

## PERSEPSI WISATAWAN GEN Z DALAM MENGGUNAKAN BIS WISATA JAKARTA *EXPLORER*

Hayu Lusianawati<sup>1\*</sup>, Titi Widaningsih<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sahid, DKI Jakarta, hayu\_lusianawati@usahid.ac.id

<sup>2</sup>Universitas Sahid, DKI Jakarta, titi\_widaningsih@yahoo.com

Email Korespondensi: hayu\_lusianawati@usahid.ac.id

### ABSTRAK

Persepsi wisatawan memainkan peranan yang sangat penting dalam industri pariwisata. Bis Jakarta Eksplorer adalah layanan transportasi bis wisata yang beroperasi pada rute yang ditentukan sesuai dengan lansekap unggulan pariwisata kota Jakarta. Bis ini ditujukan untuk wisatawan atau orang yang ingin menjelajahi berbagai objek wisata di Jakarta, seperti museum, taman, tempat belanja dan tempat bersejarah tanpa harus repot menggunakan transportasi umum atau kendaraan pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wisatawan gen z terhadap penggunaan layanan bis wisata Jakarta Explorer. Wisatawan gen Z merupakan aspek yang penting dalam pengembangan layanan wisata, karena mereka merupakan generasi yang paling banyak menggunakan moda transportasi, teknologi dan memiliki preferensi yang berbeda dari generasi lain. Penelitian ini menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif. Data diambil dengan menggunakan pendekatan survai menggunakan google form, kajian literatur, observasi langsung, dan wawancara mendalam dengan wisatawan gen z yang telah menggunakan layanan Jakarta Explorer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wisatawan gen z dalam penggunaan layanan Jakarta Explorer sangat positif. Wisatawan gen z merasakan manfaat layanan yang disediakan, yang terdiri dari rute yang menarik, informasi yang jelas dan akurat, dan pelayanan yang ramah dan nyaman, serta kebersihan. Namun, ada beberapa kendala yang ditemukan yaitu beberapa wisatawan terkait jumlah armada yang masih sedikit. Dalam pengembangan layanan bis wisata Jakarta Explorer, penelitian ini menaruh harapan dan manfaat pada peningkatan pemahaman wisatawan gen z dan wisatawan secara umum terhadap layanan pada bis wisata, objek wisata kota Jakarta serta peningkatan fasilitas dengan adanya teknologi informasi melalui aplikasi khusus bis wisata Jakarta Eksplorer.

**Kata Kunci:** Gen Z, Jakarta Explorer, Layanan Bis Wisata, Persepsi

### ABSTRACT

*Tourist perception plays a very important role in the tourism industry. Jakarta Eksplorer Bus is a tourist bus transportation service that operates on routes determined according to the superior tourism landscape of the city of Jakarta. This bus is intended for tourists or people who want to explore various tourist attractions in Jakarta, such as museums, parks, shopping places and historical places without having to bother using public transportation or private vehicles. This research aims to analyze the perceptions of gen z tourists regarding the use of the Jakarta Explorer tour bus service. Gen Z tourists are an important aspect in the development of tourism services, because they are the generation that uses the most modes of transportation, technology and has different preferences from other generations. This research uses a mixture of quantitative and qualitative methods. Data was taken using a survey approach using Google forms, literature review, direct observation, and in-depth interviews with Gen Z tourists who have used the Jakarta Explorer service. The research results show that the perception of gen z tourists in using the Jakarta Explorer service is very positive. Gen Z tourists feel the benefits of the services provided, which consist of attractive routes, accurate information, and friendly service and cleanliness. However, there were several obstacles found, namely several tourists related to the small number of fleets. In developing the Jakarta Explorer tour bus service, this research places hopes and benefits on increasing the understanding of Gen Z tourists and tourists in general regarding services on tour buses, Jakarta city tourist attractions as well as improving facilities with information technology through a special application for the Jakarta Explorer tour bus.*

**Keywords:** Gen Z, Jakarta Explorer, Perception, Tour Bus Service

## PENDAHULUAN

Berwisata merupakan hak bagi setiap manusia dan menjadi salah satu jenis kebutuhan saat ini. Jakarta sebagai ibu kota Indonesia menjadi pusat wisata yang menarik banyak pengunjung dari dalam dan luar negeri. Merujuk data BPS menyebutkan sepanjang bulan November 2023, kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke DKI Jakarta mencapai 185.783 kunjungan (bps.go.id, 2024). Dan menurut sumber Disparekraf DKI Jakarta, angka kunjungan wisatawan nusantara ke DKI Jakarta selama 2023 periode Januari sampai Oktober sebanyak 1.599.180 orang (Antaranews, 2024). Dalam rangka memenuhi target wisatawan di Jakarta, sejak tahun 2014 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meresmikan Bus City Tour Jakarta sebagai salah satu strategi dalam memenuhi permintaan akan perjalanan wisata di Kota Jakarta. Saat ini, pengelolaan bus City Tour Jakarta dikelola oleh PT. Transportasi Jakarta yang juga menaungi Bus Transjakarta. Bus tingkat gratis ini digunakan sebagai sarana transportasi wisata yang dapat digunakan oleh seluruh warga di Ibukota. Bus wisata Transjakarta ini disebut dengan bus Jakarta Explorer.



Gambar 1. Bus Wisata (BW) Jakarta Eksplorer  
Sumber: Jakarta.go.id

Bus wisata ini memiliki 7 rute wisata yang berbeda dan beroperasi dengan menelusuri ikon dan landmark yang ada di kota Jakarta. Bus ini dilengkapi dengan audio yang menjelaskan latar belakang objek-objek wisata yang dilalui atau disinggahi serta *bus attendant (ObBoard)* yang dapat memberikan penjelasan mengenai ikon-ikon kota Jakarta. Ada tujuh tujuan *landmark* wisata Jakarta, yaitu:

- BW1 tentang sejarah Jakarta (*History of Jakarta*) dengan rute perjalanan: Juanda Istiqlal-Museum Bank Indonesia- Kali Besar Barat1,
- BW2 Jakarta Baru (Jakarta Modern) dengan rute perjalanan: IRTI- Balai Kota – Sarinah Plaza Indonesia – Menara Topaz - Museum Nasional -Pecenongan – pasar baru – Juanda/Istiqlal – Monas 1 – Monas 2),
- BW3 Kesenian dan Kuliner (*Art and Culinary*) dengan rute perjalanan: (Balai Kota – Museum Nasional – Gedung Arsip – Museum BI – BNI 46 – Masjid Kebon Jeruk – Pasar Baru – Juanda / Istiqlal – Monas2 – IRTI),
- BW4 Jakarta Pencakar Langit (Jakarta *Skyscrapers*) dengan rute perjalanan: (IRTi – Sarinah1 – Wisma Nusantara – Bumi Putra – Karet Sudirman1 – Bundangan Hilir1 – Gelora Bung Karno – Bundaran Senayan2 – FX Sudirman – Gelora Bung Karno 2 – Bendungan Hilir 2 – Karet Sudirman 2 – Sudirman Astra – Dukuh Atas2 – Tosari 2 – Grand Hyatt – Sarinah 2 – Museum Nasional – Monas 2 – Monas 3),
- BW5 Jakarta Ruang Terbuka (Jakarta *Open Space*) dengan rute perjalanan: (Balai Kota – Sarinah – Tosari – RPTRA kali Jodo – Tosari – Bundaran HI – Sarinah – IRTI),

- BW6 Jakarta Cagar Budaya (Jakarta *Heritage*) dengan rute perjalanan: (Balai Kota – Sarinah – Tosari – Bundaran HI – Sarinah – Juanda/Istiqlal – Monas 2 – Monas 1 – IRTI), dan
- BW7 Jakarta Belanja (Jakarta *Shooping*) dengan rute perjalanan: (Balaikota – Sarinah1 – Wisma Nusantara1 – Tosari1 – Dukuh Atas3 – Karet Sudirman1 – Lap. Panahan – Plaza Sentral – Istora Senayan – Plaza Senayan – Senayan City – Karet Sudirman 2 – Dukuh Atas4 – St. Sudirman 2 p\ - Tosari2 – Plaza Indonesia – Sarinah2 – IRTI).
- BW9 Kota Tua -PIK dengan rute perjalanan: Kali Besar Barat1 – Budha Tzu Chi – Gold Coast – Food Street – PIK2 Pantjoran – Melody Golf – Pantai Maju – Melody Golf 2 – Seberang Food Street – The Piano – Fresh Market PIK – PIK Avaneue, serta
- BW10 Monas eksplorer.



Gambar 2: Dua dari sembilan Rute Perjalanan Bus Jakarta Eksplorer  
Sumber: transjakarta.co.id

Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2020, jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata menurut lokasi yang dilalui oleh bis Jakarta Eksplorer rute BW1 (Sejarah Jakarta) tahun 2018-2019 mengalami peningkatan yang cukup drastis dari 3.122.052 wisatawan menjadi 13.165.003 wisatawan. Dari data tahun 2020 tersebut diperkirakan jumlahnya meningkat drastis hingga saat ini, hal tersebut dipengaruhi antara lain adanya objek wisata yang sedang trend yaitu Pantai Indah Kapuk (PIK1) dan (PIK2), partisipasi gen Z yang menjadi konten creator traveling, viralitas objek wisata di media sosial, banyaknya komunitas hobby jalan-jalan/rekreasi dan sudah tidak adanya pembatasan karena covid-19 dan lain-lain.

Pengalaman wisatawan menjadi faktor penting dalam keberhasilan pariwisata disuatu tempat. Wisatawan generasi Z adalah generasi yang lahir antara tahun 1997 – 2012, adalah generasi yang sangat terhubung dengan teknologi. Mereka memiliki preferensi yang berbeda dalam menggunakan transportasi termasuk bis wisata, yang mungkin berbeda dengan generasi sebelumnya. Keberadaan gen z ini menjadi penting untuk dipertimbangkan, karena mereka sangat berpengaruh dalam memberikan kontribusi pengalaman perjalanan wisata mereka melalui media sosial.

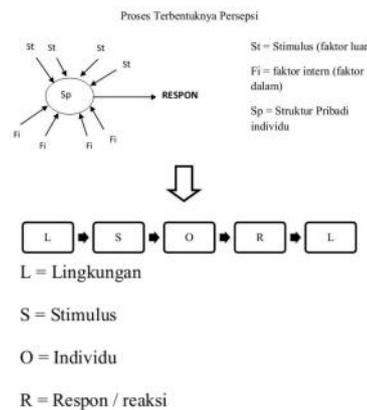
Tujuan penelitian tentang persepsi wisatawan gen z dalam menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer dapat dirumuskan dengan mempertimbangkan beberapa aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, pengalaman wisata dan strategi pemasaran. Berikut adalah tujuan yang dapat dijadikan dasar penelitian:

1. Untuk memahami persepsi dan pengalaman wisatawan gen z pada penggunaan bis wisata sebagai alat transportasi wisata. Ini mencakup pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan bis wisata, seperti kenyamanan, konektivitas dan kualitas layanan.
2. Untuk mengevaluasi kualitas layanan yang disediakan bis wisata, termasuk kenyamanan, keamanan, ketersediaan fasilitas, serta bagaimana hal-hal ini mempengaruhi persepsi wisatawan gen z.
3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan gen z untuk menggunakan bis wisata, seperti biaya, fasilitas dan lain-lain. Hal ini akan membantu dalam merancang strategi pemasaran dan layanan yang lebih efektif.

Meskipun belum ada penelitian terdahulu yang secara khusus membahas persepsi wisatawan dan bis wisata Jakarta Eksplorer, namun terdapat penelitian lain yang relevan terkait dengan bis wisata, yaitu penelitian tentang Analisis Preferensi Pengguna terhadap Penggunaan Bus City Tour Jakarta Pasca pandemi Covid-19 dengan Metode IPA (Shakila dkk, 2021), Analisis cervice Experience pada Pengguna Transportasi Bus Wisata Mpok Siti/Bus Jakarta Explorer (Mustika, 2019). Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami kebutuhan berwisata bagi wisatawan khususnya gen Z, terutama yang berkaitan dengan persepsi dalam konteks penggunaan bis wisata Jakarta Eksplorer.

Menurut Sumanto (2014) Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus diperoleh dari respon terhadap objek, peristiwa, atau hubungan. Dalam konteks komunikasi, persepsi merupakan proses kognitif yang berkaitan dengan pemahaman lingkungan sekitar. Melalui proses kognitif ini individu dapat memahami informasi disekitarnya melalui pengelihatian, perasaan dan penciuman. Menurut Rakhmat (2005) dalam Kuswarno dkk (2017) mengungkapkan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi (*sensory stimuli*). Beberapa jenis persepsi yang dapat ditemui, antara lain; persepsi objek (yaitu persepsi terhadap objek atau benda tertentu) dan persepsi sosial (persepsi yang berkaitan dengan interaksi sosial dan hubungan antar individu).

Berdasarkan berbagai definisi persepsi diatas, secara umum persepsi dapat di definisikan sebagai proses pemberian makna, interpretasi dari stimuli dan sensasi yang diterima oleh individu, dan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal dan internal masing-masing individu tersebut. Proses pembentukan persepsi menurut Walgito (1981) dalam Kuswarno dkk (2017) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3: Proses pembentukan Persepsi.  
Sumber Walgito dalam Kuswarno (2017)

Walgito menyatakan bahwa terjadinya persepsi merupakan suatu yang terjadi dalam tahap-tahap berikut:

1. Tahap pertama, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses kealaman atau proses fisik, merupakan proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia.
2. Tahap kedua, merupakan tahap yang dikenal dengan proses fisiologis, merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh reseptor (alat indera) melalui saraf-saraf sensoris.
3. Tahap ketiga, adalah tahap proses psikologik, yaitu proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima reseptor.
4. Tahap keempat, yaitu hasil yang diperoleh dari proses persepsi adalah berupa tanggapan dan perilaku.

Selain itu, terdapat beberapa karakteristik atau sifat yang melekat pada persepsi, yaitu: (1). Persepsi berdasarkan pengalaman; persepsi yang dipengaruhi oleh pengalaman individu, (2). Persepsi bersifat selektif; persepsi yang cenderung memilih informasi yang sesuai dengan kepentingan atau keinginan individu, (3). Persepsi bersifat dugaan; yaitu yang melibatkan asumsi atau dugaan terhadap situasi, dan (4). Persepsi bersifat konstan; yaitu persepsi yang tetap sama meskipun konteks berubah. Restiyanti Prasetijo (2005:69) dalam Arifin, Faudy dan Engkus Kuswarno (2017) menyebutkan faktor -faktor yang mempengaruhi persepsi dapat dikelompokkan dalam dua faktor utama yaitu:

1. Faktor Internal
  - a. Pengalaman
  - b. Kebutuhan
  - c. Penilaian
  - d. Ekspektasi/ Pengharapan
2. Faktor Eksternal
  - a. Tampilan luar
  - b. Sifat-sifat Stimulus
  - c. Situasi Lingkungan

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

- a. Faktor internal : perasaan, siap dan karakteristik individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi,
- b. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidakasingan suatu objek.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini didesain dalam bentuk metode survei sederhana dengan menggunakan kuisioner online, dengan dibatasi pada survai sampel yang sudah ditentukan sebagai informasi dari sebagian populasi yang sudah pernah menggunakan bis wisata.

Penelitian ini dilaksanakan di Jakarta pada area halte bis wisata IRTI selama satu bulan. Sedangkan populasi penelitian ini adalah wisatawan muda dengan katagori gen z yang sudah pernah berwisata menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer berjumlah 100 responden.

Pembuatan instrumen penelitian yang terdiri dari kuisioner dan wawancara dirancang untuk mengumpulkan data tentang persepsi wisatawan gen z. Instrumen ini mencakup pertanyaan tentang persepsi, preferensi, kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer. Adapun dalam penelitian ini menggunakan indikator: pengetahuan, perhatian, kesukaan dan kenyamanan, keramahan, dan kejelasan informasi.

Pada pengumpulan data, dilakukan melalui distribusi kuisioner dan wawancara secara random, yang dilakukan secara online, tergantung dari kenyamanan responden setelah dipastikan bahwa responden memahami tujuan penelitian dan data yang dikumpulkan dapat dianalisis dengan baik. Penggunaan google form untuk mengumpulkan data melalui kuisioner memiliki beberapa kelebihan yang membuatnya menjadi pilihan yang populer dalam penelitian dan survai, adapun kelebihan menggunakan google form yaitu: kemudahan dalam penggunaan, aksesibilitas (bisa diakses melalui berbagai perangkat), hal ini memungkinkan responden untuk mengisi kuisioner kapan saja dan dimana saja. Selain itu analisis data yang mudah, dimana google form secara otomatis mengumpulkan dan menganalisis data yang dikirimkan oleh responden. Ini memudahkan peneliti dalam melihat hasil dan statistik tanpa perlu menggunakan perangkat lunak analisis data tambahan. Kelebihan lainnya yaitu kemampuan berbagi dan kolaborasi melalui link atau email, pengumpulan data secara real time yang memungkinkan peneliti melihat hasil secara langsung, kemampuan untuk menyesuaikan dengan warna dan gambar serta grafik, integrasi dengan google drive dan google sheets serta keamanan data yang terenkripsi dan kebijakan privasi yang ketat.

Analisis data yang dikumpulkan menggunakan *google forms* dianalisis secara deskriptif untuk menjelaskan pengalaman wisatawan gen z. Sedangkan interpretasi hasil untuk menentukan persepsi dan preferensi guna merekomendasikan hasil penelitian ini kepada pihak terkait.

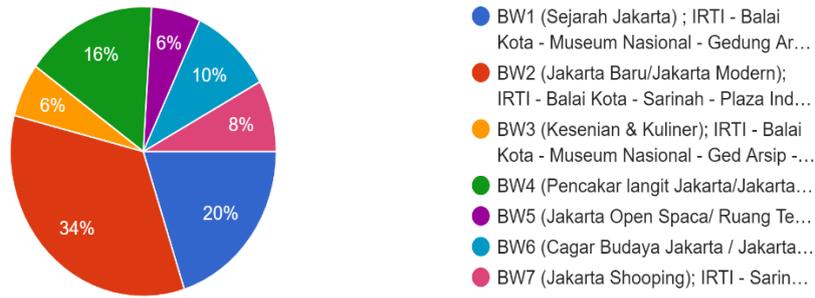
## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penyebaran angket atau kuisioner kepada seratus wisatawan gen z yang menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer didapatkan hasil langsung terkait dengan indikator pengetahuan, perhatian, kesukaan dan kenyamanan, keramahan, dan kejelasan informasi. Hasil yang di dapat yaitu:

- a. Pada indikator pengetahuan; 90% responden pernah menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer, 34% rute yang dipilih adalah BW2 dengan landmark wisata Jakarta Baru/ Jakarta Modern, 52% mengatakan sudah membayangkan bahwa bis wisata adalah bis tingkat, 30% responden mengetahui informasi tentang bis wisata dari orang terdekat; yaitu teman dan keluarga, 70% responden mengatakan telah mengetahui ikon landmark wisata kota Jakarta, dan 88% responden menjawab mengetahui adanya objek wisata dengan adanya bis wisata.
- b. Pada indikator perhatian; 88,9 % responden memperhatikan rute mana saja yang akan dilewati oleh bis wisata Jakarta Eksplorer, 95% responden memperhatikan objek wisata melalui rute bis wisata, 80% responden memperhatikan pemandu wisata menyampaikan pesan mengenai rute dan objek wisata yang dilalui bis wisata, 75,6% responden mengatakan setuju bahwa desain interior di dalam bis wisata Jakarta Eksplorer mampu menarik perhatian, 44,4% responden mengharapkan kepada pengelola untuk penambahan jumlah armada bis.
- c. Pada indikator Kesukaan dan kenyamanan; 31,1% responden menyukai jenis wisata kesenian dan kuliner, 75,6% menyukai berwisata menggunakan bis Jakarta Eksplorer, 40% responden lebih menyukai berwisata di kota Jakarta dengan menggunakan kendaraan pribadi, 86,7% responden menyatakan rute/jalur bis wisata memudahkan dalam mencapai tujuan objek wisata, 84,4% responden menyatakan bis wisata Jakarta Eksplorer aman digunakan untuk segala usia, 75,6% bis wisata Jakarta Eksplorer memiliki desain interior yang menarik dan nyaman, 75,6% mengatakan haltenya mudah dijangkau, 91,1% responden mengatakan bahawa dengan bis Jakarta Eksplorer bisa melihat pemandangan ibukota dengan nyaman. 48,9% responden merasakan bahwa bis wisata nyaman dan aman digunakan untuk difabel dan lansia, 82,2% responden mengatakan bahwa mereka juga mencoba naik ke bagian atas (beratap terbuka) bis wisata, 95,6% responden menyatakan bahwa sopir (driver) bis wisata mengendarai dengan aman (safety driving).
- d. Indikator keramahan dan kejelasan; 91,1% responden menyatakan bahwa petugas di halte bis wisata ramah dalam berkomunikasi dengan wisatawan, dan 81,8% responden mengatakan bahwa pemandu wisata memberikan informasi tentang objek wisata dengan jelas.

Terdapat 35 pertanyaan yang diberikan kepada responden, namun dalam hasil dibawah ini, peneliti hanya akan menampilkan salah satu jawaban saja dari masing-masing indikator yang ada.

1. Indikator Pengetahuan; Pengetahuan responden terkait pengetahuan objek wisata yang dilalui bis wisata. Sebanyak 34% menjawab bis wisata BW2 yang meliputi rute Jakarta Baru/ Jakarta Modern, yaitu IRTI – Balai Kota – Sarinah – Plaza Indonesia dsb.

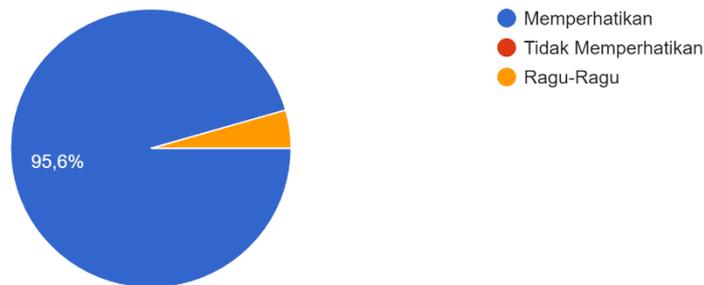


Gambar 4. Indikator Pengetahuan tentang Bis Wisata (BW)

Sumber: Hasil Olah Peneliti

2. Indikator Perhatian; Responden memperhatikan rute bis wisata yang akan digunakan menuju objek wisata.

Sebanyak 95,6 % responden memperhatikan rute bis wisata.

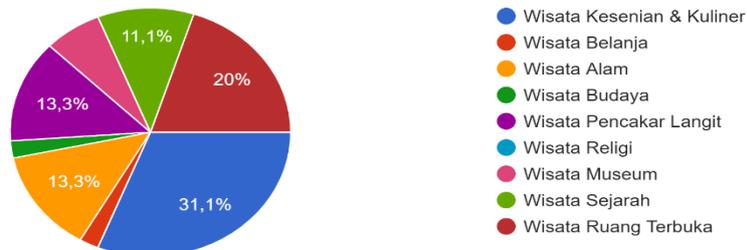


Gambar 5. Indikator Perhatian

Sumber: Hasil Olah Peneliti

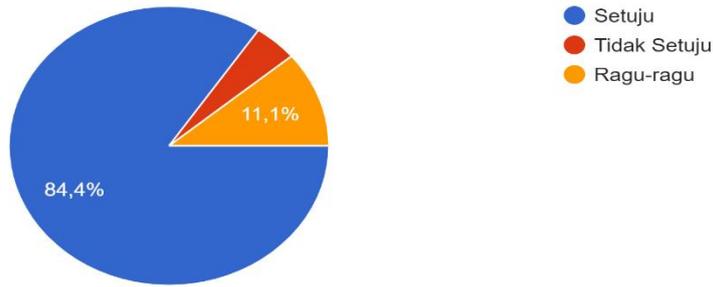
3. Indikator Kesukaan dan Kenyamanan:

31,1% responden menjawab kesukaan pada objek wisata kesenian dan kuliner. Jawaban ini terkait dengan pertanyaan objek wisata apa yang disukai responden saat ini. Sedangkan pada indikator kenyamanan, 84,4% responden menyatakan bis wisata Jakarta Eksplorer nyaman digunakan untuk segala usia.



Gambar 6. Indikator Kesukaan Jenis Wisata

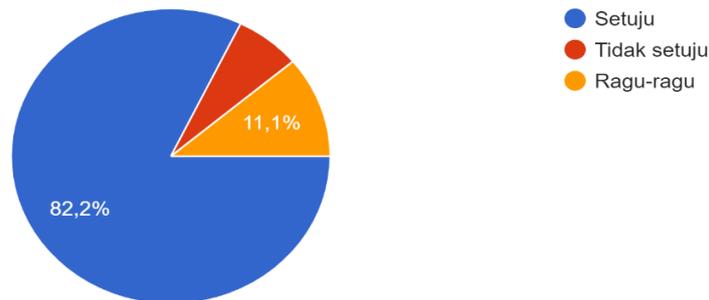
Sumber: Hasil Olah Penelit



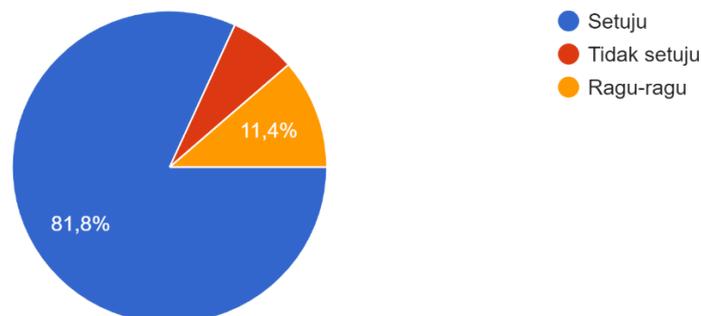
Gambar 7. Indikator Kenyamanan  
Sumber: Hasil Olah Penelit

#### 4. Indikator Keramahan dan Kejelasan Informasi

Pada indikator keramahan, sebanyak 82,2 % responden mengatakan awak bis wisata ramah dalam berkomunikasi dengan wisatawan. dan pada poin indikator kejelasan informasi sebanyak 81,8% menjawab bahwa pemandu dan awak bis wisata dengan jelas memberikan informasi tentang objek wisata yang dilewati.



Gambar 8. Indikator Keramahan  
Sumber: Hasil Olah Penelit



Gambar 9. Indikator Kejelasan Informasi  
Sumber: Hasil Olah Penelit

Penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi wisatawan generasi z (gen z) dalam menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui survai dan wawancara dengan wisatawan generasi z yang telah menggunakan bis wisata menuju objek wisata di kota Jakarta. Dari hasil penelitian yang ditampilkan diatas menunjukkan bahwa persepsi wisatawan dalam menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer sangat positif. Selain itu (1). generasi z menunjukkan tingkat kesadaran yang tinggi terhadap isu keberlanjutan dan lingkungan. Mereka melihat bis wisata Jakarta Eksplorer sebagai alternatif transportasi yang ramah lingkungan, karena menggunakan listrik dan berkontribusi pada pengurangan emisi karbon di kota Jakarta. Wisatawan gen z juga menghargai upaya pemerintah dalam mengurangi polusi udara dan kemacetan. (2). Wisatawan gen z menghargai kemudahan aksesibilitas yang ditawarkan oleh bis wisata Jakarta Eksplorer. Mereka menemukan bahwa bis ini memberikan akses yang mudah ke berbagai objek wisata di Jakarta. Hal ini memungkinkan mereka untuk menjelajahi kota dengan lebih efisien dan menghemat waktu dalam perjalanan. (3). Wisatawan gen z menilai positif pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf atau awak bis. Mereka merasa diperlakukan dengan ramah dan profesional, serta mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang rute dan destinasi wisata yang mereka kunjungi. Hal ini memberikan pengalaman yang positif selama perjalanan mereka. (4). Wisatawan gen z mengharapkan adanya informasi yang lengkap dan hiburan selama perjalanan menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer. Mereka menginginkan adanya informasi audio visual yang menarik tentang destinasi wisata yang mereka lewati, serta hiburan seperti musik atau video yang dapat mengisi waktu perjalanan mereka.

Penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang persepsi dan pengalaman wisatawan khususnya gen z dalam menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan mengembangkan strategi pemasaran wisata yang lebih efektif. Penilaian lebih lanjut diperlukan untuk memperdalam pemahaman tentang persepsi dan preferensi wisatawan gen z dalam konteks bis wisata Jakarta Eksplorer.

## **KESIMPULAN**

Penelitian tentang persepsi wisatawan gen z dalam menggunakan bis wisata memiliki berbagai manfaat yang signifikan, baik untuk industri pariwisata, pengelola bis wisata, maupun pemerintah kota/daerah. Manfaat akademis, penelitian ini dapat membuka wawasan dan pengetahuan tentang persepsi wisatawan dalam menggunakan bis wisata Jakarta Eksplorer. Dimana belum adanya penelitian tentang persepsi yang kaitannya dengan bis wisata. Mantaaf praktis, dengan memahami persepsi dan preferensi pengalaman wisatawan gen z menggunakan bis wisata, dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat akan adanya transportasi khusus wisata untuk mengeksplor wisata Jakarta. Sehingga dengan demikian dapat digunakan sebagai pengembangan strategi yang efektif bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan bis wisata. Selain itu hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membuat keputusan strategis yang lebih baik dalam pengembangan dan peningkatan layanan. Termasuk peningkatan investasi dan pengembangan program dan peningkatan

partisipasi wisatawan dalam mempromosikan objek wisata unggulan yang ada di Jakarta

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- AntaraneWS.com (2024). Pariwisata DKI Komitmen tingkatkan Layanan Guna Capai Target Wisatawan. (Diupdate pada 8 Februari 20224), tersedia di <http://antaranews.com/berita>. (di akses 14 April 2024).
- Arifin S, Fuady Ikhsan, Kuswarno (2017). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta terhadap Keberadaan Perda Syariah di Kota Serang. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, Vol. 21 No.1. p 88-101.
- Badan Pusat Statistik (BPS), 2024. Perkembangan Pariwisata Jakarta November 2023 (dirilis pada 2 Januari 2024) tersedia di <http://www.Jakarta.bps.go.id/pressrelease> (diakses pada 14 April 2024).
- Detik.com. (2022). Persepsi: Arti, contoh dan faktor yang mempenagruhinya. (di update pada 20 Agustus 2022), tersedia di [detik.com/jabar/berita](http://detik.com/jabar/berita) (diakses pada 15 April 2024).
- Kadek W, Suci S dkk (2019). Perilaku Berwisata Wisatawan Generasi Milenial Di Jakarta Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, Vol. 4 No.3, p 313-334.
- Mustika, Darmawan, Kausar (2019). Analisis Service Experience Pada Pengguna Transportasi Bus Wisata Mpok Siti (Bus Jakarta Explorer). *Journal of Tourism Destination and Attraction*, Vol 7 No.2. : <https://doi.org/10.35814/tourism.v7i2.1015>
- Restiyanti, Prasetijo dan John (2005). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Shakila, Erli Hendiyeni (2021). Analisis Preferensi Pengguna Terhadap Penggunaan Bus City Tour Jakarta Pasca Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA. *Jurnal Teknik ITS* Vol.10, No.2. ISSN: 2337-3539.
- Sumanto (2014). *Psikologi Umum*. CAPS (Centre of Academic Publishing Service), Yogyakarta.