



Analisi Pengelolaan Bus Malang City Tour (MACITO) sebagai Transportasi Wisata Kota Malang

Adinda Novaliza Faudi¹, Yudiana Indriastuti²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: yudiana_indriastuti.ilkom@upnjatim.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-06-10 Revised: 2025-07-20 Published: 2025-08-01	Malang City Tour Bus or Macito is one of the innovations of city tour-based tourist transportation services established by the Malang City Government. This study aims to analyze in more depth the management of Macito Bus in terms of service, facilities, operations and so on. In this study, the researcher used two techniques to collect data, namely through in-depth interviews and participant observation. In this study, there were also samples used as informants or sources. The determination of the sample was through purposive sampling technique. The results of the study indicate that the management of Macito Bus can currently be said to be quite good because it has plans, implementation of work programs and so on, but it is not significant, meaning that there is still much that needs to be optimized in terms of service, facilities, operations and others. Suboptimal development carried out by DISPORAPAR is certainly influenced by several factors such as limited budget and involvement of human resources in it. The existence of these inhibiting factors does not reduce the management's commitment to continue to synergize in developing Macito Bus services from various important aspects.
Keywords: <i>Management;</i> <i>Tourist Transportation;</i> <i>Macito Bus.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-06-10 Direvisi: 2025-07-20 Dipublikasi: 2025-08-01	Bus Malang City Tour atau Macito merupakan salah satu inovasi layanan transportasi wisata berbasis city tour atau wisata kota yang didirikan oleh Pemerintah Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih mendalam mengenai pengelolaan dari Bus Macito baik dari segi pelayanan, fasilitas, operasional dan sebagainya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik untuk mengumpulkan data yaitu melalui wawancara mendalam serta observasi partisipan. Pada penelitian ini juga terdapat sampel yang digunakan sebagai informan atau narasumber. Penentuan sampel tersebut melalui teknik purposive sampling. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Bus Macito saat ini dapat dikatakan cukup baik karena telah memiliki rancangan rencana, pelaksanaan program kerja dan sebagainya namun belum signifikan artinya masih banyak yang perlu dioptimalkan baik dari segi pelayanan, fasilitas, operasional dan lainnya. Kurang maksimalnya pengembangan yang dilakukan oleh DISPORAPAR tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keterbatasan jumlah anggaran serta keterlibatan sumber daya manusia didalamnya. Adanya faktor penghambat tersebut tidak menyurutkan komitmen pengelola untuk terus bersinergi dalam mengembangkan layanan Bus Macito dari berbagai aspek penting.
Kata kunci: <i>Pengelolaan;</i> <i>Transportasi Wisata;</i> <i>Bus Macito.</i>	

I. PENDAHULUAN

Fenomena pariwisata saat ini yang sedang gencar dilakukan oleh pihak pemangku pariwisata khususnya daerah yang memprioritaskan urban tourism atau wisata perkotaan yaitu konsep *city tour*. Menurut Edward Inskeep dalam Angelo & Solikhah, (2023) *city tour* atau wisata kota merupakan salah satu jenis kegiatan untuk menarik wisatawan baik domestik maupun mancanegara dengan menyediakan berbagai fasilitas seperti akomodasi serta program kunjungan ke daya tarik wisata yang terdapat pada suatu kota atau kawasan. Konsep *city tour* yang saat ini sedang gencar dilakukan yaitu dengan berkeliling kota diatas

transportasi/kendaraan dengan didampingi oleh pemandu wisata (*tour guide*), kegiatan tersebut seringkali disebut dengan *sightseeing tour*.

Transportasi memiliki peranan yang cukup penting dalam segala aspek kehidupan sehingga diperlukan pengoptimalan mengenai pengelolaan dari seluruh moda transportasi, baik transportasi via darat, udara, maupun laut. Elsa, (2023) mendefinisikan bahwa transportasi wisata sebagai angkutan yang dirancang khusus dan disediakan untuk memudahkan seseorang melakukan perpindahan tempat seperti mengunjungi tempat wisata. Karena pada hakikatnya kedua industri tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain.

Dengan adanya trend bus *city tour* ini dinilai lebih efektif dan fleksibel bagi wisatawan karena dapat dinikmati oleh seluruh kalangan mulai dari anak-anak, remaja hingga dewasa. Program *city tour* juga membantu wisatawan yang ingin tahu lebih dalam mengenai suatu daerah atau bahkan bingung menentukan tujuan wisata pada satu destinasi serta untuk memfasilitasi serta memudahkan aksesibilitas masyarakat lokal serta wisatawan. Di Indonesia sendiri sudah terdapat beberapa bus *city tour* diantaranya yaitu Bus Bandros (Kota Bandung) yang sekaligus menjadi pelopor bus *city tour* pertama di Indonesia, kemudian ada Bus SSCT (Kota Surabaya), serta salah satunya yaitu berasal dari Kota Malang yaitu Bus Macito.

Bus Macito atau yang memiliki kepanjangan Bus Malang City Tour ini merupakan program layanan berbasis wisata kota yang disediakan oleh Pemerintah Kota Malang sejak tahun 2014. Pada perannya Bus Macito memiliki banyak manfaat diantaranya 1.) mempermudah wisatawan baik domestik maupun mancanegara dalam menjelajahi Kota Malang, 2.) memperkenalkan daya tarik wisata yang belum banyak diketahui oleh masyarakat awam, 3.) meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, 4.) meningkatkan daya saing antara Kota Malang dengan kota wisata lainnya dan sebagainya.

Bus ini awalnya dikelola oleh Dinas Perhubungan (DISHUB) Kota Malang. Aditya, (2022) memaparkan bahwa sebelumnya Bus Macito juga pernah menggunakan konsep bus tingkat, namun hal tersebut menjadi permasalahan karena dinilai membahayakan wisatawan sehingga sempat ditolak oleh Dirjen Perhubungan Darat RI. Oleh sebab itu Dinas Perhubungan mengkaji ulang dan memodifikasi sesuai dengan kebijakan yang ada. Sehingga Bus Macito dapat beroperasi kembali pada tahun 2022 dengan menampilkan konsep baru yaitu *single decker* atau satu lantai dan semi *outdoor* karena jendela yang terbuka. Bus tersebut juga dirancang untuk dapat memuat sekitar 20 orang namun dengan body bus yang lebih ramping sekitar 2,1meter x 7,4meter. Desain yang diusung juga telah diperbarui yaitu identik dengan nuansa kuno Kota Malang seperti simbol Kerajaan Singosari, Singo Edan dan sebagainya.

Setelah beroperasi cukup lama akhirnya Bus Macito dialihkelolakan kepada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) Kota Malang. Menurut (Widya, 2025) hal yang mendasari terjadinya alih kelola tersebut yaitu karena adanya penyesuaian bidang pada Bus Malang *City Tour* (MACITO) itu

sendiri. Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) sampai saat ini belum sepenuhnya melakukan pembenahan mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi pada Bus Macito.

Oleh sebab itu Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) Kota Malang memiliki peranan yang cukup besar dan penting diharapkan untuk segera melakukan perbaikan serta memberikan terobosan baru agar Bus Malang *City Tour* (MACITO) tetap konsisten sehingga terus diminati oleh wisatawan. Terdapat banyak sekali peluang serta upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) untuk mendukung keberlangsungan Bus Macito ini.

Berdasarkan penjelasan latar belakang mengenai Bus Macito, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai pengelolaan dari layanan Bus Macito dengan judul "Analisis Pengelolaan Bus Malang *City Tour* (MACITO) Sebagai Transportasi Wisata Kota Malang", Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana perkembangan pengelolaan yang telah dilakukan dan diberikan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) Kota Malang sebagai transportasi wisata di Kota Malang.

II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Menurut Mulyaningsih, (2022) metode kualitatif merupakan cara yang dilakukan dengan tujuan untuk memfokuskan pencarian suatu konsep, pengertian, makna, karakteristik, simbol, maupun indikasi lainnya mengenai suatu kejadian atau fenomena. Adapun pemilihan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif pada penelitian ini tentu memiliki tujuan agar dapat mendefinisikan suatu peristiwa yang terjamin kebenarannya terutama mengenai pengelolaan yang terjadi pada Bus Malang *City Tour* (MACITO). Penelitian ini juga menggunakan jenis data kualitatif karena penjelasan didominasi oleh narasi atau kata-kata (Saleh, 2021) serta menggunakan 2 sumber data yaitu data primer dan sekunder (Listiani, 2023).

Dalam penelitian ini juga memuat subjek penelitian yang juga dapat dikatakan sebagai informan atau narasumber Dan *et al.*, (2021) dengan menggunakan *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*. Adapun sampel yang telah ditentukan meliputi staf DISPORAPAR Kota Malang, staf lapangan (penjaga loket, pengemudi

bus dan pemandu wisata), serta wisatawan yang pernah menikmati layanan Bus Macito.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua diantaranya yaitu wawancara mendalam (*indepth interview*) serta observasi partisipan (*partisipatif observation*). Mengalisis data menggunakan teori yang dinyatakan oleh Miles & Huberman dalam buku Sugiyono, (2016). Terdapat empat tahapan mulai dari data collection (mengumpulkan data), data reduction (reduksi data), data display (penyajian data) dan terakhir yaitu *Conclusion drawing or verification* (penarikan kesimpulan atau verifikasi)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perencanaan Program Pengembangan Bus Malang City Tour (MACITO)

Setelah adanya alihkelola, pihak DISPORAPAR mulai membuat rancangan perencanaan untuk Bus Macito. Adapun beberapa fokus perencanaan yang saat ini akan digarap oleh DISPORAPAR Kota Malang sesuai dengan pernyataan dari Koordinator Lapangan yaitu Bapak Yudi, meliputi (1) meningkatkan standar *hospitality* bagi seluruh *crew*; (2) meningkatkan fasilitas baik untuk *pool*/titik kumpul maupun unit bus; (3) Meningkatkan kuantitas sumber daya manusia juga memaksimalkan operasional Bus Macito; (4) membuat dokumen tulis mengenai master plan agar seluruh rancangan perencanaan menjadi lebih sistematis dan terarah; (5) Membuat seragam tematik yang bertemakan *heritage* untuk seluruh *crew*; dan (6) Membuat jadwal mengenai sistem pengawasan serta evaluasi.

2. Sistem Pengorganisasian dari Crew Bus Malang City Tour (MACITO)

Pengorganisasian merupakan salah satu kegiatan manajemen yang dilakukan dengan tujuan untuk mengatur sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu bentuk pengelolaan (Aliefiani Mulya Putri et al., 2022). Terdapat 6 divisi meliputi koordinator lapangan, admin sosial media, *admin in the pool*, admin jadwal, pengemudi bus serta pemandu wisata. Setiap divisi tentu memiliki tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang ada.

Akan tetapi fakta dilapangan membuktikan bahwa permasalahan mengenai sistem pengorganisasian dalam Bus Macito masih seringkali terjadi. Adapun beberapa permasalahan mengenai perngorganisasian

antara lain: (1) Adanya petugas yang *multi job* atau tugas ganda; (2) Kurangnya penerapan prinsip atau standar *hospitality*; (3) Pemandu wisata tidak memiliki lisensi yang dikeluarkan oleh instansi resmi; (4) Sumber informasi yang seadanya menjadikan validitas informasi tersebut diragukan.

Menanggapi permasalahan mengenai pengorganisasian maka koordinator Bus Macito mengambil langkah untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yaitu dengan mengalihkan status petugas Bus Macito dari pekerja DISHUB menjadi pekerja DISPORAPAR saat kontrak kerja berakhir. Hal tersebut tentu bertujuan agar DISPORAPAR memiliki kewenangan dan tanggung jawab penuh untuk mengkoordinasi para petugas yang ada. Untuk saat ini DISPORAPAR juga memilih untuk mempertahankan petugas lama daripada merekrut staf baru karena proses seleksi dan pelatihan ulang membutuhkan waktu dan biaya yang cukup besar serta hal tersebut berpeluang untuk mengganggu aktivitas operasional Bus Macito.

3. Pelaksanaan Program Kerja Layanan Bus Malang City Tour (MACITO)

Dari beberapa rancangan perencanaan yang telah dituangkan dalam indikator planning / perencanaan, terdapat dua rencana yang telah dilaksanakan yaitu mengenai pembaharuan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pemesanan tiket beserta tata tertib yang harus dipatuhi oleh seluruh wisatawan dan melaksanakan pelatihan *hospitality* atau keramahan terhadap pengemudi bus serta pemandu wisata dari Bus Macito.

Untuk Standar Operasional Prosedur (SOP) terbagi menjadi 3 kategori yaitu untuk pemesanan secara langsung (*on the spot*), pemesanan via online hanya melalui aplikasi Malang Mbois serta pemesanan untuk instansi atau komunitas. Seluruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata tertib tersebut telah diinformasikan melalui platform digital DISPORAPAR Kota Malang seperti Instagram dan TikTok. Sedangkan mengenai pelatihan *hospitality* baru sekali dilakukan dengan pihak Himpunan Pramuwisata Indonesia yang berada di Kota Malang, namun hal kegiatan-kegiatan tersebut akan sering dilakukan guna meningkatkan *skill* yang dimiliki oleh pemandu wisata serta pengemudi Bus Macito.

4. Pengawasan dan Evaluasi terhadap Program Kerja Bus Malang *City Tour* (MACITO)

Segala bentuk pengawasan dan evaluasi Bus Macito diserahkan kepada divisi koordinator. Untuk memudahkan koordinator tersebut menjalankan tugas dan fungsinya maka ditetapkan jadwal dinas yaitu dilakukan setiap hari sebelum Bus Macito dioperasikan. Pengawasan yang dimaksud berupa kesiapan sumber daya manusia, keamanan dan kebersihan fasilitas berada di area *pool* atau titik kumpul, kondisi unit bus yang akan dioperasikan dan lain sebagainya.

Adapun pembagian jadwal dinas dilaksanakan secara bergantian setiap hari meliputi kedua *pool* atau titik kumpul yang dimiliki oleh layanan Bus Macito yaitu di Stadion Gajayana serta di Taman Rekreasi Kota Malang. Sementara kegiatan evaluasi akan diadakan secara rutin setiap dua minggu sekali dengan melibatkan seluruh *crew* atau petugas layanan Bus Macito.

Akan tetapi, kinerja dari kedua koordinator belum maksimal dibuktikan dengan terjadinya ketidakhadiran secara rutin dilapangan untuk melakukan pengawasan setiap hari. Ketidakaktifan dari kedua koordinator disebabkan karena adanya *multi-job* yang dilakukan oleh bersangkutan sehingga fleksibilitas yang dimiliki menjadi terbatas. Permasalahan tersebut tentu akan menjadi masalah serius jika tidak segera ditindaklanjuti karena berpotensi menurunkan kualitas layanan serta menimbulkan kesenjangan antara perencanaan dengan pelaksanaan dilapangan.

5. Wisata Bermuatan Edukasi & Trip Keliling Kota Malang

Bus Macito merupakan salah satu daya tarik yang menawarkan wisata edukasi dengan berkeliling kota menggunakan bus secara gratis. Layanan Bus Macito menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Malang memiliki komitmen tinggi dalam meningkatkan sektor pariwisata berbasis pelayanan serta kenyamanan wisatawan. Adanya desain yang dirancang khusus dengan nilai-nilai budaya, sejarah dan ikonik lainnya menjadikan Bus Macito memiliki daya tarik visual serta nilai estetika yang tinggi. Sehingga cocok untuk dijadikan sebagai objek foto bagi wisatawan. Tidak hanya berfoto. Namun wisatawan juga disuguhkan pemandangan Kota Malang dengan sudut pandang yang berbeda dengan biasanya. Oleh karena itu,

dapat dikatakan bahwa atraksi utama yang ditawarkan oleh layanan Bus Macito yaitu berupa pengalaman baru yang unik serta mengesankan bagi wisatawan.

6. Fleksibilitas & Efisiensi Lokasi Bus Malang *City Tour* (MACITO)

Akses menuju *pool* Bus Macito cukup fleksibel dan mudah dijangkau baik menggunakan kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Kondisi jalan cukup bagus dan infrastruktur pendukung lainnya juga memadai seperti rambu lalu lintas dan sebagainya. Terdapat jalur alternatif sehingga jika jalan utama ditutup sementara maka wisatawan tidak perlu bingung untuk mencari jalan lainnya. Kedua *pool* juga tersedia di aplikasi peta digital seperti Google Maps yang tentunya memudahkan wisatawan terutama dari luar Kota Malang.

7. Ketersediaan Fasilitas pada Layanan Bus Malang *City Tour* (MACITO)

Fasilitas yang disediakan oleh pengelola Bus Macito cukup lengkap seperti area parkir, musholla, kamar mandi, ruang tunggu, dan sebagainya. Tidak hanya fasilitas di kawasan *pool*, disetiap armada bus juga terdapat fasilitas yang telah disediakan meliputi audio speaker, microphone, kursi yang dapat digunakan untuk 18-20 orang, alat pemadam api ringan (APAR), sabuk pengaman dan lainnya. Dengan adanya fasilitas yang cukup lengkap pihak pengelola tetap diharapkan untuk lebih memperhatikan kesiapan serta kebersihan fasilitas-fasilitas tersebut guna menjamin kenyamanan serta keamanan wisatawan.

8. Dukungan Pengelola terhadap Layanan Malang *City Tour* (MACITO)

Dalam konteks operasional mengenai layanan Bus Macito tentu dukungan dari berbagai *stakeholder* sangat dibutuhkan. Adapun pihak yang bertanggung jawab penuh sekaligus pengelola utama yaitu Pemerintah Kota Malang tentu memberikan dukungan dalam berbagai aspek mulai dari kebijakan, pembiayaan, penyediaan infrastruktur, serta integrasi Bus Macito dalam menentukan rencana strategis guna mengembangkan pariwisata Kota Malang. Pengelola juga sempat melakukan kerja sama dengan perusahaan yang ada di Kota Malang seperti PT. Krakatau Steel dan Juragan 99 *Trans* yang berada dibawah naungan J99 *Corp*. Perusahaan

tersebut merupakan milik salah satu pengusaha asli Kota Malang.

Sampai sekarang ini banyak perusahaan yang ingin melakukan kerja sama mengenai layanan Bus Macito, akan tetapi Bus Macito sedang berada difase transisi serta kebijakan mengenai non-komersialisasi menjadikan pengelola sedikit kesulitan untuk menentukan bentuk kerjasama yang akan dilaksanakan. Sehingga hal tersebut dibutuhkan diskusi lebih mendalam.

9. Aktivitas saat trip Bus Malang City Tour (MACITO) berlangsung

Dalam layanan Bus Macito terdapat beberapa aktivitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan. Kegiatan yang utama yaitu mendengarkan penjelasan informasi mengenai daya tarik wisata Kota Malang melalui pemandu wisata. Disini wisatawan akan mendapatkan pengalaman baru yang menyenangkan. Apabila terdapat kesempatan maka wisatawan diperkenankan untuk melakukan tanya jawab dengan pemandu wisata mengenai segala informasi terkait Kota Malang. Selain merasakan pengalaman baru tentu wisatawan akan mendapat pengetahuan tentang sejarah, budaya dan potensi lain dari Kota Malang.

Saat layanan Bus Macito berlangsung, wisatawan juga diperkenankan untuk mendokumentasikan baik foto ataupun video namun harus tetap memperhatikan keamanan dan keselamatan diri dari masing-masing wisatawan. Akan tetapi segala bentuk dokumentasi tidak untuk dijadikan media komersialisasi namun hanya untuk dokumentasi pribadi wisatawan.

10. Ketersediaan Rute dan Jadwal Trip

Adapun rute yang dioperasikan pada layanan Bus Macito saat ini, sebagai berikut:

a) Rute *Weekday* (Hari Senin - Kamis)

Titik kumpul pada rute *weekday* yaitu berada di Stadion Gajayana kemudian dilanjutkan dengan menuju Jl. Tangkuban Perahu - Jl. Semeru - Jl. Besar Ijen - putar balik di Jl. Sindoro - Jl. Ijen - Simpang Balapan - Jl. Besar Ijen - Jl. Guntur - Jl. Brigiend Slamet Riadi - Jl. Jend. Basuki Rahmat - Jl. Kahuripan - Jl. Tugu - Jl. Kertanegara - putar balik di Jl. Trunojoyo - Jl. Kertanegara - Jl. Tugu - Jl. Majapahit - Jl. MGR Sugiyopranoto - Jl. Merdeka Timur - Jl. Merdeka Selatan - Jl. Kauman - Jl. KH. Hasyim Asyari - Jl. Arif Rahman Hakim - Jl.

Jend. Basuki Rahmat - Jl. Semeru - berakhir di Stadion Gajayana yang berada di Jl. Tangkuban Perahu.

b) Rute *Weekend* (Hari Sabtu & Minggu)

Jika rute *weekday* diawali di Stadion Gajayana, sedangkan rute *weekend* diawali di Taman Rekreasi Kota (Tarekot) Malang yang kemudian menuju Jl. Majapahit - Jl. MGR Sugiyopranoto - Jl. Merdeka Timur - Jl. Merdeka Selatan - Jl. Kauman - Jl. KH. Hasyim Asyari - Jl. Arif Rahman Hakim - Jl. Jend. Basuki Rahmat - Jl. Semeru - Jl. Besar Ijen - putar balik di Jl. Sindoro - Jl. Besar Ijen - Simpang Balapan - Jl. Besar Ijen - Jl. Guntur - Jl. Brigiend Slamet Riadi - Jl. Jend. Basuki Rahmat - Jl. Kahuripan - Jl. Tugu - Jl. Kertanegara - putar balik di Jl. Trunojoyo - Jl. Kertanegara - Jl. Tugu - Jl. Majapahit dan kembali ke Taman Rekreasi Kota Malang (TAREKOT).

Selanjutnya yaitu jadwal keberangkatan dari Bus Macito. Untuk *Weekday* (Senin - Kamis) tersedia 4 sesi meliputi Trip I: 09.00 WIB, Trip II: 10.00 WIB, Trip III: 13.00 WIB, Trip IV: 14. 00 WIB, sedangkan *Weekend* (Sabtu & Minggu) tersedia dua sesi yaitu Trip I: 10.00 WIB dan Trip II: 13.00 WIB.

11. Keterjangkauan dan Konektivitas Rute Bus Malang City Tour (MACITO)

Dengan adanya dua rute yang sekarang ini dimiliki oleh layanan Bus Macito yaitu rute *weekday* dan rute *weekend* tentu rute tersebut menjangkau beberapa daya tarik wisata bersejarah yang ada di Kota Malang. Secara keseluruhan daya tarik wisata yang dipilih tentu terdapat konektivitas yang fleksibel dan efisien antara daya tarik wisata satu dengan yang lainnya. Sehingga waktu yang digunakan selama trip berlangsung dapat dioptimalkan untuk pemandu wisata untuk memberikan informasi yang lebih banyak kepada wisatawan.

12. Kualitas Pelayanan Bus Malang City Tour (MACITO)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan bahwa pelayanan yang diberikan crew Bus Macito cukup jelas dan informatif. Akan tetapi perlu diperhatikan cara penyampaiannya kepada wisatawan. Karena keramahmatan menjadi hal utama yang harus dilakukan oleh seorang pelaku jasa. Sayangnya hal tersebut belum dilaksanakan secara maksimal pada layanan Bus Macito.

13. Informasi dan Edukasi Bus Malang City Tour (MACITO)

Seluruh staf pemandu wisata yang ada diharuskan untuk selalu mempelajari mengenai pengetahuan sejarah dari daya tarik wisata yang dipilih baik melalui google, buku dan lain sebagainya. Komunikasi yang dimiliki oleh pemandu wisata dalam menyampaikan informasi cukup jelas dan edukatif, namun adanya sumber yang kurang kuat keabsahannya maka berpeluang untuk diragukan kebenaran dan pembaharuan atas informasi tersebut terutama untuk wisatawan yang cukup mendalami mengenai kesejarahan dan sebagainya. Oleh karena itu pihak pengelola harus segera melakukan evaluasi mengenai hal tersebut.

14. Peran Bus Malang City Tour (MACITO) Sebagai Sarana Atraksi Wisata

Peran Bus Macito tidak hanya sebagai moda transportasi yang memberikan kemudahan akses terhadap wisatawan khususnya wisatawan yang tidak membawa kendaraan pribadi. Tetapi juga sebagai kreatifitas layanan publik dengan mencakup kenyamanan, edukasi serta estetika dalam satu waktu yang sama. Keunggulan dari Bus Macito terletak pada desain bus yang unik dan ciri khas sehingga secara tidak langsung dapat mencerminkan identitas budaya lokal dari Kota Malang. Keunikan tersebut tentu menjadi magnet tersendiri untuk wisatawan berfoto hingga membuat konten mengenai layanan tersebut. Dengan adanya hal tersebut maka Bus Macito juga dinilai berkontribusi besar untuk mempromosikan Kota Malang secara digital. Oleh karena itu dengan adanya pembaharuan inovasi melalui Bus Macito diharapkan dapat menjadikan Kota Malang lebih dari sekedar kota transit ketika menuju ke Kota Batu atau kota wisata lainnya.

15. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pada Pengelolaan Bus Malang City Tour (MACITO)

a) Faktor Pendorong

Adapun beberapa hal yang menjadi potensi besar untuk mendukung pengembangan pengelolaan layanan Bus Macito, antara lain:

1) Layanan Bus Macito merupakan satu-satunya Bus City Tour yang ada di Kota Malang dengan konsep heritage. Sehingga tidak memiliki kompetitor dalam konsep yang serupa.

2) Terdapat kontribusi langsung dari instansi pemerintahan seperti DISPORAPAR Kota Malang yang menjadi pengelola Bus Macito sekarang ini. Hal tersebut dalam menjadi daya dukung mengenai kemudahan koordinasi dengan lintas bidang, sumber anggaran, perizinan dan sebagainya.

b) Faktor Penghambat

Dibalik faktor pendorong tentu terdapat faktor penghambat. Adapun faktor penghambat dalam pengelolaan Bus Macito sebagai berikut:

1) Keterbatasan jumlah serta kurangnya kualitas sumber daya manusia yang terdapat pada pengelolaan Bus Macito.

2) Keterbatasan jumlah anggaran yang disediakan, sedangkan layanan Bus Macito tidak diperbolehkan untuk kegiatan komersial. Sehingga sumber anggaran hanya berasal dari pemerintah daerah.

3) Keterbatasan jumlah armada bus yang tidak sebanding dengan tingginya antusiasme masyarakat atau wisatawan.

4) Kurang memaksimalkan teknologi digital untuk operasional. Seperti halnya pemesanan tiket dilakukan secara online, namun scan kode QR tetap dilakukan secara manual. Hal tersebut tentu kurang efisien.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan Bus Macito secara keseluruhan cukup baik, namun belum optimal. Mengingat Januari 2025 terjadi perpindahan kelola dari DISHUB kepada DISPORAPAR. Meskipun baru 6 bulan dibawah pengelolaan DISPORAPAR akan tetapi DISPORAPAR telah menyusun serta mengimplementasikan beberapa rancangan yang komprehensif. Rancangan tersebut meliputi pengembangan aspek organisasi, pelaksanaan operasional, meningkatkan kualitas pelayanan, pemeliharaan fasilitasn dan lain sebagainya yang dapat menunjang operasional Bus Macito.

Adapun alasan yang mendasari kurang maksimalnya pengembangan yang dilakukan oleh DISPORAPAR karena adanya keterbatasan anggaran serta sumber daya manusia yang ada. Meskipun terhambat oleh dua masalah tersebut, akan tetapi pihak pengelola tetap bersikeras untuk mengoptimalkan

pengembangan Bus Macito secara berkala dan sistematis. Hal tersebut dilakukan agar layanan Bus Macito dapat menjadi daya tarik wisata yang berkelanjutan dengan kualitas pelayanan tinggi, jangkauan operasional yang luas dan sebagainya.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis guna sebagai bahan evaluasi untuk pihak pengelola sekaligus *crew* yang bertugas pada layanan Bus Macito, antara lain:

1. Mengoptimalkan aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan terhadap layanan Bus Macito.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang terlibat pada layanan Bus Macito.
3. Melakukan penambahan dan pembaharuan rute serta jadwal keberangkatan trip Bus Macito.
4. Melakukan perbaikan fasilitas baik di area titik kumpul (*pool*) maupun didalam armada Bus Macito.

DAFTAR RUJUKAN

- Aditya, L., & Nugroho. (2022). *Bus Malang City Tour Bakal Ditambah Demi Wisatawan*. Viva Malang. <https://malang.viva.co.id/gaya-hidup/381-bus-malang-city-tour-bakal-ditambah-demi-wisatawan>
- Angelo, J., & Solikhah, N. (2023). Wisata Perkotaan Sebagai Konsep Pengembangan Pusat Aktivitas Transit Rawa Bokor. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 4(2), 2755–2766. <https://doi.org/10.24912/stupa.v4i2.22271>
- Dan, M., Obyek, D., & Penelitian, S. (2021). *Bab 2 metodologi dan deskripsi obyek/subyek penelitian 2.1. jenis penelitian dan metode penelitian*. 9–18.
- Elsa, V. I. (2023). Studi Kelayakan Angkutan Wisata dan Park and Ride Sebagai Pengembangan Kawasan Wisata Dieng. <http://e-journal.uajy.ac.id/7244/4/3TF03686.pdf>, 15–48.
- Listiani. (2023). Pengaruh Reputasi Perusahaan, Online Customer Review, Dan Online Customer Rating Terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen. *Metode Penelitian*, 1, 24–32. <http://repository.stei.ac.id/10805/4/BAB3.pdf>
- Mulyaningsih, D. S. (2022). Penyusunan Laporan Keuangan Berbasis Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Toko Sida Mulya Jakarta Timur. *Skripsi*, 5(3), 248–253.
- Saleh, Z. (2021). BAB III analisis 2. *1Lexy J. Meleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007)*, 1, 9–25. <http://repository.iainpare.ac.id/2732/>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Widya. (2025). *Bus Macito Dialihkan ke Disporapar, CFD Dikelola DLH*. Malangposcomedia.id. <https://malangposcomedia.id/bus-macito-dialihkan-ke-disporapar-cfd-dikelola-dlh/>