel diberi kesempatan untuk dipilih sebagai anggota sampel, Selanjutnya, cara pengambilan sampel juga menggunakan tehnik proporsive sampling yaitu cara pengambilan sampel dengan menetapkan cirri yang sesuai dengan tujuan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dilihat dari kriteria populasi yang dimiliki yaitu sampel yang dipilih wisatawan mancanegara atau WNA (Warga Negara Asing) dan domestik atau WNI (Warga Negara Indonesia).

### **3. Teknik pengumpulan data**

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya (Arikunto,2002:136). Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa metode penelitian adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data yang di perlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu :

**a. Observasi**

Observasi yaitu dengan mengamati tempat-tempat wisata yang ramai pengunjung atau wisatawan, selanjutnya mengamati tempat wisata yang dipadati kendaraan bermotor dan sering terjadi kemacetan. Teknik observasi yaitu melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian,

**b. Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008:199). Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuisisioner langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

**c. Wawancara**

Wawancara yaitu metode untuk mendapatkan informasi dengan langsung bertanya kepada responden dalam hal ini adalah pihak-pihak yang memberikan data yaitu staf dinas pariwisata kota Yogyakarta, wisatawan mancanegara, wisatawan domestik.

#### **d. Dokumentasi**

Tehnik dokumentasi adalah tehnik untuk mendapatkan informasi melalui artikel, Koran, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, buku dan media cetak lainnya.

#### **4. Uji Kualitas Instrumen**

Uji kualitas alat ukur pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, digunakan untuk mengukur kesahihan dan kehandalan data yang diperoleh.

##### **a. Uji validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan apakah kuisisioner tersebut valid atau tidak. Jika pertanyaan kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Adapun pengujian menggunakan validitas menggunakan pearson product moment test apabila koefisien korelasi mempunyai signifikan kurang dari 0,05 maka dapat dilakukan item tersebut valid (Tjahjono,2009:60).

##### **b. Uji reliabilitas**

Uji reabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu indikator dikatakan atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun untuk pengujian reliabilitas menggunakan cronbach's alpha ( $\alpha$ ). pengujian reliabilitas untuk mengetahui apakah alat ukur itu reliable atau tidak, diuji dengan menggunakan metode cronbach's

alpha (Tjahjono,2009:60). Sebuah instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika koefisien reliabilitas yang terukur adalah lebih besar sama sama dengan 0.70.

## **5. Teknik Pengukuran data**

Dalam penelitian ini tehnik pengukuran data menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat tentang fenomena yang ada (Sugiyono,2000 dalam Rivan 2008). Dari hasil pengukuran tersebut dan berdasarkan jumlah kuisioner yang terkumpul, selanjutnya data yang diperoleh diolah dan dianalisis dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dimana masing-masing variabel dirinci kedalam beberapa pertanyaan dengan pilihan alternatif jawaban berupa setuju (sekor 4) sampai dengan sangat tidak setuju.

- 1) Tidak Setuju : skor 1
- 2) Kurang setuju : skor 2
- 3) Setuju : skor 3
- 4) Sangat setuju : skor 4

Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap,pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti selanjutnya disebut dengan variabel penelitian.



## 6. Teknik analisa data

Metode yang digunakan guna untuk menganalisis data yang diperoleh, agar mendapatkan jawaban atas rumusan masalah yang diangkat dalam topik penelitian. Dalam Hal Ini Peneliti Menggunakan Teknik analisis data sebagai berikut :

### a. Uji linieritas

Uji linieritas adalah hubungan antara variable terikat dengan variable bebas bersifat linier (garis lurus). Dalam range variabel bebas tertentu. Menurut Sugiarto dan Siagian (2006:225). Untuk memberikan gambaran hubungan dua variabel, sebelum mengetahui apakah berhubungan linier atau tidak, sebaiknya dilakukan plotting (tebaran titik) terhadap pasangan nilai-nilai X dan Y. Hasil plot ini disebut dengan diagram pacar atau scater diagram. Uji linieritas dalam penelitian ini akan dilakukan menggunakan bantuan software SPSS V.17.0 untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier atau tidak. Maka akan dilakukan pemeriksaan sebagai berikut :

- 1) Dilihat dari arah titik-titik pada garis lurus, jika terdapat gejala bahwa letak titik-titik data menyebar di sekitar garis lurus maka antara kedua variabel terdapat hubungan linier. Maka dapat melakukan uji selanjutnya yaitu uji regresi.
- 2) Dilihat dari hasil perhitungan menggunakan *software* SPSS V.17.0 for windows dengan ketentuan hasil perhitungan linieritas kurang dari

0.05 pada hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel anova. Pada kolom signifikansi apabila  $\text{sig} < 0.05$  maka hasil signifikan.

**b. Analisis regresi linier sederhana**

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel, maka peneliti akan menggunakan tehnik analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel dependent (variabel Y). Nilai variabel dependent berdasarkan nilai independent (variabel X) yang diketahui. Dengan menggunakan analisis regresi linier maka akan mengukur perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas. Analisis regresi linier dapat digunakan untuk mengetahui perubahan pengaruh yang akan terjadi berdasarkan pengaruh yang sudah ada pada periode sebelumnya. Maka untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang diperkirakan antara dampak kemacetan terhadap kepuasan wisatawan kota Yogyakarta dilakukan dengan rumus regresi linier sederhana, yaitu sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

(sumber : Sugiyono:2009:204)

**Keterangan:**

Y=Subjek variabel terikat yang diprediksi (Kepuasan Wisatawan).

X=Subjek variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu (Dampak Kemacetan).

a= Bilangan konstanta regresi untuk  $X = 0$  (nilai y pada saat x nol).

b=Koefisien arah regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel Y bila bertambah atau berkurang 1 unit.

Berdasarkan persamaan diatas, maka nilai a dan b dapat diketahui dengan menggunakan rumus *least square* sebagai berikut :

Rumus untuk mengetahui besarnya nilai a

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Rumus untuk mengetahui besarnya nilai b

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

(Sumber: Sugiyono,2009:206)

Dimana : n = jumlah data sampel

Setelah melakukan perhitungan dan diketahui untuk a dan b, kemudian persamaan tersebut dimasukan didalam persamaan regresi sederhana untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel Y berdasarkan nilai variabel X yang diketahui. Persamaan regresi tersebut

bermanfaat untuk meramalkan rata-rata variabel Y dan X diketahui dan memperkirakan rata-rata perubahan variabel Y untuk setiap perubahan.