

Implementasi *Safety & Security* Bus Pariwisata Indonesia: Studi Kasus pada Operator Bus Big Bird

Noor Sultan Irgi Wibowo¹, Asep Parantika²

Universitas Nasional, sultanirgi11@gmail.com

Universitas Nasional, asep.parantika@civitas.unas.ac.id

ABSTRAK

Jumlah kecelakaan yang terjadi pada bus pariwisata di Indonesia menunjukkan bahwa peningkatan keamanan dan keselamatan transportasi wisata masih merupakan masalah yang sangat penting. Keadaan ini menimbulkan pertanyaan tentang seberapa sering pengelola bus pariwisata mematuhi kebijakan keselamatan dan keamanan saat menjalankan operasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah mengenai penerapan kebijakan keselamatan dan keamanan pada operator bus pariwisata Big Bird Jakarta, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghalangi pelaksanaannya. Studi ini mengadopsi metodologi kualitatif dan menggunakan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam dengan pengemudi, pengguna layanan, dan manajemen operasional, serta pemeriksaan dokumen seperti catatan perawatan kendaraan, alat keselamatan, dan standar operasional prosedur (SOP). Keabsahan data dijamin melalui metode triangulasi sumber. Di sisi lain, analisis data dilakukan secara tematik melalui proses reduksi data, penyajian, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Big Bird Jakarta telah menerapkan sistem keselamatan dan keamanan yang lengkap, termasuk pembatasan waktu berkendara, pengaturan kecepatan, pemeriksaan kesehatan pengemudi, perawatan rutin armada, dan pelatihan keselamatan. Kepercayaan dan kepuasan pelanggan meningkat sebagai hasil dari penerapan kebijakan. Meskipun demikian, karena perusahaan sangat bergantung pada sumber daya, masih ada kesulitan untuk memastikan bahwa kebijakan diterapkan secara konsisten di semua level operasional. Studi ini hanya melihat satu pengelola bus wisata, jadi harus ada penelitian tambahan yang melibatkan lebih banyak operator dan menggunakan pendekatan metodologi campuran untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang bagaimana Sistem Manajemen Keselamatan (SMS) diterapkan dalam transportasi darat di Indonesia.

Kata kunci: keselamatan transportasi, bus pariwisata, keamanan, *safety management system*, kualitas layanan

ABSTRACT

The high number of accidents involving tourist buses in Indonesia demonstrates that improving the safety and security of tourist transportation remains a critical issue. This situation raises questions about how frequently tourist bus operators comply with safety and security policies during operations. This study aims to identify issues regarding safety and security policies at the Big Bird Jakarta tourist bus operator, as well as the factors that support and hinder their implementation. This study adopted a qualitative methodology and used a case study. Data were collected through direct field observation, in-depth interviews with drivers, service users, and operational management, and through document review such as vehicle maintenance records, safety equipment, and standard operating procedures (SOPs). Data validity was ensured through source triangulation. Furthermore, data analysis was conducted thematically through data reduction, presentation, and conclusion drawing. The results indicate that Big Bird Jakarta has implemented a comprehensive safety and security system, including guaranteed driving hours, speed limits, driver health checks, routine fleet maintenance, and safety training. Customer trust and satisfaction increased as a result of the policy's implementation. However, because the company is highly resource-dependent, it remains challenging to ensure that the policy is consistently implemented across all operational levels. This study only examined one tour bus operator, so further research involving more operators and using a mixed-methodology approach is needed to gain a more comprehensive understanding of how Safety Management Systems (SMS) are implemented in land transportation in Indonesia.

Keywords: transportation safety, tourist buses, security, safety management system, service quality

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata pascapandemi COVID-19 dan percepatan digitalisasi telah menggeser orientasi industri pariwisata menuju aspek pengalaman, keselamatan, dan keberlanjutan. Transportasi pariwisata, khususnya bus pariwisata, memegang peran strategis karena tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas wisatawan, tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman perjalanan yang secara langsung memengaruhi tingkat kenyamanan, rasa aman, dan kepuasan wisatawan (Chakraborty, 2024). Infrastruktur transportasi yang memadai terbukti berkontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas destinasi wisata dan kelancaran mobilitas wisatawan, sehingga mendukung pertumbuhan sektor pariwisata (Sulistiyorini, 2021). Namun demikian, keberadaan infrastruktur yang baik belum tentu menjamin keselamatan perjalanan apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan keselamatan operasional yang efektif, terutama pada layanan bus pariwisata.

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia menghadapi sejumlah kecelakaan fatal yang melibatkan bus pariwisata di berbagai daerah, seperti kecelakaan bus yang mengangkut siswa SMK dari Depok ke Bandung, serta insiden serupa di Batu (Malang) dan Probolinggo. Rangkaian kejadian tersebut menimbulkan korban jiwa dan luka-luka, serta berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap layanan transportasi wisata. Fenomena ini menunjukkan bahwa keselamatan bus pariwisata masih menjadi persoalan serius yang memerlukan perhatian khusus, tidak hanya dari sisi regulasi, tetapi juga dari praktik operasional operator bus pariwisata.

Serangkaian kecelakaan tersebut memunculkan pertanyaan mengenai sejauh mana operator bus pariwisata telah menerapkan prosedur keselamatan secara konsisten. Aspek-aspek penting seperti kelayakan kendaraan, kompetensi pengemudi, kepatuhan terhadap standar

operasional prosedur (SOP), serta penerapan *Safety Management System* (SMS) menjadi fokus utama evaluasi. Kegagalan dalam mengelola aspek-aspek tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian material, tetapi juga berdampak pada reputasi industri transportasi wisata secara keseluruhan (Syahliantina et al., 2025). Dalam konteks perjalanan wisata, kondisi kendaraan dan kesiapan operasional merupakan faktor krusial yang harus diperiksa secara menyeluruh sebelum perjalanan dilakukan (HANA, 2021).

Pada sisi lain, kualitas layanan transportasi wisata tidak dapat dipisahkan dari aspek keselamatan dan keamanan. Wisatawan cenderung memiliki pengalaman perjalanan yang positif ketika merasa aman dan terlindungi, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas produk dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Tamon et al., 2021). Dalam persaingan industri transportasi yang semakin ketat, faktor keselamatan, kecepatan, dan kenyamanan menjadi determinan utama keberhasilan layanan (Sidiqah, 2023). Meskipun demikian, keselamatan dan keamanan layanan bus pariwisata masih menjadi isu yang memerlukan perhatian serius dan peningkatan berkelanjutan (Nurfazira et al., 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu di Indonesia umumnya membahas keselamatan transportasi dari perspektif makro atau keselamatan lalu lintas secara umum, sementara penelitian lain lebih menitikberatkan pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Misalnya, penelitian oleh (Nurfazira et al., 2024) menekankan hubungan keselamatan layanan dengan persepsi kualitas bus antarkota, sementara (Pratiwi & Pusporini, 2022) menyoroti pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan tanpa mengkaji prosedur keselamatan operasional secara mendalam. Penelitian oleh (Syahliantina et al., 2025)

menggarisbawahi pentingnya prosedur keselamatan, tetapi belum secara spesifik mengaitkannya dengan kerangka *Safety Management System*. Dengan demikian, kajian mengenai bagaimana prinsip SMS diterapkan secara praktis oleh operator bus pariwisata dalam operasional sehari-hari masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian antara konsep teoretis manajemen keselamatan, khususnya *Safety Management System*, dan praktik implementasinya pada operator bus pariwisata di Indonesia. Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi kebijakan keselamatan dan keamanan pada operator bus pariwisata, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prinsip SMS dalam praktik operasional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan keselamatan dan keamanan pada operator bus pariwisata Big Bird Jakarta, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang perbaikan dalam penerapan sistem manajemen keselamatan guna meningkatkan keselamatan, kualitas layanan, dan kepercayaan pengguna jasa transportasi wisata.

KAJIAN PUSTAKA

Transportasi merupakan komponen integral dalam sistem pariwisata karena menentukan aksesibilitas destinasi, kualitas pengalaman perjalanan, serta tingkat kepuasan wisatawan. Dalam perspektif pariwisata, transportasi tidak hanya dipahami sebagai sarana perpindahan fisik, tetapi juga sebagai bagian dari *tourism experience* yang memengaruhi persepsi wisatawan terhadap keamanan, kenyamanan, dan profesionalisme penyedia jasa wisata (Papatheodorou, 2021). Oleh karena itu, pengelolaan transportasi pariwisata harus berorientasi pada pengalaman wisatawan (*tourist-centered approach*), bukan semata pada efisiensi operasional.

Dalam konteks pariwisata massal dan perjalanan kelompok, bus pariwisata menjadi moda transportasi yang dominan karena

kemampuannya mengakomodasi mobilitas wisatawan dalam jumlah besar dan menjangkau berbagai destinasi wisata. Namun, tingginya ketergantungan terhadap bus pariwisata juga meningkatkan risiko keselamatan apabila aspek pengelolaan keamanan dan keselamatan tidak diintegrasikan secara sistematis ke dalam layanan pariwisata. Sejumlah kecelakaan bus pariwisata di Indonesia menunjukkan bahwa kegagalan keselamatan tidak hanya berdampak pada korban jiwa, tetapi juga merusak citra destinasi dan menurunkan kepercayaan wisatawan terhadap industri pariwisata secara keseluruhan.

Dalam kajian pariwisata, keselamatan dan keamanan wisatawan merupakan bagian dari konsep *tourism risk management*. Menurut teori ini, pengelolaan risiko dalam pariwisata bertujuan untuk mengidentifikasi, meminimalkan, dan mengendalikan risiko yang berpotensi mengganggu keselamatan wisatawan selama perjalanan dan aktivitas wisata. Risiko transportasi merupakan salah satu risiko utama dalam pariwisata karena melibatkan interaksi langsung antara wisatawan, operator, dan lingkungan perjalanan. Oleh karena itu, operator transportasi pariwisata dituntut untuk menerapkan sistem pengelolaan risiko yang terstruktur dan berkelanjutan guna menjamin keselamatan wisatawan.

Salah satu pendekatan yang relevan untuk mengelola risiko keselamatan dalam transportasi pariwisata adalah *Safety Management System* (SMS). Dalam konteks pariwisata, SMS tidak hanya dipahami sebagai sistem teknis, tetapi sebagai bagian dari *tourism governance* yang menekankan tanggung jawab organisasi dalam melindungi wisatawan. SMS mencakup kebijakan keselamatan, struktur organisasi, prosedur operasional, serta budaya keselamatan (*safety culture*) yang harus diinternalisasi oleh seluruh pelaku layanan wisata (Samuels, 2022). Penerapan SMS dalam transportasi pariwisata berfungsi sebagai instrumen untuk menjamin pengalaman wisata yang aman dan berkelanjutan.

Penelitian terdahulu dalam bidang pariwisata menunjukkan bahwa keselamatan transportasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan. (Nurfazira et al., 2024) menemukan bahwa persepsi keselamatan layanan bus berkontribusi terhadap penilaian kualitas layanan transportasi wisata. (Pratiwi & Pusporini, 2022) menegaskan bahwa kualitas layanan yang mencakup aspek keamanan dan kenyamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks jasa pariwisata. (Sidiqah, 2023) menambahkan bahwa dalam persaingan industri pariwisata, keselamatan menjadi salah satu determinan utama keberhasilan layanan selain kecepatan dan kenyamanan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada persepsi wisatawan atau hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kajian mengenai bagaimana operator bus pariwisata mengelola keselamatan secara sistematis melalui penerapan *Safety Management System* dalam praktik operasional sehari-hari masih relatif terbatas. Penelitian oleh (Syahliantina et al., 2025) menyoroti pentingnya prosedur keselamatan transportasi, namun belum mengaitkannya secara eksplisit dengan kerangka teoretis SMS dalam konteks pariwisata.

Dengan demikian, terdapat *gap* teori antara kajian keselamatan pariwisata yang menekankan persepsi wisatawan dan kajian manajemen keselamatan yang bersifat teknis-operasional. Penelitian ini menempatkan diri pada irisan kedua pendekatan tersebut dengan mengkaji implementasi SMS pada operator bus pariwisata sebagai bagian dari sistem pariwisata. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini berupaya membangun pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana kebijakan keselamatan diterjemahkan ke dalam praktik operasional dan bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap pengalaman wisata yang aman dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analisis dengan studi kasus pada operator bus Big Bird. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi prosedur keselamatan dan keamanan serta dampaknya terhadap kualitas layanan perjalanan wisata.

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan beberapa metode utama. Wawancara mendalam dilakukan melalui interaksi langsung untuk mendapatkan informasi rinci dari responden (Mariana, M., & Safrizal, 2024). Dengan menggunakan teknik wawancara mendalam kepada subjek yang relevan, yaitu kepala operasional/pengurus, pengemudi, dan pengguna jasa. Selain itu, observasi dilakukan langsung di lapangan dan studi dokumentasi terhadap dokumen internal perusahaan (SOP, alat *safety* dan riwayat *maintenance*) untuk mendapatkan data sekunder yang kuat.

Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan pihak yang terlibat dan dianggap dapat memberikan informasi yang mendalam terkait fokus penelitian. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yang dimana informasi dari beberapa pihak (manajemen, pengemudi dan pengguna jasa) serta dokumen akan dibandingkan kemudian diverifikasi silang guna menghasilkan temuan yang kredibel dan tidak bias. Data yang telah terkumpul akan dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan dari hasil analisis.

Dengan demikian, penelitian diharapkan dapat menunjukkan bagaimana prosedur keselamatan dijalankan, termasuk peran dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam menjaga keamanan perjalanan wisata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Operator Bus Pariwisata Big Bird dalam Industri Pariwisata

Big Bird merupakan salah satu unit usaha dari Blue Bird Group yang secara

khusus bergerak dalam layanan *bus charter* dan bus pariwisata. Sejak berdiri pada tahun 1979, Big Bird mengalami transformasi dari layanan antar-jemput menjadi penyedia transportasi wisata yang melayani berbagai segmen wisatawan, mulai dari wisata edukasi, wisata keluarga, hingga perjalanan wisata premium. Keberadaan Big Bird dalam ekosistem pariwisata tidak hanya berfungsi sebagai penyedia moda transportasi, tetapi juga menjadi bagian integral dari rantai pengalaman wisata (*tourism experience chain*). Variasi armada yang dimiliki—mulai dari bus berkapasitas kecil hingga besar dengan fasilitas kenyamanan yang berbeda—menunjukkan upaya perusahaan dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan ekspektasi wisatawan yang beragam.

Dalam konteks pariwisata, transportasi tidak lagi dipandang sekadar sebagai sarana perpindahan, melainkan sebagai elemen pembentuk persepsi kualitas destinasi dan layanan wisata secara keseluruhan. Oleh karena itu, penerapan keselamatan dan keamanan oleh operator bus pariwisata menjadi faktor krusial dalam menjaga kenyamanan, rasa aman, serta kepuasan wisatawan selama perjalanan.

Implementasi Kebijakan Keselamatan

Big bird menerapkan kebijakan terkait keselamatan dalam berkendara, salah satunya adalah kecepatan. Di Big Bird sendiri mempunyai aturan mengenai kecepatan maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala *poll*, batas kecepatan maksimal yang ditetapkan yaitu di angka 80 km/jam untuk daerah dalam kota dan 100 km/jam untuk luar kota. Kebijakan ini sejalan dengan peraturan lalu lintas nasional dan wajib diterapkan secara konsisten oleh semua pengemudi.

Salah satu kebijakan krusial yang membedakan Big Bird dengan operator lainnya adalah pembatasan waktu berkendara. Pengemudi hanya diperbolehkan berkendara selama 4 jam secara terus menerus. Apabila perjalanan memakan waktu tempuh lebih dari 4 jam, perusahaan memberikan 2 pengemudi. Sebagaimana disampaikan informan:

“*Driver* maksimal berkendara 4 jam, apabila perjalanan lebih dari 4 jam dilayani oleh 2 pengemudi. Contohnya ke Tegal itu kurang lebih 5 jam, kita akan memberikan 2 *driver* kemudian ke Lampung juga lebih dari 4 jam perjalanan. Tetapi kalau ke Bandung, Puncak, Cirebon itu tidak lebih dari 4 jam tetap 1 *driver* saja”

Sistem rotasi pengemudi ini diterapkan secara sistematis. Untuk perjalanan jarak jauh seperti Jakarta-Bali dengan waktu tempuh 22 jam. Kedua pengemudi bergantian tiap 4 jam sekali untuk apusan. Mekanisme ini memastikan bahwa meskipun perjalanan jarak jauh, tiap pengemudi tidak bekerja secara terus menerus dan mendapat waktu istirahat yang cukup, sehingga mengurangi resiko kecelakaan yang disebabkan oleh kelelahan pengemudi. Menurut sistem manajemen keselamatan transportasi yang efektif harus mencakup komponen manusia, kendaraan, dan lingkungan. Praktik Big Bird menunjukkan implementasi menyeluruh dari ketiga komponen ini melalui pelatihan pengemudi, perawatan armada, dan kebijakan jadwal kerja.

Tabel 1. Ringkasan Kebijakan

Aspek	Kebijakan Perusahaan	Standar Nasional
Batas Kecepatan	80-100 Km/Jam	100 Km/Jam
Waktu Berkendara	Maksimal 4 Jam untuk apusan	Maksimal 8 Jam dengan beristirahat tiap 4 jam sekali
Pengecekan Pra Operasional	Cek Kendaraan dan Cek Awak Bus	Umum
Pelatihan Keselamatan	Tiap 6 Bulan Sekali	Tidak ada

Sumber: Data Perusahaan Big Bird dan Regulasi Transportasi, 2024

Big Bird mewajibkan semua pengemudinya untuk mematuhi rambu-rambu

lalu lintas secara ketat. Kebijakan ini mencakup beberapa aspek penting seperti, pengemudi wajib mematuhi batas kecepatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan maupun aparaturlalu lintas setempat, larangan berkendara secara zig zag atau menyalip secara ugal-ugalan. Ini bukan hanya sebatas peraturan intruksi verbal, tiap armada dilengkapi dengan sebuah GPS dan monitoring radio yang terhubung secara realtime. Sebelum berangkat beroperasi semua awak bus yang akan melayani pelayanan akan diperiksa terlebih dahulu guna menghindari kejadian yang tidak diinginkan. Awak bus dilarang bertugas apabila terlihat mata merah, jalan sempoyongan dan wajah pucat.



Gambar 1. Pemeriksaan Kesehatan Sebelum Berkendara

Sumber: Bahan Sosialisasi Keselamatan Lalu Lintas

Jika ada kejadian yang tidak diinginkan pengemudi dan kenek dilarang memperbaiki secara mandiri, awak bus wajib melapor kepada atasan terlebih dahulu yang kemudian apabila diijinkan untuk memperbaiki secara mandiri kendala tersebut dalam arahan dari mekanik melalui *video call*.



Gambar 2. SOP Kendala Perjalanan

Kebijakan Big Bird untuk jam terpanjang berkendara adalah lebih ketat dari aturan EU (4.5 jam) dan jauh lebih ketat dari standar nasional (8 jam). Ini menunjukkan adopsi praktik terbaik dunia. Namun, pertanyaan pentingnya adalah apakah standar ini dapat diterapkan secara berkelanjutan di seluruh industri bus pariwisata Indonesia, terutama bagi operator kecil-menengah yang tidak memiliki sumber daya seperti Big Bird? Penelitian terdahulu menemukan bahwa sebagian besar operator bus antar kota belum menerapkan standar keselamatan yang cukup. Ini menunjukkan bahwa Big Bird, meskipun luar biasa, mungkin tidak cocok dengan industri secara keseluruhan. Ada kemungkinan munculnya "sistem dua tier" di mana hanya operator premium yang dapat membayar standar keamanan tinggi.

Kebijakan Jadwal Kerja Pengemudi

Jumlah kecelakaan kerja yang terjadi secara umum 80-85% disebabkan terjadi oleh faktor manusia, yaitu (*unsafe action*). *Unsafe action* adalah tindakan yang salah dalam melakukan pekerjaan atau bekerja tidak sesuai dengan yang telah ditentukan (*human error*), biasanya terjadi karena ketidakseimbangan antara fisik tenaga kerja dan kurangnya pendidikan. Serta 20% disebabkan oleh *unsafe condition*. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melaksanakan program dan kesehatan kerja serta meningkatkan kualitas tenaga kerja (Mustafa et al., 2024).

Pada perusahaan Big Bird, mereka menerapkan kebijakan jadwal kerja yang terstruktur dengan baik untuk mencegah

kelelahan pengemudi. Kebijakan yang diterapkan adalah 3 hari kerja dan 1 hari libur. Kebijakan ini bersifat wajib dan tidak dapat dilanggar. Kebijakan ini mencerminkan perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan dan kondisi fisik pengemudi. Pengemudi yang telah bekerja selama 3 hari berturut-turut diwajibkan istirahat penuh, bahkan jika ada permintaan operasional. Ini menunjukkan bahwa di Big Bird keselamatan sangat di prioritaskan diatas kepentingan komersial jangka pendek.

Selain itu, Big Bird mempunyai kebijakan larangan untuk pengemudi yang sedang dalam keadaan lelah, sakit dan mengkonsumsi obat yang menyebabkan mengantuk. Untuk menjalani kebijakan ini tentunya jumlah pengemudi lebih banyak daripada jumlah armada yang dimana fungsinya untuk mengatur jadwal apabila ada pengemudi yang tidak dalam kondisi prima untuk melakukan pelayan. Strategi ini untuk memenuhi kualitas pelayanan tanpa mengorbankan kesejahteraan dan keselamatan pengemudi.

Setiap pengusaha wajib melaksanakan ketentuan waktu kerja.

Waktu kerja meliputi :

- a. 7 (tujuh) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 6 (enam) hari kerja dalam 1 (satu) minggu; atau
- b. 8 (delapan) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu.

Gambar 3. Waktu Kerja dan Istirahat
Sumber: UU 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

Perawatan Inpeksi Perawatan

Big Bird menerapkan sistem perawatan armada yang komprehensif untuk memastikan kondisi teknis kendaraan selalu dalam keadaan prima. Perusahaan memiliki fasilitas *maintenance* sendiri yang diinspeksi secara langsung oleh dinas perhubungan. Pemerintah mewajibkan pada tiap perusahaan untuk melakukan uji kelaikan jalan atau yang lebih dikenal dengan sebutan (KIR) pengujian itu melibatkan komponen-komponen penting

seperti rem, ban, mesin, ruang kemudi kendaraan dan yang lainnya. Maka, kendaraan diwajibkan melakukan pengujian pemeriksaan apakah layak jalan atau tidak (Rianti & Farida, 2022). Armada Big Bird rutin menjalani uji kelaikan jalan (KIR) tiap 6 bulan sekali oleh dinas perhubungan. Uji ini mencakup pemeriksaan seperti kondisi fisik bus, jumlah kapasitas kursi, pintu darurat, alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan (APAR), dan juga *seatbelt*.

Tabel 2. Dokumentasi Alat Keselamatan

 Seatbelt Penumpang	 Palu Pemecah Kaca
 Perbaikan Kendaraan (Keluhan Pengemudi)	 Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
 GPS Kendaraan	 Alat Komunikasi Pengemudi

Sebelum bus beroperasi, terdapat beberapa *checklist* yang harus dilengkapi. Prosedur ini memastikan bahwa tidak ada armada yang beroperasi dalam kondisi tidak layak yang menyebabkan kejadian yang tidak diinginkan. Dan apabila terdapat keluhan dari pengemudi ketika pulang dari layanan akan langsung ditarik ke tempat *maintenance* oleh mekanik.

Sistem dan Pelatihan SDM

Big Bird memiliki program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan untuk memastikan kompetensi pengemudi dan awak bus dalam menghadapi berbagai situasi. Tiap pengemudi diberikan pelatihan per 6 bulan sekali oleh pemilik dagang seperti Mercedes-

Benz untuk memberikan pemahaman mendalam tentang karakteristik sebuah kendaraan kemudian cara mengemudi yang optimal dan pengamananan sistem kendaraan modern, kemudian pelatihan keadaan darurat seperti cara mengaplikasikan palu pemecah kaca, prosedur evakuasi keadaan darurat, *training* pengoperasian mobil secara darurat, dan cara menggunakan alat pemadam api ringan (APAR).

Pelatihan ini tentunya sebagai upaya peningkatan kompetensi karyawan dengan memberikan pemahaman terkait tanggap darurat pada saat kondisi kecelakaan kerja, kebakaran, penggunaan alat pemadam api ringan (APAR) yang dimana ini sudah diatur undang-undang nomor 1 tahun 1970 tentang keselamatan kerja.

Setiap 6 bulan sekali perusahaan melakukan prosedur kesehatan (*Medical Check Up*) dan tes narkotika yang langsung bekerja sama dengan badan narkotika nasional (BNN) untuk memastikan bahwa awak bus bebas dari penggunaan obat terlarang. Berbeda dengan pemeriksaan pra operasional yang dimana awak bus akan dilihat keadaan fisiknya dan ditanyakan keadaannya apakah dalam kondisi prima atau dalam kondisi tidak prima.

Standar pelayanan minimal untuk pengemudi angkutan barang umum adalah (*Peraturan Menteri Perhubungan PM 60 Tahun 2019*) :

- kondisi pengemudi harus dalam keadaan sehat fisik dan mental, ditunjukkan dengan surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali
- Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut untuk menjaga agar kondisi pengemudi tetap prima



Gambar 4. Standar Minimum Mengemudi
Sumber: Bahan Sosialisasi Keselamatan Lalu Lintas Dinas Perhubungan

Menurut (Rusydi dalam Premana, 2022) pelayanan (*service*) merupakan salah satu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu ketertarikan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Maka dari itu, semua awak bus di perusahaan ini dibekali ilmu pelayanan prima seperti *greeting* kepada tamu, pendekatan kepada tamu, dan *handling* saran dan kritikan tamu

secara baik dan benar. Selain pengemudi, *codriver*/kenek pun seringkali diberikan pelatihan tiap 1 bulan sekali seperti membuka ban, cara *handle* tamu dan lain sebagainya. Di perusahaan ini, pengemudi dan kenek di *setting* menjadi teman perjalanan, diajarkan cara *greeting* ke tamu, dan juga menghadapi komplain dari tamu dengan baik dan benar sesuai standar pelayanan perusahaan.

Faktor Keberhasilan dan Tantangan Implementasi

Keberhasilan implementasi prosedur keselamatan dan keamanan pada Big Bird tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung yang saling berkaitan. Tiga tolok ukur utama keberhasilan kinerja dalam industri transportasi adalah keselamatan, keamanan, dan pelayanan. Ini saling tidak hanya saling terkait dengan infrastruktur tetapi juga harus disertai dengan aspek regulasi, pengemudi, kendaraan, *maintenance*, dan juga manajemen. Komitmen manajemen menjadi salah satu komponen utama dan pertama yang mendukung keberhasilan. Big Bird menunjukkan dedikasi tinggi dengan menempatkan keselamatan sebagai prioritas utama, bahkan diatas kepentingan komersil jangka pendek. Hal ini terlihat dari kebijakan pembatasan waktu berkendara dan juga sistem jadwal kerja yang menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengorbankan keselamatan demi keuntungan finansial sesaat.

Beberapa penelitian mencatat bahwa salah satu penyebab kecelakaan di Indonesia adalah sistem pelatihan dan pengembangan SDM yang buruk dan rendahnya kesadaran masyarakat tentang keselamatan dan keamanan. Selain itu, kualitas sumber daya manusia tidak memenuhi keselamatan. Ini semua diatasi oleh Big Bird dengan memberikan pelatihan rutin tiap 6 bulan sekali yang membahas tentang teknik kendaraan, berkendara yang baik, pelayanan prima dan prosedur keadaan darurat.

Beberapa pengemudi mungkin tidak menyukai peraturan yang ketat, ini menjadi hambatan. Pengemudi seringkali tidak memperhatikan kondisi kebugaran mereka. Meskipun Big Bird menerapkan sistem rotasi dan pembatasan waktu kerja, aturan kerja

yang terlalu ketat mungkin membuat beberapa pengemudi merasa terbatas, terutama mereka yang telah terbiasa dengan pola kerja yang lebih fleksibel. Ini masih menjadi tantangan untuk mengubah budaya kerja dan memastikan semua anggota staff patuh sepenuhnya. Selain itu, pihak eksternal juga menjadi hambatan. Meskipun Big Bird mengendalikan semua operasional internalnya, keselamatan perjalanan juga bergantung pada hal-hal di luar seperti kondisi jalan, cuaca, dan perilaku orang lain di jalan. Risiko transportasi darat terbagi menjadi tiga kategori yaitu alam (bencana), teknologi, dan *human error*.

Menurut (Runtuewene dalam Ema & No, 2024) dengan pelatihan yang memadai, karyawan akan lebih memahami prosedur kerja yang benar dan penggunaan alat secara tepat, sehingga meminimalisir kesalahan. Pelatihan juga membantu membangun budaya sadar risiko dalam organisasi.

Peningkatan Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan merupakan kunci dalam industri transportasi pariwisata. Dengan mengutamakan keselamatan dan menerapkan sistem manajemen keselamatan, perusahaan dapat memperoleh citra yang lebih baik di mata masyarakat umum, pemangku kepentingan, dan juga pelanggan. Mereka juga dapat meningkatkan kepercayaan dan reputasi perusahaan mereka sendiri. Big Bird menunjukkan komitmen serius terhadap keselamatan penumpang dengan menerapkan standar keselamatan perusahaan, sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman. Perusahaan sangat siap menanggapi situasi darurat karena *seatbelt*, palu pemecah kaca, dan juga APAR dapat dilihat langsung oleh penumpang. Selain itu penumpang dapat tenang selama perjalanan karena pengemudi telah dibekali pelatihan dan pemeriksaan kesehatan yang ketat oleh perusahaan.

Kepercayaan orang-orang terhadap transportasi umum bisa langsung menurun jika melakukan kecerobohan dalam menerapkan aturan keselamatan, dan ini akan menjadi penghambat kelangsungan bisnis serta layanan transportasi publik. Big Bird sangat memahami pentingnya konsisten

dalam hal ini, mereka tidak akan memberikan izin operasional jika awak bus dalam kondisi kurang prima, bus yang ada keluhan pun langsung ditarik untuk diperbaiki. Sikap seperti ini yang membuat reputasi mereka sebagai operator yang bisa diandalkan

Jaminan keselamatan itu menjadi salah satu aspek kepuasan pelanggan dalam transportasi, selain personel, akseibilitas, frekuensi, dan ketepatan waktu. Penelitian ini menunjukkan bahwa keselamatan dan keamanan menjadi faktor dasar yang bikin pelanggan merasa puas menggunakan jasa transportasi wisata ini. Perusahaan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dari faktor keselamatan saja, tetapi juga dari kualitas layanan secara keseluruhan. Kualitas layanan yang bagus berdampak positif kepada kepuasan yang membuat pelanggan loyal. Kepuasan sebagai penghubung antara layanan dan loyalitas. Pelatihan pelayanan prima yang diberikan kepada semua awak bus membuat perjalanan bukan hanya sekedar wisata. Setiap *crew* dibekali ilmu untuk menyapa tamu hingga untuk menangani komplain dengan baik.

Selain meningkatkan keselamatan, kebijakan batas kecepatan turut meningkatkan kenyamanan perjalanan wisatawan. Sistem bergantian antara pengemudi satu dengan yang lain untuk memastikan perjalanan jauh tetap menjaga pengemudi selalu *fresh*, sehingga kualitas menyetir tetap baik sepanjang jalan. Dengan mengurangi risiko telat atau rusak, perusahaan bisa menaikkan kepuasan pelanggan dan menguatkan posisinya di pasar. Big Bird yang konsisten menerapkan prosedur keselamatan menjadikan mereka dikenal sebagai operator bus wisata premium yang memprioritaskan keselamatan. Ini terlihat dari penghargaan yang mereka dapat, di mana Big Bird Group menjadi rekomendasi operator *Transportation Safety Award* dari Kementerian Perhubungan, dengan penilaian berdasarkan organisasi, sarana, SDM, dan dukungan manajemen keselamatan.

(Nurjannah & Ramadhan, 2021) menyebutkan dalam hasil penelitiannya menyebutkan kualitas produk mempunyai

pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen yang berarti jika ada hubungan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen, maka kualitas produk yang lebih tinggi akan menghasilkan pelanggan yang lebih bahagia.

Reputasi bagus ini berdampak kepada loyalitas pelanggan dan *repeat order*. Orang yang merasa puas dengan perjalanan mereka akan menggunakan kembali layanan dari Big Bird dan menyarankan pengalaman mereka kepada orang lain. *Word of mouth* yang positif menjadi aset penting, apalagi di industri yang bergantung kepada kepercayaan dan nama baik. Tetapi tantangan pun tetap ada untuk menjaga kepuasan pelanggan. Faktor keamanan dan keselamatan penumpang harus diperhatikan oleh semua penyedia layanan, karena itu menjadi hak penumpang. Big Bird perlu melakukan evaluasi *feedback* pelanggan dan seuaikan dengan ekspektasi yang berkembang. Dengan konsisten melakukan pelatihan SDM, teknologi terbaru, dan juga fasilitas yang lebih baik pun menjadi kunci untuk menjaga dan menaikkan kepuasan di masa depan.

Secara keseluruhan, Big Bird sudah menerapkan prosedur keselamatan dan keamanan yang sangat baik dengan terbuktinya dampak positif kepada kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Ini tidak hanya menjadi untung dari segi bisnis, tetapi juga menjadi faktor pembantu menaikkan standar keselamatan di industri transportasi wisata di Indonesia secara umum.

Dampak Implementasi Keselamatan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Wisatawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan keselamatan dan keamanan yang konsisten berkontribusi signifikan terhadap meningkatnya kepercayaan dan kepuasan wisatawan. Wisatawan merasa lebih tenang ketika mengetahui bahwa pengemudi menjalani pemeriksaan kesehatan, armada dirawat secara berkala, serta fasilitas keselamatan tersedia. Rasa aman ini menjadi fondasi utama kepuasan wisatawan sebelum mereka menilai aspek kenyamanan dan layanan lainnya.

Temuan ini sejalan dengan (Kusuma, 2024) yang menegaskan bahwa pengelolaan pariwisata yang strategis dan terencana mampu meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Selain itu, penelitian (Wibowo et al., 2024) menunjukkan bahwa keamanan dan kenyamanan merupakan faktor penting yang memengaruhi minat dan kepuasan wisatawan terhadap suatu daya tarik wisata. Dengan demikian, keselamatan transportasi wisata tidak dapat diposisikan hanya sebagai kewajiban regulatif, melainkan sebagai strategi utama dalam meningkatkan daya saing layanan pariwisata dan keberlanjutan industri wisata.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan kebijakan keselamatan dan keamanan pada operasional bus pariwisata Big Bird Jakarta telah dilakukan secara sistematis dan terintegrasi sebagai bagian dari layanan pariwisata. Implementasi kebijakan tersebut mencakup pengelolaan pengemudi, perawatan armada, pengaturan waktu dan kecepatan berkendara, serta penyediaan fasilitas keselamatan yang mendukung terciptanya perjalanan wisata yang aman dan nyaman. Temuan ini menjawab rumusan masalah penelitian dengan menegaskan bahwa operator bus pariwisata memiliki peran strategis dalam menjamin keselamatan wisatawan melalui penerapan prinsip *Safety Management System* dalam operasional layanan wisata. Konsistensi penerapan kebijakan keselamatan dipengaruhi oleh faktor pendukung berupa komitmen manajemen dan budaya keselamatan organisasi, serta faktor penghambat berupa perbedaan persepsi antara manajemen dan pelaksana lapangan, serta keterbatasan sumber daya. Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan keselamatan dan keamanan transportasi wisata berimplikasi positif terhadap kepercayaan dan kepuasan wisatawan, di mana rasa aman selama perjalanan menjadi fondasi utama dalam membentuk pengalaman wisata yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan wisatawan terhadap operator bus pariwisata.

Dengan demikian, keselamatan dan keamanan tidak hanya merupakan kewajiban regulatif, tetapi juga bagian integral dari kualitas layanan pariwisata yang mendukung keberlanjutan industri pariwisata. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu operator bus pariwisata sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan, menggunakan pendekatan kualitatif yang bergantung pada persepsi informan, serta belum mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak operator bus pariwisata dengan karakteristik yang beragam dan menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) guna mengukur hubungan antara keselamatan transportasi wisata, kepuasan, dan loyalitas wisatawan, serta mengkaji peran keselamatan transportasi wisata dalam membentuk citra destinasi dan keberlanjutan pariwisata di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arly, H. (2025). *Dinamika Persepsi Tamu Terhadap Pelayanan dan Harga dalam Loyalitas di Hotel Berbintang*. 7(2), 313–321.
- Chakraborty, P. P. (2024). Tourism in transition in sustainable world: Embracing technology and sustainability in the post-pandemic era. In *Special Interest Trends for Sustainable Tourism* (pp. 348–374). IGI Global.
- Demolingo, R. H., & Remilenita, S. (2023). Strategi Penerapan Metaverse Tourism pada Pameran Ruang ImersifA di Museum Nasional Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 341–352.
- Ema, J. H. E. I., & No, V. (2024). *MOBIL AKIBAT KELALAIAN KARYAWAN BENGKEL Sri Winarsih Ramadana Politeknik Kutaraja , Banda Aceh , Aceh , email : wirna.taryono@gmail.com*. 3(2), 109–116.
- HANA, S. (2021). Analisis Faktor Kondisi Kendaraan, Pemeliharaan Kendaraan dan Fasilitas Terhadap Kelayakan Bus Trans Semarang (Studi Kasus Bus Trans Semarang). *SKRIPSI*.
- Hariyanto, O. I. B., Ratnawati, L., & Sihombing, D. A. (2025). *Estetika dan Kualitas : Pengaruh Elemen Utama Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pastry di Cake Shop*. 7(1), 148–158.
- Kusuma, Y. A. (2024). *Manajemen Pengelolaan Wisata Pahlawan Center Melalui Analisis Potensi dan Manajemen Strategi*. 6(2), 120–131.
- Maranisya, U., & Adzani, B. A. (2024). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Wedding Organizer Di Purandewi Catering. *Journal of Student Research*, 2(2), 97–103.
- Mariana, M., & Safrizal, S. (2024). Analisis Sistem Upah Pada Kuli Angkut Pasar Beureunuen. *Urnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 75–82.
- Mularsari, A., Arifah, N. N., & Karamy, S. (2024). POTENSI WISATA CULINARY DAN MOTIVASI WISATAWAN DI KOTA PACITAN. *Journal of Syntax Literate*, 9(3).
- Mustafa, A., Malihah, L., Zabidi, H., & Anwar, M. K. (2024). Peran Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Dalam Mencegah Kecelakaan Kerja. *Product. Manag. Stud. Bus. J, I*, 8–17.
- Nugraha, R. N., & Manjorang, F. B. (2022). Kajian Kelengkapan Fasilitas, Sarana, dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Museum di Tengah Kebun Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(6), 6507–6518.
- Nurfazira, N. R., Kagatanaribe, N. G. D., Perdana, P. D., & Mardikawati, B. (2024). Keselamatan Merupakan Pilihan Utama Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Bus Antar Kota

- Terminal Mandalika pada Provinsi Lombok. *Berkala Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi*, 2(2), 325–333.
- Nurjannah, N., & Ramadhan, F. P. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Golden & Cake Kota Palopo. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 4(1), 85–95.
- Papatheodorou, A. (2021). A review of research into air transport and tourism:: Launching the Annals of Tourism Research Curated Collection on Air Transport and Tourism. *Annals of Tourism Research*, 87, 103151. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103151>
- Pradini, G., & Alya, D. (2022). ANALISIS HARGA, PROMOSI, PRODUK PARIWISATA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PULAU TIDUNG, KEPULAUAN SERIBU. *Journal of Syntax Literate*, 7(3).
- Pratiwi, D. J., & Pusporini, W. (2022). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pusat Oleh-Oleh Bakpia Pathok Rizky Yogyakarta. *Keluarga: Jurnal Ilmiah Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*, 8(2), 112–119.
- Premana, I. K. D. (2022). Pengaruh pelayanan prima dan harga terhadap loyalitas pelanggan di puri gangga resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(7), 1732–1749. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.117>
- Rianti, A. M., & Farida, I. (2022). Analisis Pengujian Kendaraan Untuk Meminimalisir Risiko Kecelakaan Lalu Lintas. *Jurnal Konstruksi*, 20(1), 151–160. <https://doi.org/10.33364/konstruksi/v.20-1.1043>
- Samuels, T. (2022). How to construct a safety management system (SMS) that promotes safety culture in your organization. *International Journal of Aviation, Aeronautics, and Aerospace*, 9(2), 3.
- Sidiqah, M. (2023). The Implication of the Development of Technology on Land Transportation Law in Indonesia. *Sasi*, 29(3), 495. <https://doi.org/10.47268/sasi.v29i3.1486>
- Sulistyorini, R. (2021). Peran Infrastruktur Transportasi Dalam Pengembangan Provinsi Lampung. *Jurnal Transportasi*, 21(1), 55–62.
- Syahliantina, A., Suhardi, B., & Dewi, R. S. (2025). Exploring Traffic Safety Factors: A Comprehensive Review of Driver Accident Mitigation. *Asian Journal of Social Science and Management Technology*, 7(1).
- Tamon, N. P., Manoppo, W. S., & Tamengkel, L. F. (2021). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada CV. DEFMEL Leilem. *Productivity*, 2(4), 309–314.
- Wibowo, M. S., & Yusuf, F. (2024). Analisis Potensi Glamorous Camping Kema Merbabu Sebagai Objek Daya Tarik Wisata. 6(1), 43–53.